

Traducción oficial  
Official translation  
Traduction officielle

Primera edición  
2007-12-01

---

---

**Gestión de la calidad — Satisfacción  
del cliente — Directrices para la  
resolución de conflictos de forma  
externa a las organizaciones**

*Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for  
dispute resolution external to organizations*

*Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes  
directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes*

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 10003:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>

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



Número de referencia  
ISO 10003:2007 (traducción oficial)

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 10003:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>



**DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT**

© ISO 2007

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](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publicado en Suiza

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2007 – Todos los derechos reservados

## Índice

Página

<b>Prólogo</b> .....	<b>v</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>vii</b>
<b>1 Objeto y campo de aplicación</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Referencias normativas</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Términos y definiciones</b> .....	<b>2</b>
<b>4 Principios de orientación</b> .....	<b>3</b>
4.1 Generalidades.....	3
4.2 Consentimiento para participar.....	4
4.3 Accesibilidad.....	4
4.4 Adecuación.....	4
4.5 Equidad.....	4
4.6 Competencia.....	4
4.7 Rapidez.....	4
4.8 Confidencialidad.....	4
4.9 Transparencia.....	5
4.10 Legalidad.....	5
4.11 Capacidad.....	5
4.12 Mejora continua.....	5
<b>5 Marco de referencia para la resolución de conflictos</b> .....	<b>5</b>
5.1 Compromiso.....	5
5.2 Política para la resolución de conflictos.....	5
5.2.1 Establecimiento de la política.....	5
5.2.2 Revisión de la política.....	6
5.2.3 Coherencia de la política.....	6
5.3 Responsabilidades de la alta dirección.....	6
<b>6 Planificación, diseño y desarrollo</b> .....	<b>7</b>
6.1 Generalidades.....	7
6.2 Objetivos.....	7
6.3 Actividades.....	7
6.3.1 Diagnóstico.....	7
6.3.2 Diseño.....	7
6.3.3 Comprobación.....	8
6.4 Recursos.....	8
<b>7 Operaciones</b> .....	<b>8</b>
7.1 Generalidades.....	8
7.2 Remisión de la queja.....	8
7.3 Notificación de la recepción de conflictos.....	8
7.4 Formulación de la respuesta de la organización.....	9
7.4.1 Evaluación del conflicto.....	9
7.4.2 Establecimiento de la posición inicial.....	9
7.5 Resolución de conflictos.....	9
7.5.1 Método de facilitación.....	9
7.5.2 Métodos de asesoría y determinativo.....	10
7.5.3 Acuerdo.....	10
7.5.4 Aceptación de la recomendación.....	10
7.5.5 Revisión de la decisión determinativa.....	10
7.6 Implementación de la resolución.....	10
7.7 Cierre del expediente.....	11
<b>8 Mantenimiento y mejora</b> .....	<b>11</b>
8.1 Seguimiento.....	11
8.2 Análisis y evaluación.....	11

## ISO 10003:2007 (traducción oficial)

8.3	Revisión por la dirección.....	11
8.3.1	Generalidades.....	11
8.3.2	Elementos de entrada.....	12
8.3.3	Resultados.....	12
8.4	Mejora continua.....	12
<b>Anexo A</b>	<b>(informativo) Guidance on dispute-resolution methods.....</b>	<b>14</b>
<b>Anexo B</b>	<b>(informativo) Interrelación entre las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003.....</b>	<b>16</b>
<b>Anexo C</b>	<b>(normativo) Orientación sobre el consentimiento para participar.....</b>	<b>17</b>
<b>Anexo D</b>	<b>(normativo) Orientación sobre la accesibilidad.....</b>	<b>19</b>
<b>Anexo E</b>	<b>(normativo) Orientación sobre la adecuación.....</b>	<b>21</b>
<b>Anexo F</b>	<b>(normativo) Orientación sobre la equidad.....</b>	<b>23</b>
<b>Anexo G</b>	<b>(normativo) Orientación sobre la competencia.....</b>	<b>25</b>
<b>Anexo H</b>	<b>(normativo) Orientación sobre la rapidez.....</b>	<b>26</b>
<b>Anexo I</b>	<b>(normativo) Orientación sobre la transparencia.....</b>	<b>27</b>
<b>Anexo J</b>	<b>(informativo) Orientación sobre la selección de proveedores.....</b>	<b>29</b>
<b>Anexo K</b>	<b>(informativo) Orientación sobre la política de resolución de conflictos.....</b>	<b>30</b>
<b>Anexo L</b>	<b>(informativo) Orientación sobre los elementos de diseño para la resolución de conflictos.....</b>	<b>31</b>
<b>Anexo M</b>	<b>(informativo) Diagrama de flujo para la resolución de conflictos.....</b>	<b>32</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>..... (standards.iteh.ai)</b>	<b>34</b>

