NORMA ISO

This is a preview of "ISO 10004:2018[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Segunda edición
2018-07

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 *Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF)*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.

Número de referencia
ISO 10004:2018 (traducción oficial)

© ISO 2018

This is a preview of "ISO 10004:2018[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2018

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, o requerido en el contexto de su implementación, 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
CP 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Ginebra, Suiza
Phone: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
Email: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publicada en Suiza

Versión española publicada en 2019

This is a preview of "ISO 10004:2018[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 Conceptos y principios guía **3**
4.1 Generalidades 3
4.2 Concepto de satisfacción al cliente 3
4.3 Principios guía 3
4.3.1 Compromiso 3
4.3.2 Capacidad 3
4.3.3 Transparencia 3
4.3.4 Accesibilidad 3
4.3.5 Receptividad 3
4.3.6 Integridad de la información 4
4.3.7 Rendición de cuentas 4
4.3.8 Mejora 4
4.3.9 Confidencialidad 4
4.3.10 Enfoque centrado en el cliente 4
4.3.11 Competencia 4
4.3.12 Puntualidad 4
4.3.13 Comprensión 4
4.3.14 Continuidad 4

5 Marco de trabajo para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente **5**
5.1 Contexto de la organización 5
5.2 Establecimiento 5

6 Planificación, diseño y desarrollo **6**
6.1 Definición del propósito y los objetivos 6
6.2 Determinación del alcance y la frecuencia 6
6.3 Determinación de los métodos de implementación y las responsabilidades 6
6.4 Asignación de recursos 7

7 Operación **7**
7.1 Generalidades 7
7.2 Identificación de las expectativas del cliente 7
7.2.1 Identificación de los clientes 7
7.2.2 Determinación de las expectativas del cliente 8
7.3 Recopilación de los datos de la satisfacción del cliente 8
7.3.1 Identificar y seleccionar las características relacionadas con la satisfacción del cliente 8
7.3.2 Indicadores indirectos de satisfacción del cliente 9
7.3.3 Mediciones directas de la satisfacción del cliente 9
7.3.4 Recopilación de los datos de la satisfacción del cliente 10
7.4 Análisis de los datos de la satisfacción del cliente 11
7.4.1 Generalidades 11
7.4.2 Preparación de los datos para el análisis 11
7.4.3 Determinación del método de análisis 11
7.4.4 Realización del análisis 12
7.4.5 Validación del análisis 12
7.4.6 Informe de resultados y recomendaciones 12
7.5 Comunicación de la información de la satisfacción del cliente 12
7.6 Seguimiento de la satisfacción del cliente 13
7.6.1 Generalidades 13

© ISO 2018 – Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10004:2018[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

7.6.2 Examen de los clientes seleccionados y de los datos recopilados ... 13
7.6.3 Examen de la información sobre la satisfacción del cliente ... 13
7.6.4 Seguimiento de las acciones tomadas para mejorar la satisfacción del cliente ... 14
7.6.5 Evaluación de la eficacia de las medidas adoptadas ... 14

8 Mantenimiento y mejora ... 14

Anexo A (informativo) **Interrelación de las Normas ISO 10001, 10002, 10003 y este documento ... 16**

Anexo B (informativo) **Modelo conceptual de satisfacción del cliente ... 18**

Anexo C (informativo) **Identificación de las expectativas del cliente ... 20**

Anexo D (informativo) **Medición directa de la satisfacción del cliente ... 23**

Anexo E (informativo) **Análisis de los datos de la satisfacción del cliente ... 29**

Anexo F (informativo) **Utilización de la satisfacción del cliente ... 34**

Bibliografía ... 36

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2018 – Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10004:2018[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 elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente 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, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase www.iso.org/directives).

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 alguno o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indicarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 3, *Técnicas de apoyo.*

Esta segunda edición anula y sustituye a la primera edición (ISO 10004:2012) que ha sido revisada técnicamente.

Los mayores cambios comparados con la edición previa son los siguientes:

— Alineamiento con ISO 9000:2015;

— Alineamiento con ISO 9001:2015;

— Alineamiento mejorado con ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003.

© ISO 2018 – Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10004:2018[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Prólogo de la versión en español

Este documento ha sido traducido 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, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, México, Panamá, 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/STTF 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 2018 – Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10004:2018[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Introducción

0.1 Generalidades

Uno de los elementos clave del éxito de la organización es la satisfacción del cliente con la organización y sus productos y servicios. Por lo tanto, es necesario realizar el seguimiento y la medición de 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, productos, servicios, procesos y características de la organización que son valoradas por los clientes y sirven a los objetivos de la organización. Tales mejoras pueden fortalecer la confianza del cliente y resultar en beneficios comerciales y otros.

