NORMA INTERNACIONAL

ISO 10001

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primero edición
2007-12-01

Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones

Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations

Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ee4db1/iso-10001-2007

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 10001:2007 (traducción oficial)

© ISO 2007

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ee4db1/iso-10001-2007

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
Web www.iso.org

Publicado en Suiza

Índice

Página

Prólogo ..... **v**

Introducción ..... **vii**

1 Objeto y campo de aplicación **1**

2 Referencias normativas **1**

3 Términos y definiciones **1**

4 Principios de orientación **3**
4.1 Generalidades 3
4.2 Compromiso 3
4.3 Capacidad 3
4.4 Visibilidad 3
4.5 Accesibilidad 3
4.6 Receptividad 3
4.7 Exactitud 3
4.8 Responsabilidad y rendición de cuentas 3
4.9 Mejora continua 3

5 Marco de referencia del código **3**
5.1 Establecimiento 3
5.2 Integración 4

6 Planificación, diseño y desarrollo **4**
6.1 Determinar los objetivos del código 4
6.2 Recopilar y evaluar la información 4
6.3 Obtener y evaluar los elementos de entrada provenientes de las partes interesadas pertinentes 4
6.4 Preparar el código 4
6.5 Preparar los indicadores de desempeño 5
6.6 Preparar los procedimientos del código 5
6.7 Preparar el plan de comunicación interna y externa 5
6.8 Determinar los recursos necesarios 5

7 Implementación **6**

8 Mantenimiento y mejora **6**
8.1 Recopilación de la información 6
8.2 Evaluación del desempeño del código 6
8.3 Satisfacción con el código 7
8.4 Revisión del código y su marco de referencia 7
8.5 Mejora continua 7

Anexo A (informativo) **Ejemplos simplificados de los componentes de los códigos para diferentes organizaciones** **9**

Anexo B (informativo) **Interrelación entre las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003** **10**

Anexo C (informativo) **Orientación para las pequeñas empresas** **11**

Anexo D (normativo) **Orientación sobre accesibilidad** **12**

Anexo E (normativo) **Orientación sobre los elementos de entrada de las partes interesadas** **13**

Anexo F (informativo) **Marco de referencia del código** **14**

Anexo G (informativo) **Orientación para adoptar un código proporcionado por otra organización** **16**

Anexo H (normativo) **Orientación para la preparación del código** **17**

Anexo I (normativo) **Orientación para la preparación de los planes de comunicación** **18**

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-c0b595ce4b01/iso-10001-2007

© ISO 2007 – Todos los derechos reservados

Bibliografía **20**

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ee4db1/iso-10001-2007

Prólogo

ISO (la 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 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 10001 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 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ee4db1/iso-10001-2007

© ISO 2007 – Todos los derechos reservados

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 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ee4db1/iso-10001-2007

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2007 – Todos los derechos reservados

Introducción

0.1 Generalidades

Mantener un nivel elevado de satisfacción del cliente es un reto significativo para muchas organizaciones. Una manera de conseguir este reto es desarrollar y utilizar un código de conducta para la satisfacción del cliente. Un código de conducta para la satisfacción del cliente consta de promesas y disposiciones relacionadas que tratan asuntos tales como la entrega del producto, la devolución de los productos, el tratamiento de la información personal de los clientes, la publicidad y las disposiciones relativas a los atributos particulares de un producto o su desempeño (véase el Anexo A para ejemplos). Un código de conducta para la satisfacción del cliente puede ser parte de un enfoque eficaz para la gestión de las quejas. Esto implica:

a) la prevención de las quejas, utilizando un código de conducta apropiado para la satisfacción del cliente;

b) el tratamiento interno de quejas, por ejemplo cuando se reciben manifestaciones de insatisfacción;

c) la resolución de conflictos de forma externa, para aquellas situaciones en las que las quejas no pueden tratarse satisfactoriamente de forma interna.

