

NORMA
INTERNACIONAL

ISO
10003

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Segunda edición
2018-07

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

Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organization

iTeh STANDARD PREVIEW

(standards.iteh.ai)

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

ISO 10003:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/09321787-f8aa-4def-96ac-777d6adbb888/iso-10003-2018>

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 10003:2018
(traducción oficial)

© ISO 2018

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 10003:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/09321787-f8aa-4def-96ac-777d6adbb888/iso-10003-2018>



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	5
4.1 Generalidades.....	5
4.2 Compromiso.....	5
4.3 Capacidad de respuesta.....	5
4.4 Integridad de la información.....	5
4.5 Rendición de cuentas.....	5
4.6 Consentimiento para participar.....	5
4.7 Accesibilidad.....	6
4.8 Adecuación	6
4.9 Equidad.....	6
4.10 Competencia.....	6
4.11 Rapidez.....	6
4.12 Confidencialidad.....	6
4.13 Transparencia	6
4.14 Acuerdo.....	7
4.15 Capacidad.....	7
4.16 Mejora.....	7
4.17 Enfoque al cliente.....	7
5 Marco de referencia para la resolución de conflictos	7
5.1 Contexto de la organización	7
5.2 Compromiso.....	7
5.3 Política para la resolución de conflictos.....	8
5.3.1 Establecimiento de la política	8
5.3.2 Revisión de la política.....	8
5.3.3 Coherencia de la Política	8
5.4 Responsabilidades de la alta dirección.....	8
6 Planificación, diseño y desarrollo	9
6.1 Generalidades.....	9
6.2 Objetivos.....	10
6.3 Actividades	10
6.3.1 Diagnóstico	10
6.3.2 Diseño.....	10
6.3.3 Comprobación	11
6.4 Recursos.....	11
7 Operaciones	11
7.1 Generalidades.....	11
7.2 Remisión de las quejas.....	11
7.3 Recepción de la notificación del conflicto.....	12
7.4 Formulación de la respuesta de la organización.....	12
7.4.1 Evaluación del conflicto.....	12

ISO 10003:2018 (traducción oficial)

7.4.2	Establecimiento de la posición inicial.....	12
7.5	Resolución de conflictos.....	13
7.5.1	Método de facilitación.....	13
7.5.2	Métodos de asesoría y determinativo.....	13
7.5.3	Acuerdo.....	13
7.5.4	Aceptación de la recomendación.....	14
7.5.5	Revisión de la decisión determinante.....	14
7.6	Implementación de la resolución.....	14
7.7	Cierre del expediente.....	15
8	Mantenimiento y mejora.....	15
8.1	Seguimiento.....	15
8.2	Análisis y evaluación.....	15
8.3	Evaluación de la satisfacción con el proceso de resolución de conflictos.....	15
8.4	Revisión por la dirección.....	15
8.4.1	Generalidades.....	15
8.4.2	Entradas.....	16
8.4.3	Salidas.....	16
8.5	Mejora continua.....	16
Anexo A	(informativo) Orientación sobre métodos de resolución de conflictos.....	18
Anexo B	(informativo) Interrelación entre las Normas ISO 10001, ISO 10002, este documento y la Norma ISO 10004.....	20
Anexo C	(informativo) Orientación sobre el consentimiento para participar.....	22
Anexo D	(informativo) Orientación sobre la accesibilidad.....	24
Anexo E	(informativo) Orientación sobre la adecuación.....	26
Anexo F	(informativo) Orientación sobre la equidad.....	28
Anexo G	(informativo) Orientación sobre la competencia.....	30
Anexo H	(informativo) Orientación sobre la rapidez.....	32
Anexo I	(informativo) Orientación sobre la transparencia.....	33
Anexo J	(informativo) Orientación sobre la selección de proveedores.....	35
Anexo K	(informativo) Orientación sobre la política de resolución de conflictos.....	36
Anexo L	(informativo) Orientación sobre los elementos de diseño para la resolución de conflictos.....	37
Anexo M	(informativo) Diagrama de flujo para la resolución de conflictos.....	38
Bibliografía	40

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 10003:2007) 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 10002 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, 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 10003:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/09321787-f8aa-4def-96ac-777d6adbb888/iso-10003-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/09321787-f8aa-4def-96ac-777d6adbb888/iso-10003-2018>

Introducción

0.1 Generalidades

Este documento proporciona orientación a las organizaciones para planificar, diseñar, desarrollar, operar, mantener y mejorar eficaz y eficientemente la resolución de conflictos externa para quejas relacionadas con productos y servicios. La resolución de conflictos ofrece una vía de reparación cuando las organizaciones no corrigen una queja internamente. La mayoría de las quejas pueden resolverse con éxito dentro de la organización, sin la necesidad de consumir mucho tiempo y de utilizar más procedimientos conflictivos.

