

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Segunda edición
2018-07

**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*

iTeh STANDARD PREVIEW
*Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes
directrices relatives aux codes de conduite des organismes*
(standards.iteh.ai)

ISO 10001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/60c5e57c-e3ce-4d35-99d4-ef2b9088d94a/iso-10001-2018>

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 10001:2018 (traducción oficial)

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 10001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/60c5e57c-e3ce-4d35-99d4-ef2b9088d94a/iso-10001-2018>



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

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2018 – 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.....	3
4.1 Generalidades.....	3
4.2 Compromiso.....	3
4.3 Capacidad.....	3
4.4 Transparencia.....	4
4.5 Accesibilidad.....	4
4.6 Receptividad.....	4
4.7 Integridad de la información.....	4
4.8 Rendición de cuentas.....	4
4.9 Mejora.....	4
4.10 Confidencialidad.....	4
4.11 Enfoque centrado en el cliente.....	4
4.12 Competencia.....	4
4.13 Puntualidad.....	4
5 Marco de referencia del código.....	5
5.1 Contexto de la organización.....	5
5.2 Establecimiento.....	5
5.3 Integración.....	5
6 Planificación, diseño y desarrollo.....	6
6.1 Determinar los objetivos del código.....	6
6.2 Recopilar y evaluar la información.....	6
6.3 Obtener y evaluar las entradas provenientes de las partes interesadas pertinentes.....	6
6.4 Preparar el código.....	6
6.5 Preparar los indicadores de desempeño.....	7
6.6 Preparar los procedimientos del código.....	7
6.7 Preparar el plan de comunicación interna y externa.....	7
6.8 Determinar los recursos necesarios.....	7
7 Implementación.....	7
8 Mantenimiento y mejora.....	8
8.1 Recopilación de la información.....	8
8.2 Evaluación del desempeño del código.....	8
8.3 Evaluación de la satisfacción con el código.....	8
8.4 Revisión del código y su marco de referencia.....	9
8.5 Mejora continua.....	9
Anexo A (informativo) Ejemplos simplificados de los componentes de los códigos para diferentes organizaciones.....	10
Anexo B (informativo) Interrelación de este documento, ISO 10002, ISO 10003 e ISO 10004.....	12
Anexo C (informativo) Orientación para las pequeñas empresas.....	14
Anexo D (informativo) Orientación sobre accesibilidad.....	15
Anexo E (informativo) Orientación sobre las entradas de las partes interesadas.....	16
Anexo F (informativo) Marco de referencia del código.....	17
Anexo G (informativo) Orientación para adoptar un código proporcionado por otra organización.....	19

ISO 10001:2018 (traducción oficial)

Anexo H (informativo) Orientación para la preparación del código	20
Anexo I (informativo) Orientación para la preparación de los planes de comunicación	21
Bibliografía	23

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 10001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/60c5e57c-e3ce-4d35-99d4-e2b9088d94a/iso-10001-2018>

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 10001:2007) 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 10002, ISO 10003 e ISO 10004.

ISO 10001:2018 (traducción oficial)

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.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 10001:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/60c5e57c-e3ce-4d35-99d4-e2b9088d94a/iso-10001-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/60c5e57c-e3ce-4d35-99d4-e2b9088d94a/iso-10001-2018>

Introducción

0.1 Generalidades

Mantener un nivel elevado de satisfacción del cliente es un desafío significativo para muchas organizaciones. Una manera de afrontar este desafío 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 de productos y servicios, 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 servicio 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 quejas, al utilizar 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.

Este documento 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 la organización;
- mejorar el entendimiento del cliente sobre qué esperar de la organización en términos de sus productos y servicios y las relaciones con los clientes, reduciendo así la probabilidad de malentendidos y quejas;
- disminuir potencialmente la necesidad de nueva reglamentación que rija la conducta de la organización respecto a sus clientes.

Este documento se enfoca en la satisfacción de personas u organizaciones que podrían hacer o recibir un producto o un servicio de organizaciones públicas o privadas.

0.2 Relación con las Normas ISO 9001 e ISO 9004

Este documento 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. Este documento 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. Un código de conducta para la satisfacción del cliente implementado de acuerdo con este documento (ISO 10001) puede ser utilizado como un elemento de un sistema de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9004 proporciona orientación para lograr el éxito sostenido de una organización. El uso de este documento (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 relevantes para facilitar el logro del éxito sostenido. Puede también facilitar la mejora continua de la calidad de los productos, servicios y procesos basándose en la retroalimentación de los clientes y de otras partes interesadas relevantes.

NOTA Además de los clientes, otras partes interesadas relevantes 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, ISO 10003 e ISO 10004

ISO 10001:2018 (traducción oficial)

Este documento es compatible con las Normas ISO 10002, ISO 10003 e ISO 10004. Estos cuatro documentos se pueden utilizar ya sea de manera independiente o en conjunto. Cuando se emplean en conjunto este documento, la Norma ISO 10002, la Norma ISO 10003 y la Norma ISO 10004, pueden ser parte de un marco integrado y mayor para aumentar la satisfacción del cliente a través de los códigos de conducta, el tratamiento de quejas, la resolución de conflictos y el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente (véase el [Anexo B](#)).

La Norma ISO 10002 orienta sobre el tratamiento interno de las quejas relacionadas con el producto y los servicios. 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 y servicios.

La Norma ISO 10003 orienta sobre la resolución de conflictos con respecto a las quejas relacionadas con el producto y el servicio 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.

