NORMA ISO

This is a preview of "ISO 10004:2012[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2012-09-15

Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el seguimiento y la medición

Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring

Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Working Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.

Número de referencia
ISO 10004:2012 (traducción oficial)

© ISO 2012

This is a preview of "ISO 10004:2012[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2012

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publicado en Suiza

This is a preview of "ISO 10004:2012[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Indice

Página

Prólogo ..... **v**

Introducción ..... **vii**

1 Objeto y campo de aplicación **1**

2 Referencias normativas **1**

3 Términos y definiciones **1**

4 Concepto y principios guía **2**
- 4.1 Generalidades 2
- 4.2 Concepto de satisfacción del cliente 2
- 4.3 Principios guía 3
  - 4.3.1 Comprensión 3
  - 4.3.2 Integridad 3
  - 4.3.3 Relevancia 3
  - 4.3.4 Oportunidad 3
  - 4.3.5 Comunicación 3
  - 4.3.6 Continuidad 3
  - 4.3.7 Receptividad 3
  - 4.3.8 Trasparencia 3
  - 4.3.9 Rendición de cuentas 3
  - 4.3.10 Compromiso 3

5 Marco de trabajo para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente **3**

6 Planificación **4**
- 6.1 Definición del propósito y los objetivos 4
- 6.2 Determinación del alcance y la frecuencia 4
- 6.3 Determinación de los métodos de implementación y las responsabilidades 5
- 6.4 Asignación de recursos 5

7 Operación **5**
- 7.1 Generalidades 5
- 7.2 Identificación de las expectativas del cliente 6
  - 7.2.1 Identificación de los clientes 6
  - 7.2.2 Determinación de las expectativas del cliente 6
- 7.3 Recopilación de los datos de la satisfacción del cliente 6
  - 7.3.1 Identificación y selección de las características relacionadas con la satisfacción del cliente 6
  - 7.3.2 Indicadores indirectos de la satisfacción del cliente 7
  - 7.3.3 Mediciones directas de la satisfacción del cliente 7
  - 7.3.4 Recopilación de los datos de la satisfacción del cliente 8
- 7.4 Análisis de los datos de la satisfacción del cliente 9
  - 7.4.1 Generalidades 9
  - 7.4.2 Preparación de los datos para el análisis 9
  - 7.4.3 Determinación del método de análisis 9
  - 7.4.4 Realización del análisis 10
  - 7.4.5 Validación del análisis 10
  - 7.4.6 Informe de resultados y recomendaciones 10
- 7.5 Comunicación de la información de la satisfacción del cliente 10
- 7.6 Seguimiento de la satisfacción del cliente 11
  - 7.6.1 Generalidades 11
  - 7.6.2 Examen de los clientes seleccionados y de los datos recopilados 11
  - 7.6.3 Examen de la información sobre la satisfacción del cliente 11
  - 7.6.4 Seguimiento de las acciones tomadas para mejorar la satisfacción del cliente 11
  - 7.6.5 Evaluación de la eficacia de las acciones tomadas 12

8 Mantenimiento y mejora **12**

© ISO 2012 – Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10004:2012[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Anexo A (normativo) **Modelo conceptual de satisfacción del cliente** **14**
Anexo B (normativo) **Identificación de las expectativas del cliente** **16**
Anexo C (normativo) **Medición directa de la satisfacción del cliente** **19**
Anexo D (normativo) **Análisis de los datos de la satisfacción del cliente** **24**
Anexo E (normativo) **Utilización de la satisfacción del cliente** **29**
Anexo F (informativo) **Relación entre esta Norma Internacional, la Norma ISO 10001,la Norma ISO 10002 y la Norma ISO 10003** **31**
Bibliografía **33**

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2012 – Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10004:2012[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las normas internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar normas internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se envían a los organismos miembros para votación. La publicación como norma internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros que emiten voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La Norma ISO 10004 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad,* Subcomité SC 3, *Técnicas de apoyo*.

Esta primera edición de la Norma ISO 10004 anula y sustituye a la ISO/TS 10004:2010 que ha sido revisada técnicamente.

© ISO 2012 – Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10004:2012[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Force STTF* del Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú y Uruguay.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176 viene desarrollando desde su creación en el año 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

© ISO 2012 – Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10004:2012[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Introducción

0.1 Generalidades

Uno de los elementos clave del éxito de las organizaciones es la satisfacción del cliente con la organización y sus productos. Por lo tanto, es necesario realizar el seguimiento y medir la satisfacción del cliente.

La información obtenida del seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente puede ayudar a identificar oportunidades para la mejora de las estrategias de la organización, los productos, los procesos y las características que son valiosas para los clientes, y servir a los objetivos de la organización. Tales mejoras pueden fortalecer la confianza del cliente y dar como resultado beneficios comerciales y de otro tipo.

Esta Norma Internacional proporciona orientación a la organización al establecer procesos eficaces para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.

