

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Segunda edición
2018-07

Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el seguimiento y la medición

Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring

Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10004:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018>

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 10004:2018 (traducción oficial)

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 10004:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018>



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 Conceptos y principios guía.....	3
4.1 Generalidades.....	3
4.2 Concepto de satisfacción al cliente.....	3
4.3 Principios guía.....	3
4.3.1 Compromiso.....	3
4.3.2 Capacidad.....	3
4.3.3 Transparencia.....	3
4.3.4 Accesibilidad.....	3
4.3.5 Receptividad.....	3
4.3.6 Integridad de la información.....	4
4.3.7 Rendición de cuentas.....	4
4.3.8 Mejora.....	4
4.3.9 Confidencialidad.....	4
4.3.10 Enfoque centrado en el cliente.....	4
4.3.11 Competencia.....	4
4.3.12 Puntualidad.....	4
4.3.13 Comprensión.....	4
4.3.14 Continuidad.....	4
5 Marco de trabajo para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.....	5
5.1 Contexto de la organización.....	5
5.2 Establecimiento.....	5
6 Planificación, diseño y desarrollo.....	6
6.1 Definición del propósito y los objetivos.....	6
6.2 Determinación del alcance y la frecuencia.....	6
6.3 Determinación de los métodos de implementación y las responsabilidades.....	6
6.4 Asignación de recursos.....	7
7 Operación.....	7
7.1 Generalidades.....	7
7.2 Identificación de las expectativas del cliente.....	7
7.2.1 Identificación de los clientes.....	7
7.2.2 Determinación de las expectativas del cliente.....	8
7.3 Recopilación de los datos de la satisfacción del cliente.....	8
7.3.1 Identificar y seleccionar las características relacionadas con la satisfacción del cliente.....	8
7.3.2 Indicadores indirectos de satisfacción del cliente.....	9
7.3.3 Mediciones directas de la satisfacción del cliente.....	9
7.3.4 Recopilación de los datos de la satisfacción del cliente.....	10
7.4 Análisis de los datos de la satisfacción del cliente.....	11
7.4.1 Generalidades.....	11
7.4.2 Preparación de los datos para el análisis.....	11
7.4.3 Determinación del método de análisis.....	11
7.4.4 Realización del análisis.....	12
7.4.5 Validación del análisis.....	12
7.4.6 Informe de resultados y recomendaciones.....	12
7.5 Comunicación de la información de la satisfacción del cliente.....	12
7.6 Seguimiento de la satisfacción del cliente.....	13
7.6.1 Generalidades.....	13

ISO 10004:2018 (traducción oficial)

7.6.2	Examen de los clientes seleccionados y de los datos recopilados.....	13
7.6.3	Examen de la información sobre la satisfacción del cliente.....	13
7.6.4	Seguimiento de las acciones tomadas para mejorar la satisfacción del cliente.....	14
7.6.5	Evaluación de la eficacia de las medidas adoptadas.....	14
8	Mantenimiento y mejora.....	14
Anexo A	(informativo) Interrelación de las Normas ISO 10001, 10002, 10003 y este documento..	16
Anexo B	(informativo) Modelo conceptual de satisfacción del cliente	18
Anexo C	(informativo) Identificación de las expectativas del cliente.....	20
Anexo D	(informativo) Medición directa de la satisfacción del cliente	23
Anexo E	(informativo) Análisis de los datos de la satisfacción del cliente.....	29
Anexo F	(informativo) Utilización de la satisfacción del cliente.....	34
Bibliografía	36

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 10004:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018>

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 10004:2012) 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 10001, ISO 10002 e ISO 10003.

ISO 10004:2018 (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 10004:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018>

Introducción

0.1 Generalidades

Uno de los elementos clave del éxito de la organización es la satisfacción del cliente con la organización y sus productos y servicios. Por lo tanto, es necesario realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.

La información obtenida del seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente puede ayudar a identificar oportunidades para la mejora de las estrategias, productos, servicios, procesos y características de la organización que son valoradas por los clientes y sirven a los objetivos de la organización. Tales mejoras pueden fortalecer la confianza del cliente y resultar en beneficios comerciales y otros.

Este documento proporciona orientación a la organización sobre el establecimiento de procesos efectivos para realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.