Este documento proporciona orientación a la organización sobre el establecimiento de procesos efectivos para realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.

La satisfacción de personas u organizaciones que podrían recibir o reciben un producto o un servicio de una organización pública o privada es el foco de este documento.

0.2 Relación con la Norma ISO 9001

Este documento es compatible con la Norma ISO 9001, y da apoyo a sus objetivos proporcionando orientación sobre el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. Este documento puede ayudar a tratar capítulos específicos de la Norma ISO 9001 relacionados con la satisfacción del cliente, incluyendo los que se listan a continuación.

a) ISO 9001:2015, 4.3, sobre el alcance del sistema de gestión de la calidad

b) ISO 9001:2015, 5.1.2, sobre el enfoque al cliente

c) ISO 9001:2015, 6.2.1, sobre los objetivos de calidad

d) ISO 9001:2015, 8.2.1 c), sobre la comunicación con el cliente

e) ISO 9001:2015, 9.1.2, sobre la satisfacción del cliente

f) ISO 9001:2015, 9.1.3, sobre al análisis y la evaluación

g) ISO 9001:2015, 9.3.2 c), sobre las entradas de la revisión de la dirección

h) ISO 9001:2015, 10.1 sobre la mejora

Este documento se puede utilizar también de manera independiente de la Norma ISO 9001.

0.3 Relación con la Norma ISO 9004

Este documento es compatible con la Norma ISO 9004 y apoya sus objetivos mediante la aplicación eficaz y eficiente de los procesos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. La Norma ISO 9004 proporciona orientación para lograr el éxito sostenido de una organización. El uso de este documento (ISO 10004) puede mejorar el desempeño en el área de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente para facilitar el logro de un éxito sostenido. También puede facilitar la mejora continua de la calidad de los productos, servicios y procesos con base en en la retroalimentación de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

NOTA Aparte de consumidores y reclamantes, otras partes interesadas pertinentes pueden incluir proveedores, asociaciones industriales y sus miembros, organizaciones de consumidores, agencias de gobierno pertinentes, personal, propietarios y otros que están afectados por los procesos de seguimiento y medición de satisfacción del cliente.

Este documento también puede utilizarse independientemente de la Norma ISO 9004.

© ISO 2018 – Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10004:2018[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

0.4 Relación con ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003

Este documento es compatible con las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003. Estos cuatro documentos pueden utilizarse de forma independiente o conjuntamente entre sí. Cuando se emplean en conjunto este documento, la Norma ISO 10001, la Norma ISO 10002 y la Norma ISO 10003, pueden ser parte de un marco integrado y mayor 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 (ver anexo A).

La Norma ISO 10001 contiene orientación sobre los códigos de conducta de las organizaciones relativos a la satisfacción del cliente. Estos códigos de conducta 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 este documento pueden utilizarse en conjunto. Las directrices dadas en este documento pueden apoyar el establecimiento y la implementación de códigos de conducta. Por ejemplo, los procesos descritos en este documento pueden ayudar a la organización en el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente con estos códigos de conducta (véase ISO 10001:2018, 8.3). Del mismo modo, los códigos de conducta pueden ayudar a la organización a definir e implementar 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 la medición de la satisfacción del cliente.

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

La Norma ISO 10002 y este documento pueden utilizarse en conjunto. Las directrices dadas en este documento pueden apoyar el establecimiento y la implementación de procesos de tratamiento de quejas. Por ejemplo, los procesos descritos en este documento pueden ayudar a la organización en el seguimiento y medición de la la satisfacción del cliente con el proceso de tratamiento de quejas (véase ISO 10002:2018 8.3). Del mismo modo, la información de un proceso de tratamiento de quejas puede ser utilizada para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. Por ejemplo, la frecuencia y el tipo de queja pueden 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 productos y servicios que no pudieron resolverse internamente de manera satisfactoria. La Norma ISO 10003 puede ayudar a minimizar la insatisfacción del cliente, originada por quejas sin resolver.

La Norma ISO 10003 y este documento pueden usarse en conjunto. Las directrices dadas en este documento pueden apoyar el establecimiento y la implementación de un proceso de resolución de conflictos. Por ejemplo, los procesos descritos en este documento pueden ayudar a la organización en el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente con el proceso de resolución de conflictos (véase ISO 10003:2018 8.3). Del mismo modo, la información del proceso de resolución de conflictos puede usarse para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. Por ejemplo, la frecuencia y naturaleza de conflictos pueden 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. Este documento 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 pueden ayudar a mantener o aumentar la satisfacción del cliente.

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2018 – Todos los derechos reservados