Esta Norma Internacional proporciona orientación para ayudar a una organización a determinar que las disposiciones de su código para la satisfacción del cliente cumplen las necesidades y expectativas del cliente, y que el código para la satisfacción del cliente es exacto y no induce a error. Su utilización puede:

— fomentar las prácticas de comercio justo y la confianza del cliente en una organización;

— mejorar el entendimiento del cliente sobre qué esperar de una organización en términos de sus productos y las relaciones con los clientes, reduciendo así la probabilidad de malentendidos y quejas;

— disminuir potencialmente la necesidad de nueva reglamentación que rijan la conducta de la organización respecto a sus clientes.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ce4db1/iso-10001-2007

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 para desarrollar e implementar un código de conducta relacionado con la satisfacción del cliente. Esta Norma Internacional se puede utilizar también independientemente de las Normas ISO 9001 e ISO 9004.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos de 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. Un código de conducta para la satisfacción del cliente implementado de acuerdo con esta Norma Internacional (ISO 10001) puede ser un elemento de un sistema de gestión de la calidad. Esta Norma Internacional no está prevista para la certificación o para propósitos contractuales.

La Norma ISO 9004 proporciona orientación sobre la mejora continua del desempeño con respecto a los sistemas de gestión de la calidad. Esta Norma Internacional (ISO 10001) puede mejorar aún más el desempeño con respecto a los códigos de conducta, así como aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Puede también facilitar la mejora continua de la calidad de los productos y de los procesos basándose en la retroalimentación de los clientes y de otras partes interesadas.

NOTA Además de los clientes, otras partes interesadas pueden incluir proveedores, asociaciones industriales y sus miembros, organizaciones de consumidores, agencias gubernamentales pertinentes, personal, propietarios y otros que estén afectados por el código de conducta para la satisfacción del cliente de la organización.

0.3 Relación con las Normas ISO 10002 e ISO 10003

Esta Norma Internacional es compatible con las Normas ISO 10002 e ISO 10003. Estas tres normas se pueden utilizar ya sea de manera independiente o en conjunto. Cuando se emplean en conjunto esta Norma Internacional, la Norma ISO 10002, y la Norma ISO 10003 pueden ser parte de un marco integrado

© ISO 2007 – Todos los derechos reservados

mayor para aumentar la satisfacción del cliente a través de los códigos de conducta, el tratamiento de quejas y la resolución de conflictos (véase el Anexo B).

La Norma ISO 10002 orienta sobre el tratamiento interno de las quejas relacionadas con el producto. Al cumplir las promesas proporcionadas en un código de conducta para la satisfacción del cliente, las organizaciones disminuyen la posibilidad de que surjan problemas, al ser potencialmente menos confusas con respecto a las expectativas del cliente que tienen que ver con la organización y sus productos.

La Norma ISO 10003 orienta sobre la resolución de conflictos con respecto a las quejas relacionadas con el producto que no se pueden resolver internamente de forma satisfactoria en las organizaciones. Cuando los conflictos aparecen, la existencia de un código de conducta para la satisfacción del cliente puede ayudar a las partes a comprender las expectativas del cliente y los intentos de la organización para cumplir esas expectativas.

0.4 Declaraciones relativas a la conformidad

Esta Norma Internacional está diseñada para utilizarse de manera independiente como un documento de orientación. Cuando todas las orientaciones aplicables proporcionadas en esta Norma Internacional se hayan implementado, se pueden realizar declaraciones de que el código de conducta para satisfacción del cliente se ha planificado, diseñado, desarrollado, implementado, mantenido y mejorado tomando como base estas orientaciones.