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

0.2 Relación con la Norma ISO 9001

Este documento es compatible con la Norma ISO 9001, y da apoyo a sus objetivos proporcionando orientación sobre el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. Este documento puede ayudar a tratar capítulos específicos de la Norma ISO 9001 relacionados con la satisfacción del cliente, incluyendo los que se listan a continuación.

- a) ISO 9001:2015, 4.3, sobre el alcance del sistema de gestión de la calidad
- b) ISO 9001:2015, 5.1.2, sobre el enfoque al cliente
- c) ISO 9001:2015, 6.2.1, sobre los objetivos de calidad
- d) ISO 9001:2015, 8.2.1 c), sobre la comunicación con el cliente
- e) ISO 9001:2015, 9.1.2, sobre la satisfacción del cliente
- f) ISO 9001:2015, 9.1.3, sobre el análisis y la evaluación
- g) ISO 9001:2015, 9.3.2 c), sobre las entradas de la revisión de la dirección
- h) ISO 9001:2015, 10.1 sobre la mejora

Este documento se puede utilizar también de manera independiente de la Norma ISO 9001.

0.3 Relación con la Norma ISO 9004

Este documento es compatible con la Norma ISO 9004 y apoya sus objetivos mediante la aplicación eficaz y eficiente de los procesos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. La Norma ISO 9004 proporciona orientación para lograr el éxito sostenido de una organización. El uso de este documento (ISO 10004) puede mejorar el desempeño en el área de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente para facilitar el logro de un éxito sostenido. También puede facilitar la mejora continua de la calidad de los productos, servicios y procesos con base en la retroalimentación de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

NOTA Aparte de consumidores y reclamantes, otras partes interesadas pertinentes pueden incluir proveedores, asociaciones industriales y sus miembros, organizaciones de consumidores, agencias de gobierno pertinentes, personal, propietarios y otros que están afectados por los procesos de seguimiento y medición de satisfacción del cliente.

Este documento también puede utilizarse independientemente de la Norma ISO 9004.

0.4 Relación con ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003

Este documento es compatible con las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003. Estos cuatro documentos pueden utilizarse de forma independiente o conjuntamente entre sí. Cuando se emplean en conjunto este documento, la Norma ISO 10001, la Norma ISO 10002 y la Norma ISO 10003, pueden ser parte de un marco integrado y mayor para aumentar la satisfacción del cliente a través de códigos de conducta, tratamiento de quejas, resolución de conflictos y seguimiento y medición de la satisfacción del cliente (ver [anexo A](#)).

La Norma ISO 10001 contiene orientación sobre los códigos de conducta de las organizaciones relativos a la satisfacción del cliente. Estos 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.

La Norma ISO 10001 y este documento pueden utilizarse en conjunto. Las directrices dadas en este documento pueden apoyar el establecimiento y la implementación de códigos de conducta. Por ejemplo, los procesos descritos en este documento pueden ayudar a la organización en el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente con estos códigos de conducta (véase ISO 10001:2018, 8.3). Del mismo modo, los códigos de conducta pueden ayudar a la organización a definir e implementar procesos de 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 la medición de la satisfacción del cliente.

La Norma ISO 10002 contiene orientación sobre el tratamiento interno de las quejas relacionadas con el producto y el servicio. Esta orientación puede ayudar a preservar la satisfacción del cliente y su fidelidad resolviendo quejas de manera eficaz y eficiente.

La Norma ISO 10002 y este documento pueden utilizarse en conjunto. Las directrices dadas en este documento pueden apoyar el establecimiento y la implementación de procesos de tratamiento de quejas. Por ejemplo, los procesos descritos en este documento pueden ayudar a la organización en el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente con el proceso de tratamiento de quejas (véase ISO 10002:2018 8.3). Del mismo modo, la información de un proceso de tratamiento de quejas puede ser utilizada para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. Por ejemplo, la frecuencia y el tipo de queja pueden ser un indicador indirecto de la satisfacción del cliente (véase [7.3.2](#)).

La Norma ISO 10003 contiene orientación sobre la resolución de conflictos relativos a las quejas relacionadas con productos y servicios que no pudieron resolverse internamente de manera satisfactoria. La Norma ISO 10003 puede ayudar a minimizar la insatisfacción del cliente, originada por quejas sin resolver.