La Norma ISO 10004 orienta sobre el establecimiento de procesos efectivos para el seguimiento y la medición de la satisfacción de los clientes. Su enfoque está en los clientes externos de la organización. Los lineamientos de ISO 10004 pueden respaldar el establecimiento y la implementación de los códigos de conducta para satisfacción de los clientes. Por ejemplo, los procesos descritos en ISO 10004 pueden ayudar a la organización a realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente con los códigos (ver [8.3](#)). Igualmente, los códigos de conducta para satisfacción de los clientes pueden ayudar a la organización para definir e implementar procesos para el 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 (ver ISO 10004:2018, 7.3.4).

ISO 10001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/60c5e57c-e3ce-4d35-99d4-ef2b9088d94a/iso-10001-2018>

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

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona directrices para la planificación, el diseño, el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la mejora de los códigos de conducta para la satisfacción del cliente.

Este documento se aplica a los códigos relativos a productos y servicios 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 A lo largo de este documento, los términos "producto" o "servicio" se refieren a las salidas de una organización que son destinadas para, o requeridos por un cliente.

Este documento está previsto para utilizarse en cualquier organización independientemente de su tipo o tamaño, o del producto o servicio 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.

Este documento está dirigido 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.

Este documento 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.

2 Referencias normativas

En el texto se hace referencia a los siguientes documentos de manera que parte o la totalidad de su contenido constituyen requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluida cualquier modificación de esta).

ISO 9000:2015, *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.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su utilización en normalización en las siguientes direcciones:

- Plataforma de búsqueda en línea de ISO: disponible en <http://www.iso.org/obp>
- Electropedia de IEC: disponible en <http://www.electropedia.org/>

3.1 código de conducta para la satisfacción del cliente código

promesas, hechas a los *clientes* (3.4) por una *organización* (3.9) relacionadas con su comportamiento, orientadas a 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 del contrato y procedimientos de tratamiento de quejas.

Nota 2 a la entrada: En adelante, en este documento, el término "código" se utilizará en lugar de "código de conducta para la satisfacción del cliente".

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.9.5, modificada — el término "código" se ha agregado como un término admitido y se ha sustituido la Nota 2 a la entrada]

3.2 reclamante

persona, *organización* (3.9), o su representante, que expresa una *queja* (3.3)

3.3 queja

<satisfacción del cliente> expresión de insatisfacción hecha a una *organización* (3.9), relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución

Nota 1 a la entrada: Las quejas se pueden hacer en relación a otros procesos donde la organización interactúa con el *cliente* (3.4).

Nota 2 a la entrada: Las quejas se pueden hacer directamente o indirectamente a la organización.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.9.3 modificada — se han agregado las Notas 1 y 2 a la entrada]

3.4 cliente

persona u organización (3.9) que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella

EJEMPLO Consumidor, cliente, usuario final, minorista, receptor de un producto o servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador.

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

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.2.4]

3.5 satisfacción del cliente

percepción del *cliente* (3.4) sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes

Nota 1 a la entrada: Puede que la expectativa del cliente no sea conocida por la *organización* (3.9), o incluso por el propio cliente hasta que el producto o servicio se entregue. Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso si no está declarada, ni está generalmente implícita, ni es obligatoria.

Nota 2 a la entrada: Las *quejas* (3.3) 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 3 a la entrada: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el cliente y éstos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.9.2]

3.6

servicio al cliente

interacción de la *organización* (3.9) con el *cliente* (3.4) a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.9.4]

3.7

retroalimentación

<satisfacción del cliente> opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas

Nota 1 a la entrada: La retroalimentación puede ser dada en relación a otros procesos donde la *organización* (3.9) interactúa con el *cliente* (3.4).

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.9.1, modificada – se ha agregado la Nota 1 a la entrada]

3.8

parte interesada

persona u *organización* (3.9) que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad

EJEMPLO *Cientes* (3.4), propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.2.3, modificada — ha sido eliminada la Nota 1 a la entrada]

3.9

organización

Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Nota 1 a la entrada: El concepto de organización incluye, entre otros, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, asociación, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de éstas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.2.1, modificada — se ha eliminado la Nota 2 a la entrada]

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 4.13.

4.2 Compromiso

La 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 se deberían gestionar eficaz y eficientemente.

4.4 Transparencia

Debería comunicarse un código a los clientes, al personal y a otras partes interesadas pertinentes. Los clientes individuales deberían ser provistos de información adecuada sobre el código y su implementación, así como su aplicación.

4.5 Accesibilidad

La información pertinente sobre un código debería ser fácilmente accesible y utilizable (véase el [Anexo D](#)).

4.6 Receptividad

La organización debería abordar las necesidades y expectativas de los clientes y las expectativas de otras partes interesadas pertinentes en su código (véase el [Anexo E](#)).

4.7 Integridad de la información

La organización debería asegurarse de que su código y la información al respecto sean exactos, no induzcan a error, y sean verificables, y que los datos recopilados sean pertinentes, correctos, completos, significativos y útiles.

4.8 Rendición de cuentas

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

4.9 Mejora

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

4.10 Confidencialidad

La información de carácter personal usada en relación al código debería mantenerse confidencial y protegida, a menos que su divulgación se requiera por ley, o la divulgación sea consentida por la persona afectada.

NOTA La información de carácter personal es información que cuando se asocia con un individuo puede utilizarse para identificarlo, y es recuperable por el nombre, dirección o dirección electrónica, número de teléfono del individuo o identificador específico similar. El significado preciso del término difiere de un lugar a otro.

4.11 Enfoque centrado en el cliente

La organización debería adoptar un enfoque centrado en el cliente con respecto al código y debería ser abierto a la retroalimentación.

4.12 Competencia

El personal de la organización debería tener atributos personales, habilidades, formación, educación y experiencia necesarias para desarrollar y aplicar el código.

4.13 Puntualidad

El desarrollo del código y su implementación deberían emprenderse tan pronto como sea posible, dada la naturaleza del código y proceso de implementación utilizado.