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

NOTA Las declaraciones que manifiesten o impliquen la conformidad con esta Norma Internacional son por lo tanto inapropiadas en cualquier material promocional y de comunicación, tales como informes de prensa, anuncios, folletos promocionales, videos, 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 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ee4db1/iso-10001-2007

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2007 – Todos los derechos reservados

Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones

1 Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional proporciona orientación para la planificación, el diseño, el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la mejora de los códigos de conducta para la satisfacción del cliente. Esta Norma Internacional se aplica a los códigos relativos a productos que contengan promesas hechas a los clientes por una organización con respecto a su comportamiento. Dichas promesas y las disposiciones relacionadas tienen el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente. El Anexo A proporciona ejemplos simplificados de los componentes de los códigos para diferentes organizaciones.

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

NOTA 2 En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente al producto destinado a un cliente o solicitado por él.

Esta Norma Internacional está prevista para utilizarse por organizaciones independientemente del tipo, tamaño y producto que proporcione, incluyendo las organizaciones que diseñan códigos de conducta para la satisfacción del cliente para su utilización por otras organizaciones. El Anexo C proporciona orientación específica para las pequeñas empresas.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2a1b0949-46-0dd7-4258-a158-30835ec4a01f/iso-10001-2007

Esta Norma Internacional no describe el contenido esencial del código de conducta de satisfacción del cliente, tampoco considera otros tipos de códigos de conducta, tales como los relacionados con la interacción entre una organización y su personal, o entre una organización y sus proveedores.

Esta Norma Internacional no está prevista para la certificación o para propósitos contractuales, y no pretende cambiar ningún derecho u obligación proporcionada por requisitos legales o reglamentarios aplicables.

NOTA 3 Aunque esta Norma Internacional no está prevista para propósitos contractuales, las promesas de los códigos de conducta de satisfacción del cliente se pueden incluir en los contratos de una organización.

NOTA 4 Esta Norma Internacional está dirigida a códigos de conducta para la satisfacción del cliente con respecto a clientes individuales que compran o utilizan objetos, bienes o servicios para propósitos personales o domésticos, aunque es aplicable a todos los códigos de conducta para la satisfacción del cliente.

2 Referencias normativas

Las normas que a continuación se indican son indispensables para la aplicación de esta norma. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición de la norma (incluyendo cualquier modificación de ésta).

ISO 9000:2005, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*

3 Términos y definiciones

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

© ISO 2007 – Todos los derechos reservados

3.1
código de conducta para la satisfacción del cliente
código
promesas, hechas a *clientes* (3.4) por una *organización* (3.6) con respecto a su comportamiento, que pretenden aumentar la *satisfacción del cliente* (3.5) y las disposiciones relacionadas

Nota 1 a la entrada: Las disposiciones relacionadas pueden incluir objetivos, condiciones, limitaciones, información de contacto, y procedimientos de tratamiento de las quejas.

Nota 2 a la entrada: En adelante, en esta Norma Internacional, el término "código" se utilizará en lugar de "código de conducta de satisfacción del cliente".

3.2
reclamante
persona, *organización* (3.6), o su representante, que expresa una *queja* (3.3)

Nota 1 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* (3.6), 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: Las quejas se pueden hacer en relación con el *código* (3.1).

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

3.4
cliente
organización (3.6) o persona que recibe un producto

ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ee4db1/iso-10001-2007

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

Nota 1 a la entrada: Un 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
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, agencia gubernamental o parte o combinación de las anteriores.

Nota 1 a la entrada: Adaptada de la Norma ISO 9000:2005, apartado 3.3.1.

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2007 – Todos los derechos reservados

4 Principios de orientación

4.1 Generalidades

La planificación, el diseño, el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la mejora eficaz y eficiente de un código se basa en la adhesión a los principios de orientación dirigidos al cliente, que se exponen en los apartados 4.2 a 4.9.

4.2 Compromiso

Una organización se debería comprometer activamente con la adopción, la integración y la difusión de un código y con el cumplimiento de sus promesas.

4.3 Capacidad

Se debería disponer de suficientes recursos para la planificación, el diseño, el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la mejora del código, y para gestionarlos eficaz y eficientemente.

