

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Segunda edición
2014-07-15

Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones

Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations

Management de la qualité — Satisfaction des clients — Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10002:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cc8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014>

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 10002:2014 (traducción oficial)

© ISO 2014

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10002:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ec8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2014, Publicado en Suiza

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
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland
Tel. +41 22 749 01 11
Fax +41 22 749 09 47
copyright@iso.org

www.iso.org

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2014 – Todos los derechos reservados

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	2
4.1 Generalidades	2
4.2 Visibilidad	3
4.3 Accesibilidad	3
4.4 Respuesta diligente	3
4.5 Objetividad	3
4.6 Costos	3
4.7 Confidencialidad	3
4.8 Enfoque al cliente	3
4.9 Rendición de cuentas	3
4.10 Mejora continua	3
5 Marco de referencia para el tratamiento de las quejas	4
5.1 Compromiso	4
5.2 Política	4
5.3 Responsabilidad y autoridad	4
6 Planificación y diseño	6
6.1 Generalidades	6
6.2 Objetivos	6
6.3 Actividades	6
6.4 Recursos	6
7 Operación del proceso de tratamiento de las quejas	6
7.1 Comunicación	6
7.2 Recepción de las quejas	7
7.3 Seguimiento de las quejas	7
7.4 Acuse de recibo de las quejas	7
7.5 Evaluación inicial de las quejas	7
7.6 Investigación de las quejas	7
7.7 Respuesta a las quejas	7
7.8 Comunicación de la decisión	7
7.9 Cierre de las quejas	8
8 Mantenimiento y mejora	8
8.1 Recopilación de información	8
8.2 Análisis y evaluación de las quejas	8
8.3 Satisfacción con el proceso de tratamiento de las quejas	8
8.4 Seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas	8
8.5 Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas	9
8.6 Revisión por la dirección del proceso de tratamiento de las quejas	9
8.7 Mejora continua	10
Anexo A (informativo) Orientación para las pequeñas empresas	11
Anexo B (informativo) Formulario para reclamantes	12
Anexo C (informativo) Objetividad	14
Anexo D (informativo) Formulario de seguimiento de quejas	16
Anexo E (informativo) Respuestas	20

ISO 10002:2014 (traducción oficial)

Anexo F (informativo) Diagrama de flujo	21
Anexo G (informativo) Seguimiento continuo	23
Anexo H (informativo) Auditoría	26
Bibliografía	27

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 10002:2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ec8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ec8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014>

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.

En la parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar esta norma y para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Esta norma se redactó de acuerdo a las reglas editoriales de la parte 2 de las Directivas ISO/IEC. 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 cualquiera o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de esta norma se indican en la introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas. www.iso.org/patents.

Cualquier nombre comercial utilizado en esta norma es información a la atención de los usuarios y no constituyen una recomendación.

Para obtener una explicación sobre el significado de los términos específicos de ISO y expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como información de la adhesión de ISO a los principios de la OMC (Organización Mundial del Comercio) respecto a los obstáculos técnicos al comercio (TBT), véase la siguiente dirección: [Foreword - Supplementary information](#)

El comité responsable de esta norma es el ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 3, *Técnicas de apoyo*.
ISO 10002:2014
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cc8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014

Esta segunda edición cancela y sustituye a la primera edición (ISO 10002:2004) que ha constituido una revisión menor. También incorpora el Corrigendum Técnico ISO 10002-1:2004/Cor: 2009.

ISO 10002:2014 (traducción oficial)

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.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 10002:2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ec8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ec8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014>

Introducción

0.1 Generalidades

Esta norma internacional proporciona orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales, incluyendo a las relacionadas con el comercio electrónico. Está destinada a beneficiar a la organización y a sus clientes, reclamantes y otras partes interesadas.

La información obtenida a través del proceso de tratamiento de las quejas puede llevar a la mejora en los productos, y donde las quejas sean tratadas apropiadamente puede mejorar la reputación de la organización, independientemente de su tamaño, ubicación y sector. En un mercado globalizado, el valor de una norma internacional se hace más evidente ya que ésta proporciona confianza de un tratamiento coherente de las quejas.

Un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente refleja las necesidades de las organizaciones que proveen los productos y de quienes los reciben.

NOTA En la Norma ISO 9000:2005, “producto” se define como el “resultado de un proceso” que incluye cuatro categorías de producto genéricas: servicios, software, hardware y materiales procesados. A lo largo del texto de esta norma internacional, el término “producto”, puede significar también “servicio”.

El tratamiento de las quejas a través de un proceso como está descrito en esta norma internacional puede incrementar la satisfacción del cliente. Alentando la retroalimentación del cliente, incluyendo las quejas si los clientes no están satisfechos, se pueden ofrecer oportunidades para conservar o incrementar la lealtad y aprobación del cliente, y mejorar la competitividad local e internacional.

