

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Tercera edición
2018-07

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

iTeh STANDARD PREVIEW

(standards.iteh.ai)
Management de la qualité — Satisfaction des clients — Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes

ISO 10002:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/064390b0-4614-4df4-aaa2-7e4d3d7bec90/iso-10002-2018>

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



Número de referencia
ISO 10002:2018
(traducción oficial)

© ISO 2018

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 10002:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/064390b0-4614-4df4-aaa2-7e4d3d7bec90/iso-10002-2018>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2018. Publicado en Suiza

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
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Ginebra, Suiza
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Versión española publicada en 2018

Índice

Página

Prólogo	v
Prólogo de la versión en español	vi
Introducción	vii
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	2
3 Términos y definiciones	2
4 Principios de orientación	4
4.1 Generalidades.....	4
4.2 Compromiso.....	4
4.3 Capacidad.....	4
4.4 Transparencia	4
4.5 Accesibilidad.....	4
4.6 Capacidad de respuesta.....	4
4.7 Objetividad	4
4.8 Costos.....	4
4.9 Integridad de la información.....	4
4.10 Confidencialidad.....	5
4.11 Enfoque al cliente.....	5
4.12 Rendición de cuentas.....	5
4.13 Mejora.....	5
4.14 Competencia.....	5
4.15 Rapidez.....	5
5 Marco de referencia para el tratamiento de las quejas	5
5.1 Contexto de la organización	5
5.2 Liderazgo y compromiso	6
5.3 Política.....	6
5.4 Responsabilidad y autoridad	6
6 Planificación, diseño y desarrollo	8
6.1 Generalidades.....	8
6.2 Objetivos.....	9
6.3 Actividades	9
6.4 Recursos.....	9
7 Operación del proceso de tratamiento de las quejas	9
7.1 Comunicación	9
7.2 Recepción de las quejas.....	10
7.3 Seguimiento de las quejas	10
7.4 Acuse de recibo de las quejas.....	10
7.5 Evaluación inicial de las quejas.....	10
7.6 Investigación de las quejas.....	10
7.7 Respuesta a las quejas.....	10
7.8 Comunicación de la decisión	11
7.9 Cierre de las quejas	11
8 Mantenimiento y mejora	11
8.1 Recopilación de información.....	11
8.2 Análisis y evaluación de las quejas	11

ISO 10002:2018 (traducción oficial)

8.3	Satisfacción con el proceso de tratamiento de las quejas	12
8.4	Seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas.....	12
8.5	Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas.....	12
8.6	Revisión por la dirección del proceso de tratamiento de las quejas	12
8.7	Mejora continua.....	13
Anexo A	(informativo) Interrelación de la Norma ISO 10001, este documento, la Norma ISO 10003 y la Norma ISO 10004.....	14
Anexo B	(informativo) Orientación para las pequeñas empresas.....	15
Anexo C	(informativo) Formulario para reclamantes.....	16
Anexo D	(informativo) Objetividad.....	18
Anexo E	(informativo) Diagrama de flujo del tratamiento de las quejas.....	20
Anexo F	(informativo) Formulario de seguimiento de quejas.....	21
Anexo G	(informativo) Respuestas.....	25
Anexo H	(informativo) Diagrama de flujo de escalamiento.....	26
Anexo I	(informativo) Seguimiento continuo.....	27
Anexo J	(informativo) Auditoría	30
Bibliografía	31

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10002:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/064390b0-4614-4df4-aaa2-7e4d3d7bec90/iso-10002-2018>

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 tercera edición anula y sustituye a la segunda edición (ISO 10002:2014) que ha sido revisada técnicamente.

Los cambios principales en comparación con la edición previa son los siguientes:

- alineamiento con la Norma ISO 9000:2015;
- alineamiento con la Norma ISO 9001:2015;
- alineamiento mejorado con las Normas ISO 10001, ISO 10003 e ISO 10004.

Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo “Spanish Translation Task Group” 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, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, México, Panamá, Perú, República Dominicana 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 10002:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/064390b0-4614-4df4-aaa2-7e4d3d7bec90/iso-10002-2018>

Introducción

0.1 Generalidades

Este documento proporciona orientación a las organizaciones para diseñar, desarrollar, implementar, mantener y mejorar 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 pertinentes.

La información obtenida a través del proceso de tratamiento de las quejas puede llevar a mejoras en los productos, servicios y procesos y, cuando las quejas se tratan apropiadamente, puede mejorar la reputación de la organización, independientemente de su tamaño, ubicación y sector. En un mercado globalizado, el valor de utilizar 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 y expectativas tanto de las organizaciones que proveen los productos y servicios como de quienes los reciben.