4.4 Visibilidad

Se debería publicitar adecuadamente un código para los clientes, el personal y otras partes interesadas.

4.5 Accesibilidad

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Debería ser fácil de encontrar y utilizar un código y la información pertinente sobre él (véase el Anexo D).

4.6 Receptividad

ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/50549940-06d7-4258-ad58-c0b3b5ee4db1/iso-10001-2007

En su código, una organización debería responder a las necesidades de los clientes y a las expectativas de las partes interesadas (véase el Anexo E).

4.7 Exactitud

Una organización debería asegurarse de que su código y la información al respecto sean exactos, no induzcan a error, sean verificables y sean conformes con los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.

4.8 Responsabilidad y rendición de cuentas

La organización debería establecer y mantener la responsabilidad y la rendición de cuentas sobre las acciones y decisiones respecto a su código, e informar sobre ellas.

4.9 Mejora continua

La organización debería tener como un objetivo permanente el aumentar la eficacia y eficiencia del código y su utilización.

5 Marco de referencia del código

5.1 Establecimiento

Un código debería tener como soporte un marco de referencia de la organización para la toma de decisiones y acciones que se utilice en la planificación, el diseño, el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la mejora del código. Este marco de referencia implica la evaluación, la disposición y el despliegue de los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades interrelacionadas para satisfacer los objetivos del código (véase el Anexo F). También incluye el compromiso de la alta dirección, la asignación de responsabilidades y autoridad apropiadas, y la formación en toda la organización.

© ISO 2007 – Todos los derechos reservados

5.2 Integración

El marco de referencia del código debería basarse e integrarse con el sistema de gestión de la calidad y otros sistemas de gestión de la organización, cuando sea apropiado.

6 Planificación, diseño y desarrollo

6.1 Determinar los objetivos del código

Una organización debería determinar los objetivos a alcanzar por el código.

NOTA Se aconseja que los objetivos del código se articulen de tal manera que su cumplimiento se pueda medir mediante los indicadores de desempeño identificados por la organización.

6.2 Recopilar y evaluar la información

Se debería recopilar y evaluar la información relativa a:

— los aspectos que el código intenta abordar;

— cómo surgen estos aspectos;

— cómo se pueden tratar estos aspectos;

— cómo y en qué medida afectan estos aspectos a las actividades de la organización que no están relacionadas con el código;

— cómo se tratan estos aspectos en otras organizaciones;

— los posibles recursos y otras implicaciones de tratar estos aspectos mediante la utilización de un código;

— los requisitos legales y reglamentarios asociados con el tratamiento de estos aspectos mediante la utilización de un código.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-c0b555ce4db1/iso-10001-2007

NOTA Esta información está prevista para ayudar a la organización a articular los propósitos del código y a determinar un enfoque apropiado para desarrollar y evaluar si el código está alineado con otras actividades de la organización. El Anexo G proporciona orientación sobre los factores a considerar al adoptar un código preparado por otra organización (por ejemplo, una industria o una asociación profesional).

6.3 Obtener y evaluar los elementos de entrada provenientes de las partes interesadas pertinentes

Es importante para la organización obtener y evaluar los elementos de entrada provenientes de las partes interesadas pertinentes (por ejemplo, clientes, proveedores, asociaciones industriales, organizaciones de consumidores, agencias gubernamentales pertinentes, personal, propietarios) relacionados con el contenido y uso del código (véase el Anexo E).

6.4 Preparar el código

La organización debería preparar un código basado en la información y en los elementos de entrada que ha recopilado (véase el Anexo H). El código debería ser claro, conciso, exacto, que no induzca a error, escrito en un lenguaje simple, y debería incluir:

— el alcance y el propósito del código adecuado a la organización y sus clientes;

— las promesas hechas por la organización a sus clientes que se pueden cumplir, y cualquier limitación concerniente a dichas promesas;

— la definición de los términos clave utilizados en el código;

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2007 – Todos los derechos reservados