La implementación del proceso descrito en esta norma internacional puede:

- proporcionar al reclamante acceso a un proceso de tratamiento de quejas abierto y sencillo;
- incrementar la capacidad de la organización de resolver las quejas de forma coherente, sistemática y responsable para lograr la satisfacción del reclamante y de la organización;
- incrementar la habilidad de la organización para identificar tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las actividades de la organización;
- ayudar a una organización a crear un acercamiento al enfoque al cliente para la resolución de las quejas y alentar al personal a mejorar sus habilidades en el trabajo con los clientes; y
- proveer la base para la revisión y análisis continuo del proceso de tratamiento de las quejas, su resolución y los procesos de mejora realizados.

Las organizaciones pueden utilizar el proceso de tratamiento de las quejas junto con los procesos externos de resolución de litigios y los códigos de conducta relativos a la satisfacción del cliente.

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 da apoyo a los objetivos de las mismas a través de la aplicación eficaz y eficiente del proceso de tratamiento de las quejas. Esta norma también se puede utilizar de forma independiente.

La Norma ISO 9001 especifica requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden ser utilizados para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con propósitos contractuales. El proceso de tratamiento de las quejas descrito en esta norma internacional puede utilizarse como un elemento de un sistema de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9004 proporciona orientación sobre la gestión del éxito sostenido de una organización. El uso de la Norma internacional ISO 10002 puede promover la mejora del desempeño en las áreas de tratamiento de las quejas e incrementar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas para

ISO 10002:2014 (traducción oficial)

facilitar el logro del éxito sostenido. Esto puede también facilitar la mejora continua de la calidad de los productos basándose en la retroalimentación del cliente y de otras partes interesadas.

0.3 Relación con las Normas ISO 10001, 10003 e ISO 10004

Esta Norma Internacional es compatible con las Normas ISO 10001, ISO 10003 e ISO 10004. Estas cuatro normas Internacionales pueden usarse de manera independiente o en conjunto. Cuando se usen en conjunto, las Normas ISO 10001, ISO 10003 e ISO 10004 y esta Norma Internacional pueden ser parte de un marco de trabajo más amplio e integrado para aumentar la satisfacción del cliente a través de códigos de conducta, el tratamiento de quejas, la resolución de conflictos y la realización del seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.

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 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 10004 contiene orientación sobre el establecimiento de procesos eficaces para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. Se centra en los clientes externos a la organización.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 10002:2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ec8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ec8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014>

Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma internacional proporciona orientación sobre el proceso de tratamiento de las quejas relacionadas con los productos en una organización, incluyendo la planificación, el diseño, la operación, el mantenimiento y la mejora. El proceso de tratamiento de las quejas descrito es apropiado para utilizarlo como uno de los procesos de un sistema de gestión de la calidad global.

Esta norma internacional no es aplicable para la resolución de litigios fuera de la organización ni para la resolución de conflictos laborales.

También está prevista para su uso por organizaciones de todos los tamaños y en todos los sectores. El [Anexo A](#) proporciona una guía específica para pequeñas empresas.

Esta norma internacional se ocupa de los siguientes aspectos del tratamiento de las quejas:

- a) incrementa la satisfacción del cliente mediante la creación de un ambiente de enfoque al cliente, el cual está abierto a la retroalimentación (incluidas las quejas), la resolución de cualquier queja recibida, aumentando la capacidad de la organización para mejorar sus productos y el servicio al cliente;
- b) la participación activa y el compromiso de la alta dirección a través de la adecuada provisión y disposición de los recursos, incluida la formación del personal;
- c) reconoce y se ocupa de las necesidades y expectativas de los reclamantes;
- d) dota a los reclamantes de un proceso de tratamiento de las quejas abierto, eficaz y fácil de utilizar;
- e) analiza y evalúa las quejas con respecto a la mejora del producto y de la calidad del servicio al cliente;
- f) audita el proceso de tratamiento de las quejas;
- g) revisa la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas.

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 fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000 además de los siguientes:

3.1

reclamante

persona, organización o su representante, que expresa una queja

ISO 10002:2014 (traducción oficial)

3.2

queja

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

Nota 1 a la entrada: a la versión en español En esta versión en español, el término “queja” puede significar también reclamación/reclamo.

3.3

cliente

organización o persona que recibe un producto

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

[FUENTE: ISO 9000:2005, definición 3.3.5 modificada – La nota se ha eliminado]

3.4

satisfacción del cliente

percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

[FUENTE: ISO 9000:2005, definición 3.1.4 modificada – La nota se ha eliminado]

3.5

servicio al cliente

interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto

3.6

retroalimentación

opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

3.7

parte interesada

persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización

ISO 10002:2014
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ec8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7450/iso-10002-2014>

[FUENTE: ISO 9000:2005, definición 3.3.7 modificada – El ejemplo y la nota se han eliminado]

3.8

objetivo

<tratamiento de las quejas> algo que se busca o persigue, relativo al tratamiento de las quejas

3.9

política

<tratamiento de las quejas> orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección

3.10

proceso

conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

[FUENTE: ISO 9000:2005, definición 3.4.1 modificada – Las notas se han eliminado]

4 Principios de orientación

4.1 Generalidades

Para el tratamiento eficaz de las quejas se recomienda la adhesión a los principios de orientación establecidos en los apartados [4.2](#) a [4.10](#).