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

Existen diferentes métodos para resolver conflictos y diferentes términos utilizados para describirlos. Estos métodos son de facilitación, de asesoría o determinativos (véase Anexo A). Cada método se puede utilizar por sí mismo o se puede utilizar secuencialmente.

Este documento puede utilizarse para:

- a) diseñar un proceso de resolución de conflictos y decidir cuándo ofrecer la resolución de conflictos a los reclamantes;
- b) seleccionar un proveedor de resolución de conflictos (en lo sucesivo denominado "proveedor", véase 3.9) que sea capaz de satisfacer las necesidades y expectativas específicas de una organización.

NOTA 2 Los proveedores de los sectores público y privado pueden adoptar diversas formas en todo el mundo, incluidas las asociaciones sectoriales específicas del sector industrial, los defensores del pueblo y las asociaciones multisectoriales. <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/09321787-f8aa-4def-96ac-777d6adbb888/iso-10003-2018>

Aunque este documento está dirigido a organizaciones, los proveedores también pueden beneficiarse de saber qué orientación se está proporcionando a las organizaciones. Los proveedores también pueden utilizar esta orientación en su proceso de resolución de conflictos.

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

Este documento puede ayudar a individuos y organizaciones a evaluar la eficacia, la eficiencia y la equidad del proceso de resolución de conflictos de una organización. La implementación de este documento puede:

- proporcionar una resolución de conflictos flexible que, en comparación con los procesos judiciales, pueda ser menos costosa, más fácil y rápida, especialmente en los conflictos transfronterizos;
- ayudar a mejorar la satisfacción y fidelidad del cliente;
- proporcionar una referencia para que las personas y las organizaciones puedan evaluar las quejas de las organizaciones y los proveedores en lo que se refiere a la eficacia, eficiencia y equidad en su funcionamiento;

ISO 10003:2018 (traducción oficial)

- ayudar a informar a los usuarios potenciales de la resolución de conflictos sobre las condiciones de acceso, costo y consecuencias legales;
- mejorar la capacidad de la organización para identificar y eliminar las causas de los conflictos;
- mejorar la manera en que las quejas y los conflictos se tratan en la organización;
- proporcionar información adicional que pueda contribuir a la mejora de los productos, servicios y procesos de la organización;
- mejorar la reputación de la organización o evitar daños a la misma;
- mejorar la competitividad nacional e internacional;
- proporcionar confianza en un tratamiento equitativo y coherente de los conflictos en todo el mercado global.

NOTA 3 La resolución externa de conflictos puede ser objeto de requisitos legales y reglamentarios.

NOTA 4 La satisfacción de las personas u organizaciones que pueden recibir o reciben un producto o un servicio de una organización pública o privada es el foco de este documento.

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 de resolución de conflictos. Este documento también puede utilizarse independientemente de las Normas ISO 9001 e ISO 9004.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad. El proceso de resolución de conflictos descrito en este documento (ISO 10003) se puede utilizar 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 10003) puede mejorar aún más el desempeño en la resolución de conflictos con los reclamantes y aumentar la satisfacción de los clientes, los reclamantes y otras partes interesadas pertinentes para facilitar el logro de un éxito sostenido. También puede facilitar la mejora continua de la calidad de los productos, servicios y procesos basados en la retroalimentación de los clientes, los reclamantes y otras partes interesadas pertinentes.

NOTA Aparte de los clientes y reclamantes, otras partes interesadas pertinentes pueden incluir proveedores, asociaciones industriales y sus miembros, organizaciones de consumidores, agencias gubernamentales pertinentes, personal, propietarios y otras personas afectadas por el proceso de resolución de conflictos.