0.2 Relación con la Norma ISO 9001:2008

Esta Norma Internacional es compatible con la Norma ISO 9001:2008 y da apoyo a los objetivos de esa norma proporcionando orientación sobre el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. Puede ayudar a tratar capítulos específicos de la Norma ISO 9001:2008 relacionados con la satisfacción del cliente, concretamente:

a) El apartado 5.2 de la Norma ISO 9001:2008, sobre enfoque al cliente: "La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente."

b) El apartado 6.1 b) de la Norma ISO 9001:2008 sobre gestión de los recursos: "La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios (…) para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos."

c) El apartado 7.2.3 c) de la Norma ISO 9001:2008 sobre comunicación con el cliente: "La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas (…) c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

d) El apartado 8.2.1 de la Norma ISO 9001:2008 sobre satisfacción del cliente: "Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información."

e) El apartado 8.4 de la Norma ISO 9001:2008 sobre análisis de datos: "La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes. El análisis de datos debe proporcionar información sobre: (…) la satisfacción del cliente (…)."

Esta Norma Internacional también se puede utilizar de manera independiente a la Norma ISO 9001.

0.3 Relación con la Norma ISO 9004:2009

Esta Norma Internacional también es compatible con la Norma ISO 9004:2009, que proporciona orientación sobre la gestión para el éxito sostenido de una organización. Esta Norma Internacional complementa la siguiente orientación dada en:

— Capítulo B.2 de la Norma ISO 9004:2009 sobre el enfoque al cliente, y

— apartados 8.3.1 y 8.3.2 de la Norma ISO 9004:2009 sobre la determinación de las necesidades, expectativas y satisfacción de los clientes.

© ISO 2012 – Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10004:2012[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

0.4 Relación con las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003

Esta Norma Internacional es compatible con la Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003. Estas cuatro normas internacionales pueden ser usadas, ya sean independientemente o en conjunto. Cuando se usan en conjunto las normas internacionales ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003 y esta Norma Internacional pueden ser parte de un marco de referencia más amplio e integrado para aumentar la satisfacción del cliente a través de códigos de conducta, tratamiento de quejas, resolución de conflictos y seguimiento y medición de la satisfacción el cliente (véase el Anexo F).

La Norma ISO 10001 contiene orientación sobre los códigos de conducta de las organizaciones relativos a la satisfacción del cliente. Estos códigos pueden disminuir la probabilidad de que surjan problemas y pueden eliminar las causas de quejas y conflictos que pueden disminuir la satisfacción del cliente.

La Norma ISO 10001 y esta Norma Internacional pueden usarse en conjunto. Las directrices dadas en esta Norma Internacional pueden apoyar el establecimiento y la implementación de códigos de conducta. Por ejemplo los procesos descritos en esta Norma Internacional pueden ayudar a la organización en el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente con estos códigos de conducta (véase la Norma ISO 10001:2007, 8.3). Del mismo modo, los códigos de conducta pueden ayudar a la organización en los procesos de definición e implementación de los procesos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. Por ejemplo, una organización puede establecer un código de conducta con respecto a la confidencialidad de la información del cliente en el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.

La Norma ISO 10002 contiene orientación sobre el tratamiento interno de las quejas relacionadas con el producto. Esta orientación puede ayudar a preservar la satisfacción del cliente y su fidelidad resolviendo las quejas de manera eficaz y eficiente.

La Norma ISO 10002 y esta Norma Internacional pueden usarse en conjunto. Las directrices dadas en esta Norma internacional pueden apoyar el establecimiento y la implementación de procesos de tratamiento de quejas, por ejemplo los procesos descritos en esta Norma Internacional puede ayudar a la organización en el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente con el procesos de tratamiento de quejas (véase la Norma ISO 10002:2004, 8.3). Del mismo modo, los procesos de tratamiento de quejas pueden ser usados para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. Por ejemplo la frecuencia y tipo de queja puede ser un indicador indirecto de la satisfacción del cliente (véase 7.3.2).

La Norma ISO 10003 contiene orientación sobre la resolución de conflictos relativos a las quejas relacionadas con el producto que podrían no haberse resuelto satisfactoriamente de manera interna. La Norma ISO 10003 puede ayudar a minimizar la insatisfacción del cliente originada por quejas sin resolver.

La Norma ISO 10003 y esta Norma Internacional pueden usarse en conjunto. Las directrices dadas en esta Norma Internacional pueden apoyar el establecimiento y la implementación de un proceso de resolución de conflictos. Por ejemplo, los procesos descritos en esta Norma Internacional puede ayudar a la organización en el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente con el proceso de resolución de conflictos (véase la Norma ISO 10003:2007, 8.3.2). Del mismo modo, la información del proceso de resolución de conflictos puede usarse para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. Por ejemplo, la frecuencia y naturaleza de conflictos puede ser un indicador indirecto de la satisfacción del cliente (véase 7.3.2). En conjunto las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003, proporcionan orientación que puede ayudar a minimizar la insatisfacción del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Esta Norma Internacional complementa a las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003 proporcionando orientación sobre el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. La información obtenida puede llevar a que la organización emprenda acciones que ayuden a mantener o a aumentar la satisfacción del cliente

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2012 – Todos los derechos reservados