ISO 10003:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>

## 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 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.

La 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 circulan a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de esta Norma Internacional puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no se responsabiliza de la identificación de ningún derecho de patente.

La Norma Internacional ISO 10003 ha sido preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 3, *Tecnologías de apoyo*.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO 10003:2007](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>

## ISO 10003:2007 (traducción oficial)

### Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Group (STTG), 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, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

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 STTG 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.

## iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 10003:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>

# Introducción

## 0.1 Generalidades

Esta Norma Internacional proporciona orientación a las organizaciones para planificar, diseñar, desarrollar, utilizar, mantener y mejorar la resolución de conflictos externa eficaz y eficiente para quejas relacionadas con el producto. La resolución de conflictos proporciona un medio para la corrección cuando las organizaciones no logran encontrar internamente la solución a una queja. La mayoría de las quejas pueden resolverse satisfactoriamente dentro de la organización sin necesidad de consumir mucho tiempo o de utilizar procedimientos tediosos.

NOTA 1 Se anima a las organizaciones a desarrollar un proceso interno de tratamiento de quejas eficaz y eficiente, coherente con la Norma ISO 10002.

Hay diferentes métodos para la resolución de conflictos y diferentes términos utilizados para describirlos. Estos métodos son de facilitación, de asesoría o determinativos (véase el Anexo A). Cada método se puede utilizar sólo o se pueden utilizar secuencialmente.

Esta Norma Internacional puede utilizarse para:

- a) diseñar un proceso de resolución de conflictos y decidir cuándo ofrecer la resolución de conflictos a los reclamantes, y
- b) seleccionar un proveedor de resolución de conflictos (a partir de ahora denominado como "proveedor"; véase el apartado 3.9) que sea capaz de cumplir con las necesidades y expectativas específicas de una organización.

NOTA 2 En el mundo, los proveedores de resolución de conflictos de los sectores público y privado pueden tener varias formas incluidas las asociaciones específicas del sector industrial, los defensores del pueblo y las asociaciones multisectoriales.

Aunque esta Norma Internacional está dirigida a las organizaciones, los proveedores también se pueden beneficiar de saber la orientación que se está proporcionando a las organizaciones. Los proveedores también pueden utilizar esta orientación en su proceso de resolución de conflictos.

Se anima a las organizaciones a planificar, diseñar, desarrollar, utilizar, mantener y mejorar un proceso de resolución de conflictos conjuntamente con un código de conducta de satisfacción del cliente y un proceso interno de tratamiento de quejas, e integrarlos al sistema de gestión de la calidad de la organización u otros sistemas de gestión.

Esta Norma Internacional puede ayudar tanto a individuos como a organizaciones en la evaluación de la eficacia, la eficiencia, y la equidad del proceso de resolución de conflictos de una organización. La implementación de esta Norma Internacional puede:

- proporcionar una resolución de conflictos flexible que, en comparación con los procesos que utilizan recursos judiciales, pueden ser menos caros, más fáciles y más rápidos, especialmente en conflictos transfronterizos;
- ayudar a reforzar la satisfacción y la fidelidad del cliente;
- proporcionar una referencia frente a la cual los individuos y las organizaciones pueden evaluar las reclamaciones provenientes de organizaciones y de proveedores en lo que se refiere a la eficacia, eficiencia y equidad en su funcionamiento;
- ayudar a informar a los usuarios potenciales de la resolución de conflictos sobre las condiciones de acceso, el costo y las consecuencias legales;
- mejorar la capacidad de una organización para identificar y eliminar las causas de los conflictos;
- mejorar la manera en la que se tratan las quejas y los conflictos en la organización;