La Norma ISO 10003 y este documento pueden usarse en conjunto. Las directrices dadas en este documento pueden apoyar el establecimiento y la implementación de un proceso de resolución de conflictos. Por ejemplo, los procesos descritos en este documento pueden ayudar a la organización en el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente con el proceso de resolución de conflictos (véase ISO 10003:2018 8.3). Del mismo modo, la información del proceso de resolución de conflictos puede usarse para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. Por ejemplo, la frecuencia y naturaleza de conflictos pueden ser un indicador indirecto de la satisfacción del cliente (véase [7.3.2](#)).

En conjunto las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003 proporcionan orientación que puede ayudar a minimizar la insatisfacción del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Este documento complementa a las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003, proporcionando orientación sobre el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. La información obtenida puede llevar a que la organización emprenda acciones que pueden ayudar a mantener o aumentar la satisfacción del cliente.

Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el seguimiento y la medición

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona directrices para definir e implementar procesos para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.

Este documento está previsto para su uso por organizaciones cualquiera sea su tipo o tamaño, o los productos y servicios que proporciona. Este documento se centra en los clientes externos a la organización.

NOTA A lo largo de este documento, los términos "producto" y "servicio" se refieren a las salidas de una organización que están destinados o son requeridos por un cliente.

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 cliente

persona u *organización* (3.7) 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]

3.2 satisfacción del cliente

percepción del *cliente* (3.1) 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* (3.7), 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.

ISO 10004:2018 (traducción oficial)

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]

3.3 queja

<satisfacción del cliente> expresión de insatisfacción hecha a una *organización* (3.7), 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* (3.1).

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 agregado las Notas 1 y 2]

3.4 servicio al cliente

interacción de la *organización* (3.7) con el *cliente* (3.1) a lo largo del ciclo de vida de un producto o servicio

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.9.4]

3.5 retroalimentación

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

ISO 10004:2018
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b->

Nota 1 a la entrada: La retroalimentación puede darse en relación a otros procesos en los cuales la *organización* (3.7) interactúa con el *cliente* (3.1).

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

3.6 parte interesada

persona u *organización* (3.7) que pueda afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad

EJEMPLO *Cientes* (3.1), 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]

3.7 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 Conceptos y principios guía

4.1 Generalidades

El concepto de satisfacción del cliente descrito en [4.2](#) y los principios guía establecidos en el [apartado 4.3](#), constituyen la base para procesos eficaces y eficientes de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.

4.2 Concepto de satisfacción al cliente

La satisfacción del cliente está determinada por la brecha entre las expectativas del cliente y la percepción del cliente del producto o servicio entregado por la organización y de los aspectos relacionados con la propia organización.

Para lograr la satisfacción del cliente, la organización debería primero entender las expectativas del cliente. Estas expectativas pueden ser explícitas o implícitas, o no estar plenamente articuladas.

Las expectativas de los clientes, tal como las entiende la organización, constituyen la base principal de la planificación y entrega de los productos y servicios a realizar.

El nivel de satisfacción del cliente está determinado por el grado en el que el producto o servicio entregado y otros aspectos de la organización son percibidos por el cliente para satisfacer o exceder sus expectativas.

Es importante distinguir entre la visión de la organización con respecto a la calidad del producto o servicio entregado y la percepción del cliente sobre el producto o servicio entregado y otros aspectos organizacionales, porque es ésta última la que determina la satisfacción del cliente. La relación entre los puntos de vista de la organización y el cliente sobre la calidad es descrita con más detalle por el modelo conceptual de satisfacción del cliente, presentada en el [Anexo B](#).

Dado que la satisfacción del cliente está sujeta a cambios, las organizaciones deberían establecer procesos para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente con regularidad.

4.3 Principios guía

4.3.1 Compromiso

La organización se debería comprometer activamente a definir e implementar procesos para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.

4.3.2 Capacidad

Se debería disponer de suficientes recursos para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente, y deberían gestionarse de manera eficaz y eficiente.

4.3.3 Transparencia

La organización debería asegurarse de que la información adecuada sobre la satisfacción del cliente se comunica a los clientes, personal y otras partes interesadas pertinentes, según sea apropiado.

4.3.4 Accesibilidad

La información sobre la satisfacción del cliente debería ser fácilmente accesible y utilizable.