0.3 Relación con las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10004

Este documento es compatible con las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10004. Estos cuatro documentos pueden utilizarse independientemente o conjuntamente. Cuando se utilizan en conjunto, este documento la Norma ISO 10001, la Norma ISO 10002 y la Norma ISO 10004 pueden ser parte de un marco más amplio e integrado para mejorar la satisfacción del cliente a través de los códigos de conducta, el tratamiento de las quejas, la resolución de conflictos y seguimiento y medición de la satisfacción del cliente (véase Anexo B).

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

La Norma ISO 10002 contiene orientación sobre el tratamiento interno de las quejas relacionadas con el producto y el servicio. Este documento (ISO 10003) puede utilizarse cuando las quejas no se resuelven internamente.

La Norma ISO 10004 contiene orientación sobre el establecimiento de procesos efectivos para realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. Se centra en clientes externos a la organización. Las directrices dadas en la Norma ISO 10004 pueden apoyar el establecimiento y la implementación de un proceso de resolución de conflictos. Por ejemplo, los procesos descritos en la Norma ISO 10004 pueden ayudar a la organización a realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente con el proceso de resolución de conflictos (ver 8.3). Asimismo, la información de un proceso de resolución de conflictos puede usarse para realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. Por ejemplo, la frecuencia y la naturaleza de los conflictos pueden ser un indicador indirecto de la satisfacción del cliente (véase ISO 10004:2018, 7.3.2).

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 10003:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/09321787-f8aa-4def-96ac-777d6adbb888/iso-10003-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/09321787-f8aa-4def-96ac-777d6adbb888/iso-10003-2018>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10003:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/09321787-f8aa-4def-96ac-777d6adbb888/iso-10003-2018>

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

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona directrices a una organización para planificar, diseñar, desarrollar, operar, mantener y mejorar un proceso efectivo y eficiente de resolución de conflictos que no han sido resueltos por la organización.

Este documento es aplicable a:

- las quejas relacionadas con los productos y servicios de la organización, el proceso de tratamiento de quejas o el proceso de resolución de conflictos;
- la resolución de conflictos derivados de actividades empresariales nacionales o transfronterizas, incluidos los derivados del comercio electrónico.

Este documento está previsto para que lo utilice cualquier organización independientemente del tipo o tamaño, o los productos y servicios que ofrece, y trata:

- la orientación para determinar cuando y cómo las organizaciones pueden participar en la resolución de conflictos;
- la orientación sobre la selección de los proveedores y la utilización de sus servicios;
- la implicación y el compromiso de la alta dirección en la resolución de conflictos y el despliegue de recursos adecuados dentro de la organización;
- los aspectos esenciales para una resolución de conflictos justa, adecuada, transparente y accesible;
- la orientación sobre la gestión de la participación de una organización en la resolución de conflictos;
- el seguimiento, la evaluación y la mejora del proceso de resolución de conflictos.

Este documento está destinado particularmente a la resolución de conflictos entre una organización y

- los compradores individuales o usuarios de productos para propósitos personales o domésticos, o
- las pequeñas empresas.

Este documento no se aplica a la resolución de otros tipos de conflictos, como los conflictos laborales. No se aplica al tratamiento de quejas dentro de una organización.

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 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 asociación

<satisfacción del cliente> *organización* (3.12) formada por organizaciones o personas miembro

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.2.8]

3.2 reclamante

persona, *organización* (3.12), o su representante, que expresa una *queja* (3.3)

Nota 1 a la entrada: En este documento, los *clientes* (3.4) que remitan sus quejas a un proveedor en la primera instancia. También se consideran "denunciantes".

[FUENTE: ISO 10001:2018, 3.2, modificada — Se ha añadido la nota 1 a la entrada.]

3.3 queja

<satisfacción del cliente> expresión de insatisfacción hecha a una *organización* (3.12), 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* (3.4).