## ISO 10003:2007 (traducción oficial)

- proporcionar información adicional que puede contribuir a mejorar los procesos y los productos de la organización;
- mejorar la reputación de la organización o evitar dañarla;
- mejorar la competitividad local e internacional;
- proporcionar confianza en un tratamiento equitativo y coherente de conflictos en el mercado global.

Se señala que la resolución de conflictos externa puede ser materia para requisitos legales y reglamentarios.

NOTA 3 La terminología utilizada en relación con la resolución de conflictos no es siempre la misma en todo el mundo. En el Anexo A se proporciona un glosario con algunos de los términos equivalentes.

### 0.2 Relación con las Normas ISO 9001 e ISO 9004

Esta Norma Internacional es compatible con las Normas ISO 9001 e ISO 9004 y apoya los objetivos de estas dos normas a través de la aplicación eficaz y eficiente de un proceso de resolución de conflictos. Esta Norma Internacional también puede utilizarse independientemente de las Normas ISO 9001 e ISO 9004.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que se puede utilizar para su aplicación interna por las organizaciones, para la certificación o para propósitos contractuales. El proceso de resolución de conflictos descrito en esta Norma Internacional (ISO 10003) se puede utilizar como un elemento del sistema de gestión de la calidad. Esta Norma Internacional no está prevista para la certificación ni tiene propósitos contractuales.

La Norma ISO 9004 proporciona orientación para la mejora continua del desempeño con respecto a los sistemas de gestión de la calidad. El uso de esta Norma Internacional (ISO 10003) puede mejorar aún más el desempeño en la resolución de conflictos con los reclamantes y aumentar la satisfacción de los clientes, los reclamantes y otras partes interesadas. También puede facilitar la mejora continua de la calidad de los procesos y los productos basada en la retroalimentación de los clientes, los reclamantes y otras partes interesadas.

NOTA Aparte de los clientes y los reclamantes, puede haber otras partes interesadas como los proveedores, las asociaciones industriales y sus miembros, las organizaciones de consumidores, las agencias gubernamentales pertinentes, el personal, los propietarios y otros afectados por el proceso de resolución del conflicto.

### 0.3 Relación con las Normas ISO 10001 e ISO 10002

Esta Norma Internacional es compatible con las Normas ISO 10001 e ISO 10002. Estas tres normas pueden utilizarse independientemente o en conjunto. Cuando se utilizan juntas, las Normas ISO 10001, ISO 10002 y esta Norma Internacional pueden ser parte de un marco más amplio e integrado, para incrementar la satisfacción del cliente a través de los códigos de conducta, el tratamiento de las quejas y la resolución de conflictos (véase el Anexo B).

La Norma ISO 10001 contiene orientación sobre los códigos de conducta para la satisfacción del cliente de las organizaciones. Tales códigos, al exponer lo que los clientes pueden esperar de la organización y de sus productos, pueden disminuir la probabilidad de que surjan problemas y pueden eliminar las causas de las quejas y de los conflictos. Cuando las quejas y los conflictos surgen, la existencia de códigos de conducta puede ayudar a las partes a comprender las expectativas del cliente y los esfuerzos de la organización por satisfacer tales expectativas.

La Norma ISO 10002 contiene orientaciones sobre el tratamiento interno de quejas relacionadas con el producto. Esta Norma Internacional (ISO 10003) puede utilizarse cuando las quejas no se han resuelto internamente.

### 0.4 Declaraciones con respecto a la conformidad

Esta Norma Internacional está diseñada para utilizarse solamente como un documento de orientación. Cuando toda la orientación aplicable proporcionada en esta Norma Internacional se ha implementado, se puede declarar que el proceso de resolución de conflictos está basado en esta orientación.