El tratamiento de las quejas a través de un proceso como está descrito en este documento 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 este documento puede:

- proporcionar al reclamante acceso a un proceso de tratamiento de las 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 operaciones de la organización;
- ayudar a la organización a crear un enfoque centrado en el cliente para la resolución de las quejas y motivar al personal a mejorar sus habilidades en el trabajo con los clientes;
- proporcionar una 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 conflictos y los códigos de conducta relativos a la satisfacción del cliente.

El enfoque de este documento es la satisfacción de las personas u organizaciones que podrían recibir, o reciben, un producto o un servicio de una organización pública o privada.

0.2 Relación con las Normas ISO 9001 e ISO 9004

Este documento es compatible con las Normas ISO 9001 e ISO 9004, y da apoyo a los objetivos de las dos normas a través de la aplicación eficaz y eficiente del proceso de tratamiento de las quejas. Este documento también se puede utilizar de forma independiente de las Normas ISO 9001 e ISO 9004.

ISO 10002:2018 (traducción oficial)

La Norma ISO 9001 especifica requisitos para un sistema de gestión de la calidad. El proceso de tratamiento de las quejas descrito en este documento (ISO 10002) puede utilizarse 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 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 pertinentes para facilitar el logro del éxito sostenido. Esto también puede facilitar la mejora continua de la calidad de los productos, servicios y procesos basándose en la retroalimentación del cliente y de otras partes interesadas pertinentes.

NOTA Aparte de los clientes y los reclamantes, 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 proceso de tratamiento de las quejas.

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

Este documento es compatible con las Normas ISO 10001, ISO 10003 e ISO 10004. Estos cuatro documentos pueden utilizarse independientemente o en forma conjunta. Cuando se usan juntos, este documento, la Norma ISO 10001, la Norma ISO 10003 y la Norma ISO 10004 pueden ser parte de un marco más amplio e integrado para mejorar la satisfacción del cliente a través de códigos de conducta, resolución de conflictos, seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes y tratamiento de las quejas (véase el Anexo A).

iTeh STANDARD PREVIEW

ISO 10001 contiene orientación sobre códigos de conducta para organizaciones relacionadas con la satisfacción del cliente. Tales códigos de conducta pueden disminuir la probabilidad de que surjan problemas y pueden eliminar las causas de quejas y conflictos que pueden disminuir la satisfacción del cliente.

ISO 10002:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/064390b0-4614-4df4-aaa2->

ISO 10003 contiene directrices sobre la resolución de conflictos relativas a quejas relacionadas con productos y servicios que no pudieron resolverse internamente de forma satisfactoria. ISO 10003 puede ayudar a minimizar la insatisfacción de los clientes que provienen de quejas no resueltas.

ISO 10004 contiene orientación sobre el establecimiento de procesos efectivos para monitorear y medir la satisfacción del cliente. Se centra en clientes externos a la organización. Las directrices dadas en ISO 10004 pueden apoyar el establecimiento y la implementación de un proceso de tratamiento de las quejas. Por ejemplo, los procesos descritos en ISO 10004 pueden ayudar a la organización a monitorear y medir la satisfacción del cliente con el proceso de tratamiento de las quejas (ver 8.3). Asimismo, la información de un proceso de tratamiento de reclamaciones puede ser utilizada para monitorear y medir la satisfacción del cliente. Por ejemplo, la frecuencia y el tipo de quejas pueden ser un indicador indirecto de la satisfacción del cliente (véase la Norma ISO 10004:2018, 7.3.2).

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

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona orientación sobre el proceso de tratamiento de las quejas relacionadas con los productos y servicios en una organización, incluyendo la planificación, el desarrollo, 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.

NOTA A lo largo de este documento, los términos "producto" y "servicio" se refieren a los resultados de una organización que están destinados para, o requeridos por, un consumidor.

Este documento está destinado a ser utilizado por cualquier organización independientemente de su tipo o tamaño, o de los productos y servicios que proporciona. También está previsto para su uso por organizaciones de todos los sectores. El Anexo B proporciona una guía específica para pequeñas empresas.

iTeh STANDARD PREVIEW

Este documento aborda los siguientes aspectos del tratamiento de las quejas:

(standards.iteh.ai)

- 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 servicios, incluyendo 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) proporciona a los reclamantes un proceso de las quejas abierto, eficaz y fácil de utilizar;
- e) analiza y evalúa las quejas con respecto a la mejora de la calidad de los productos y servicios, incluyendo el 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.

Esta Norma Internacional no es aplicable para la resolución de conflictos fuera de la organización ni para la resolución de conflictos laborales.

