

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*

*Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes
directrices relatives aux codes de conduite des organismes*

iTh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 10001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/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)

© ISO 2018

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 10001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/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

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 Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 10001:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/60c5e57c-e3ce-4d35-99d4-ef2b9088d94a/iso-10001-2018)

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