4.2 Visibilidad

Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los clientes, el personal y otras partes interesadas.

4.3 Accesibilidad

El proceso de tratamiento de las quejas debería ser fácilmente accesible para todos los reclamantes. Debería estar disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas. El proceso de tratamiento de las quejas y la información de apoyo deberían ser fáciles de comprender y utilizar. La información debería estar en un lenguaje sencillo. La información y asistencia sobre cómo expresar una queja debería estar disponible (véase el [Anexo B](#)), en todos los idiomas o formatos en los que los productos hayan sido ofrecidos o proporcionados, incluyendo formatos alternativos, tales como impresos, sistema Braille o cintas de audio, de forma que ningún reclamante sea perjudicado.

4.4 Respuesta diligente

La recepción de cada queja debería ser reconocida al reclamante inmediatamente. Las quejas deberían tratarse con prontitud de acuerdo con su urgencia. Por ejemplo, las quejas importantes para la salud o la seguridad deberían ser procesadas inmediatamente. La organización debería tratar con cortesía a los reclamantes y mantenerlos informados del progreso de su queja durante el proceso de tratamiento de quejas.

4.5 Objetividad

Es conveniente que cada queja sea tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial a través del proceso de tratamiento de las quejas (véase el [Anexo C](#)).

4.6 Costos

El acceso al proceso de tratamiento de las quejas no debería tener costo para el reclamante.

4.7 Confidencialidad

Únicamente conviene poner a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la organización, y no divulgarla sin el consentimiento expreso del cliente o reclamante.

4.8 Enfoque al cliente

La organización debería adoptar un enfoque al cliente, ser receptiva a la retroalimentación, incluyendo las quejas, y demostrar, por sus acciones, el compromiso para la resolución de las mismas.

4.9 Rendición de cuentas

Es conveniente que la organización establezca claramente quién es responsable de responder sobre las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las quejas, y quién debe informar sobre ellas.

4.10 Mejora continua

La mejora continua del proceso de tratamiento de las quejas y de la calidad de los productos deberían ser un objetivo permanente de la organización.

5 Marco de referencia para el tratamiento de las quejas

5.1 Compromiso

La organización debería estar activamente comprometida con el tratamiento eficaz y eficiente de las quejas de los clientes. Es particularmente importante que esto se demuestre y promueva desde la alta dirección de la organización.

Un fuerte compromiso para responder a las quejas debería permitir tanto al personal como a los clientes contribuir a la mejora de los procesos y productos de la organización.

Este compromiso se debería reflejar en la definición, adopción y divulgación de la política y los procedimientos para la resolución de las quejas. El compromiso de la dirección debería demostrarse con la adecuada provisión de los recursos, incluida la formación del personal.

5.2 Política

La alta dirección debería establecer de manera explícita el enfoque al cliente en la política de tratamiento de las quejas. La política debería estar disponible y ser conocida por todo el personal. La política debería estar disponible también para los clientes y otras partes interesadas. La política debería estar sustentada por procedimientos y objetivos para cada función y actividad del personal incluido en el proceso.

Cuando se establecen la política y los objetivos para el proceso de tratamiento de las quejas, deberían tenerse en cuenta los siguientes factores:

- cualquier requisito legal y reglamentario pertinente;
- los requisitos financieros, operativos y de la organización;
- las opiniones de los clientes, el personal y otras partes interesadas.

Las políticas relativas a la calidad y del tratamiento de quejas deberían estar alineadas.

5.3 Responsabilidad y autoridad

5.3.1 La alta dirección debería ser responsable de lo siguiente:

- a) asegurarse de que se han establecido el proceso de tratamiento de las quejas y los objetivos en la organización;
- b) asegurarse de que el proceso de tratamiento de las quejas se ha planificado, diseñado, implementado, mantenido y mejorado de forma continua de acuerdo con la política de tratamiento de las quejas de la organización;
- c) identificar y asignar la gestión de los recursos necesarios para un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente;
- d) asegurarse de la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente a través de la organización;
- e) asegurarse de que la información relativa al proceso de tratamiento de las quejas se comunica de una manera sencilla y accesible a los clientes, a los reclamantes y, cuando sea aplicable, a otras partes directamente involucradas (véase el [Anexo C](#));
- f) nombrar un representante de la dirección para el tratamiento de las quejas y definir claramente sus responsabilidades y autoridades, además de las que se detallan en el [apartado 5.3.2](#);
- g) asegurarse de que haya un proceso para la rápida y eficaz notificación a la alta dirección de cualquier queja significativa;