Sin embargo, cualquier declaración que indique o implique conformidad con esta Norma Internacional no es coherente con esta Norma Internacional, y por lo tanto no es apropiado realizar tales declaraciones.

NOTA Las declaraciones que manifiestan o impliquen conformidad con esta Norma Internacional son por lo tanto inapropiados en cualquier material promocional y de comunicación, tales como informes de prensa, anuncios, folletos promocionales, vídeos, anuncios al personal, logotipos, eslóganes y subtítulos para diversos tipos de medios que van desde los impresos hasta su transmisión en Internet y aplicaciones multimedia, en etiquetas de productos, señales y pancartas.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO 10003:2007](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 10003:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>

# Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones

## 1 Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional proporciona orientación a una organización para la planificación, el diseño, el desarrollo, la utilización, el mantenimiento y la mejora de un proceso eficaz y eficiente de resolución de conflictos para las quejas que no se han resuelto por la organización. Esta Norma Internacional se aplica a:

- las quejas relacionadas con los productos de la organización destinados a, o requeridos por los clientes, el proceso de tratamiento de quejas o el proceso de resolución de conflictos;

NOTA 1 A lo largo de esta Norma Internacional, el término “producto” engloba servicios, software, hardware y materiales procesados.

- la resolución de conflictos que surgen de actividades comerciales locales o transfronterizas, incluyendo aquellas que surgen del comercio electrónico.

Esta Norma Internacional está prevista para que la utilicen las organizaciones independientemente del tipo, el tamaño y del producto que proporcionan, y trata:

- las orientaciones para la determinación de cuándo y cómo las organizaciones pueden participar en la resolución de conflictos,
- las orientaciones para la selección de los proveedores y la utilización de sus servicios,
- la implicación y el compromiso de la alta dirección con la resolución de conflictos y el despliegue de los recursos adecuados dentro de la organización,
- los aspectos esenciales para la resolución de conflictos, de forma equitativa, apropiada, transparente y accesible,
- las orientaciones sobre la gestión de la participación de una organización en la resolución de conflictos, y
- el seguimiento, la evaluación y la mejora del proceso de resolución de conflictos.

NOTA 2 Esta Norma Internacional está particularmente dirigida a la resolución de conflictos entre una organización, y

- los compradores individuales o usuarios de productos para propósitos personales o domésticos, o
- los negocios pequeños.

Esta Norma Internacional no está prevista para la certificación o para propósitos contractuales. No aplica para la resolución de otros tipos de conflictos, tales como los conflictos laborales. No pretende cambiar ningún derecho u obligación establecido por requisitos legales o reglamentarios aplicables.

Esta Norma Internacional no aplica para el tratamiento de las quejas dentro de una organización.

## 2 Referencias normativas

Los documentos que a continuación se referencian son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento (incluyendo cualquier modificación de éste).

### 3 Términos y definiciones

Para los propósitos de este documento se aplican los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000:2005, y los siguientes.

#### 3.1 asociación

*organización* (3.8) formada por organizaciones o personas miembro

#### 3.2 reclamante

persona, *organización* (3.8), o su representante, que expresa una *queja* (3.3)

Nota 1 a la entrada: En esta Norma Internacional, los clientes que refieren sus quejas a un proveedor en primera instancia también se consideran “reclamantes”.

Nota 2 a la entrada: Esta definición clarifica la definición dada en la Norma ISO 10002, de forma que un representante puede representar a una persona o a una organización.

#### 3.3 queja

expresión de insatisfacción hecha a una *organización* (3.8), con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita

[FUENTE: ISO 10002:2004, 3.2]

Nota 1 a la entrada: Se pueden realizar quejas con respecto al proceso de resolución de *conflictos* (3.6).

#### 3.4 cliente

*organización* (3.8) o persona que recibe un producto

ISO 10003:2007

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be879d3e1e/iso-10003-2007)

[64be879d3e1e/iso-10003-2007](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be879d3e1e/iso-10003-2007)

EJEMPLO Consumidor, cliente, usuario final, minorista, beneficiario o comprador.