4.3.5 Receptividad

La organización debería abordar las necesidades y expectativas de los clientes en su uso de la información de la satisfacción del cliente.

4.3.6 Integridad de la información

La organización debería asegurarse de que la información de la satisfacción del cliente es exacta y no induzcan a error, y sean verificables, y que los datos recopilados sean pertinentes, correctos, completos, significativos y útiles.

4.3.7 Rendición de cuentas

La organización debería establecer y mantener rendición de cuentas sobre las decisiones y acciones respecto al seguimiento y la medición de la satisfacción de los clientes, e informar sobre ellas.

4.3.8 Mejora

El aumento de la efectividad y la eficiencia de los procesos para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente debería ser un objetivo permanente.

4.3.9 Confidencialidad

La información de carácter personal debería mantenerse confidencial y protegerse, a menos que la 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.

4.3.10 Enfoque centrado en el cliente

La organización debería adoptar un enfoque centrado en el cliente para realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente y debería ser abierto a la retroalimentación.

4.3.11 Competencia

El personal de la organización debería tener atributos personales, habilidades, formación, educación y experiencia necesarias para realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.

4.3.12 Puntualidad

La recopilación y difusión de información de satisfacción del cliente debería hacerse en el momento apropiado, de acuerdo con los objetivos de la organización.

4.3.13 Comprensión

La organización debería entender de forma clara y completa las expectativas del cliente, y su percepción de cómo se han satisfecho aquellas expectativas.

4.3.14 Continuidad

La organización debería asegurarse de que el seguimiento de la satisfacción del cliente es sistemático y continuo.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10004:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018>

5 Marco de trabajo para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente

5.1 Contexto de la organización

En la planificación, diseño, desarrollo, operación, mantenimiento y mejora de los procesos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, 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 afectan su capacidad para lograr los objetivos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente;
- identificando a las partes interesadas que sean pertinentes para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente, y atendiendo las necesidades y expectativas pertinentes de estas partes interesadas;
- identificando el alcance de los procesos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, incluyendo sus límites y aplicabilidad, y teniendo en cuenta las cuestiones externas e internas y las necesidades de las partes interesadas señaladas anteriormente.

5.2 Establecimiento

La organización debería establecer un enfoque sistemático para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. Este enfoque debería estar respaldado por la alta dirección, el liderazgo y el compromiso en toda la organización y un marco organizativo que permita la planificación, diseño, desarrollo, operación, mantenimiento y mejora de los procesos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.

La planificación, el diseño y el desarrollo incluyen la determinación de los métodos de ejecución y la asignación de los recursos necesarios (véase el [Capítulo 6](#)).

La operación incluye identificar las expectativas de los clientes, recolectar y analizar los datos de satisfacción del cliente, proporcionar retroalimentación para mejorar y realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente (véase el [Capítulo 7](#)).

El mantenimiento y mejora incluye la revisión, evaluación y mejora continua de los procesos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente (véase [Capítulo 8](#)).

Al medir y realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente, la organización debería considerar y abordar los riesgos y oportunidades que pueden surgir. Esto involucra:

- seguimiento y evaluación de procesos y factores internos y externos de riesgos y oportunidades;
- identificación y evaluación de riesgos y oportunidades específicos;
- planificación, diseño, desarrollo, implementación y revisión de acciones correctivas y mejoras relacionadas con los riesgos y oportunidades identificados y evaluados.

Como se define en la Norma ISO 9000:2015, 3.7.9, el riesgo es el efecto de la incertidumbre, que puede ser negativo o positivo. En el contexto del seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente, un ejemplo de un efecto negativo es una insuficiente tasa de respuesta de la encuesta resultante del cuestionario invasivo y un ejemplo de un efecto positivo es que la organización reconsidera los recursos asociados con el seguimiento de la satisfacción del cliente como resultado de una revisión del proceso relacionado. Estos riesgos pueden ser abordados revisando la asignación y despliegue de recursos que conducen a la mejora de los métodos de medición y seguimiento de la satisfacción del cliente.

Una oportunidad está relacionada con la identificación de una nueva forma posible de obtener resultados positivos, que no surgen necesariamente de los riesgos existentes de la organización. Por ejemplo, la organización puede identificar un nuevo producto, servicio o proceso como resultado de una sugerencia del cliente proporcionada en el curso de la medición de la satisfacción del cliente.