2 Referencias normativas

Los siguientes documentos se referencian en el texto de tal forma que parte o la totalidad de su contenido constituyen requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, sólo aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

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 9000:2015.

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 reclamante

persona, *organización* (3.8) o su representante, que expresa una *queja* (3.2)

[FUENTE: ISO 10001:2018, 3.2]

3.2 queja

<satisfacción del cliente> expresión de insatisfacción hecha a una *organización* (3.8), 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 pueden hacerse en relación con otros procesos en los que la organización interactúa con el *cliente* (3.3).

Nota 2 a la entrada: Las quejas pueden realizarse directa o indirectamente a la organización.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.9.3, modificada — Se han añadido las notas 1 y 2]

3.3 cliente

persona u *organización* (3.8) que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella

EJEMPLO Consumidor, usuario final, minorista, receptor de 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]

3.4**satisfacción del cliente**

percepción del *cliente* (3.3) 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* (3.8), 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* (3.2) son un indicador habitual de 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]

3.5**servicio al cliente**

interacción de la *organización* (3.8) con el *cliente* (3.3) a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.9.4]

3.6**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 darse en relación con otros procesos en los que la *organización* (3.8) interactúa con el *cliente* (3.3).

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.9.1, modificada — Se ha añadido la nota 1 a la entrada]

3.7**parte interesada**

persona u *organización* (3.8) que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad

EJEMPLO *Clientes* (3.3), propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.2.3, modificada — Se ha eliminado la nota 1 a la entrada]

3.8**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 organización incluye, ente 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

Para el tratamiento eficaz y eficiente de las quejas se recomienda la adhesión a los principios de orientación establecidos en los apartados 4.2 a 4.15.

4.2 Compromiso

La organización debería comprometerse activamente para definir e implementar un proceso de tratamiento de las quejas.

4.3 Capacidad

Debería disponerse y comprometer recursos suficientes para el tratamiento de las quejas, y deberían gestionarse de manera eficaz y eficiente.

4.4 Transparencia

El proceso de tratamiento de las quejas debería comunicarse a los clientes, al personal y a otras partes interesadas pertinentes. Se debería proporcionar a cada reclamante individual información adecuada sobre el tratamiento de su queja.

4.5 Accesibilidad

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

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 C), en todos los idiomas 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.

4.6 Capacidad de respuesta

Una organización debería abordar las necesidades y expectativas de los clientes con respecto al tratamiento de las quejas.

4.7 Objetividad

Cada queja debería tratarse de manera equitativa, objetiva e imparcial a través del proceso de tratamiento de las quejas (véase el Anexo D).

4.8 Costos

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

4.9 Integridad de la información

La organización debería asegurarse de que la información sobre su tratamiento de las quejas es precisa y no engañosa, y que los datos recopilados son pertinentes, correctos, completos, significativos y útiles.

4.10 Confidencialidad

La información de carácter personal del reclamante debería estar disponible cuando sea necesario, pero sólo para los propósitos de abordar la queja dentro de la organización y debería protegerse activamente de su divulgación, a menos que el cliente o el reclamante expresamente consientan su divulgación o su divulgación sea requerida por ley.

NOTA La información de identificación personal es información que cuando se asocia con un individuo se puede utilizar para identificarlo, y se puede recuperar por el nombre, la dirección, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono o identificador específico similar. El significado preciso del término difiere en el mundo.

4.11 Enfoque al cliente

La organización debería adoptar un enfoque al cliente, con respecto al tratamiento de las quejas y debería estar abierto a la retroalimentación.

4.12 Rendición de cuentas

La organización debería establecer y mantener la rendición de cuentas e informar acerca de las decisiones y acciones relacionadas con el tratamiento de las quejas

4.13 Mejora

El aumento de la eficacia y la eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas debería ser un objetivo permanente de la organización.

4.14 Competencia

El personal de la organización debería tener los atributos personales, habilidades, formación, educación y experiencia necesarios para el tratamiento de las quejas.

4.15 Rapidez

Las quejas deberían tratarse tan rápido como sea posible, dada la naturaleza de la queja y el proceso utilizado.

5 Marco de referencia para el tratamiento de las quejas

5.1 Contexto de la organización

Durante la planificación, diseño, desarrollo, operación, mantenimiento y mejora del código y su marco de referencia, la organización debería considerar su contexto:

- identificando y abordando las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito de la organización y que puedan afectar a su capacidad de alcanzar los objetivos del código;
- identificando las partes interesadas que son pertinentes para el código y su marco de referencia y abordando las necesidades relevantes y las expectativas de esas partes interesadas; e