Nota 1 a la entrada: El cliente puede ser interno o externo a la organización.

Nota 2 a la entrada: Para los propósitos de esta Norma Internacional, el término “cliente” incluye a los clientes potenciales.

Nota 3 a la entrada: Adaptada de la Norma ISO 9000:2005, apartado 3.3.5.

#### 3.5 satisfacción del cliente

Percepción del *cliente* (3.4) sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

Nota 1 a la entrada: Las *quejas* (3.3) de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Nota 2 a la entrada: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

[FUENTE: ISO 9000:2005, 3.1.4]

### 3.6 conflicto

(resolución del conflicto) desacuerdo, proveniente de una *queja* (3.3), presentado a un *proveedor* (3.9)

Nota 1 a la entrada: Algunas *organizaciones* (3.8) permiten a sus *clientes* (3.4) expresar su insatisfacción a un proveedor en primera instancia. En esta situación, la expresión de la insatisfacción se convierte en una queja cuando se envía a la organización para su respuesta, y se convierte en un conflicto si no se ha resuelto por la organización sin la intervención del proveedor. Muchas organizaciones prefieren que sus clientes expresen primero a algún descontento a la organización antes de utilizar la resolución de conflictos de forma externa a la organización.

### 3.7 responsable de la resolución de conflictos

persona designada por un *proveedor* (3.9) para ayudar a las partes en la resolución de un *conflicto* (3.6)

Nota 1 a la entrada: El responsable de la resolución de conflictos puede ser un empleado, voluntario o contratado.

### 3.8 organización

conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones

EJEMPLO Compañía, corporación, firma, empresa, institución, institución de beneficencia, empresa unipersonal, *asociación* (3.1) o parte o una combinación de las anteriores.

Nota 1 a la entrada: Esta Norma Internacional atañe a diferentes tipos de organizaciones, cada una con funciones muy diferentes en el proceso de resolución de *conflictos* (3.6). Éstos incluyen organizaciones que tienen *quejas* (3.3) sin resolver, *proveedores* (3.9) de resolución de conflictos, y *asociaciones* (3.1) que proporcionan o patrocinan los procesos de resolución de conflictos. Por comodidad, de ahora en adelante en esta Norma Internacional, el término "organización" utilizado solo significa la entidad frente a la cual se ha hecho una queja sin resolver y que es o puede ser en el futuro una parte en el conflicto. Los términos "proveedor" y "asociación" se utilizan para describir los otros tipos de organizaciones.

Nota 2 a la entrada: Adaptada de la Norma ISO 9000:2005, apartado 3.3.1  
<https://standards.iso.org/standards/std/9000/iso-9000-2005/017-2-31-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>

### 3.9 proveedor

(de resolución de conflictos) persona u *organización* (3.8) que proporciona y aplica un proceso de resolución de *conflictos* (3.6), externo a la organización.

Nota 1 a la entrada: Generalmente un proveedor es una entidad legal, distinta de la organización y del *reclamante* (3.2). De esta manera, se enfatizan los atributos de independencia y equidad (véase el apartado 4.5). En algunas situaciones, se establece dentro de la organización una unidad distinta para tratar las *quejas* (3.3) sin resolver. Esta Norma Internacional no está prevista para esa situación, pero puede ser útil.

Nota 2 a la entrada: El proveedor acuerda con las partes proporcionar la resolución del conflicto, y es responsable y rinde cuentas del desempeño. El proveedor proporciona responsables de la resolución de conflictos. El proveedor también utiliza personal de apoyo, personal de dirección u otro personal para proporcionar recursos financieros, apoyo administrativo, ayuda en la planificación, formación, salas de reuniones, supervisión y funciones similares.

Nota 3 a la entrada: Los proveedores pueden adoptar muchas formas, incluyendo entidades sin fines de lucro, con fines de lucro y entidades públicas. Además, una *asociación* (3.1) puede ser un proveedor.

## 4 Principios de orientación

### 4.1 Generalidades

Una resolución de conflictos eficaz y eficiente se basa en la adhesión a los principios de orientación establecidos en los apartados 4.2 al 4.12.