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

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

3.4 cliente

persona u *organización* (3.12) 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* (3.12), 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* (3.12) 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] <https://www.iso.org/standard/68888.html>

3.7

conflicto

<satisfacción del cliente> desacuerdo, que surge de una *queja* (3.3) presentada a un *proveedor de PRC* (3.9)

Nota 1 a la entrada: Algunas *organizaciones* (3.12) permiten a sus *clientes* (3.4) expresar su insatisfacción a un proveedor de PRC en primer lugar. En esta situación, la expresión de insatisfacción se convierte en una queja cuando se envía a la organización en busca de una respuesta, y se convierte en un conflicto si no lo resuelve la organización sin la intervención del proveedor de PRC. Muchas organizaciones prefieren que sus clientes expresen primero cualquier insatisfacción a la organización antes de utilizar una resolución de conflictos externa a la organización.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.9.6]

3.8

responsable de la resolución de conflictos

<satisfacción del cliente> persona individual designada por un *proveedor de PRC* (3.9) para ayudar a las partes en la resolución de un *conflicto* (3.7)

EJEMPLO Empleado, voluntario, personal contratado.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.1.6]

3.9

proveedor de PRC

proveedor de un proceso de resolución de conflictos

persona u *organización* (3.12) que provee y opera un proceso de resolución de *conflictos* (3.7) externo

Nota 1 a la entrada: Generalmente, un proveedor de PRC es una entidad legal, distinta de la organización o de la persona como individuo y del *reclamante* (3.2). De esta manera, se enfatizan los atributos de independencia y equidad. En algunas situaciones, se establece dentro de la organización una unidad separada para tratar las *quejas* (3.3) sin resolver.

Nota 2 a la entrada: El proveedor de PRC contrata con las partes para proporcionar la resolución de conflictos, y es responsable del desempeño. El proveedor de PRC proporciona responsables de la resolución de conflictos. El proveedor de PRC también utiliza personal de apoyo, personal de dirección y otro personal directivo para suministrar recursos financieros, soporte administrativo, asistencia en la elaboración de programaciones, formación, salas de reuniones, supervisión y funciones similares.

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

Nota 4 a la entrada: En este documento, se utiliza el término “proveedor” en lugar del término proveedor de PRC.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.2.7, modificada — Se ha modificado la nota 4 a la entrada.]

3.10

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* (3.12) interactúa con el *cliente* (3.4).

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

3.11

parte interesada

stakeholder

persona u *organización* (3.12) 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 — Se ha eliminado la nota 1 a la entrada.]

3.12

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* (3.1), organización benéfica o institución, o una parte o combinación de éstas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.

Nota 2 a la entrada: Este documento se refiere a diferentes tipos de organizaciones, cada una con roles muy diferentes en el proceso de resolución de *conflictos* (3.7). Incluyen organizaciones que tienen *quejas* (3.3) sin resolver, proveedores de resolución de conflictos y asociaciones que proveen o patrocinan procesos de resolución de conflictos. Por comodidad, en este documento, el término "organización" usado solo significa la entidad contra la cual se ha hecho una queja no resuelta y que es ahora o puede ser en el futuro una parte en un conflicto. Los términos "proveedor" y "asociación" se utilizan para describir los otros tipos de organizaciones.

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

4 Principios de orientación

4.1 Generalidades

El fundamento de una resolución de conflictos eficaz y eficiente se basa en la adhesión a los principios de orientación establecidos en los apartados 4.2 a 4.17.

4.2 Compromiso

La organización debería comprometerse activamente a definir e implementar un proceso de resolución de conflictos.

4.3 Capacidad de respuesta

La organización debería abordar las necesidades y expectativas de los clientes con respecto a la resolución de conflictos.

4.4 Integridad de la información ISO 10003:2018

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/09321787-f8aa-4def-96ac-](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/09321787-f8aa-4def-96ac-777d6adbb888/iso-10003-2018)

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

4.5 Rendición de cuentas

La organización debería abordar las necesidades y expectativas de los clientes con respecto a la resolución de conflictos.

4.6 Consentimiento para participar

La participación de los reclamantes en la resolución de conflictos ofrecida por la organización debería ser voluntaria. El consentimiento para participar debería basarse en el pleno conocimiento y comprensión del proceso y de los posibles resultados. Cuando el cliente es un comprador individual o un usuario de productos y servicios para fines personales o domésticos, el consentimiento para participar no debería ser una condición requerida para recibirlos (véase Anexo C).

NOTA 1 El consentimiento para participar en la resolución de conflictos puede ser una condición requerida en los contratos negocio a negocio.

NOTA 2 El consentimiento para participar puede estar sujeto a diferentes requisitos legales y reglamentarios en diferentes partes del mundo.