

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

ISO 10004:2018

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

ISO 10004:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/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](mailto:copyright@iso.org)  
Website: [www.iso.org](http://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

|                                                                                                  |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Prólogo</b>                                                                                   | <b>v</b>   |
| <b>Introducción</b>                                                                              | <b>vii</b> |
| <b>1 Objeto y campo de aplicación</b>                                                            | <b>1</b>   |
| <b>2 Referencias normativas</b>                                                                  | <b>1</b>   |
| <b>3 Términos y definiciones</b>                                                                 | <b>1</b>   |
| <b>4 Conceptos y principios guía</b>                                                             | <b>3</b>   |
| 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          |
| <b>5 Marco de trabajo para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente</b>       | <b>5</b>   |
| 5.1 Contexto de la organización                                                                  | 5          |
| 5.2 Establecimiento                                                                              | 5          |
| <b>6 Planificación, diseño y desarrollo</b>                                                      | <b>6</b>   |
| 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          |
| <b>7 Operación</b>                                                                               | <b>7</b>   |
| 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         |

|                                                                                                      |                                                                                   |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 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        |
| <b>8</b>                                                                                             | <b>Mantenimiento y mejora.....</b>                                                | <b>14</b> |
| <b>Anexo A (informativo) Interrelación de las Normas ISO 10001, 10002, 10003 y este documento ..</b> |                                                                                   | <b>16</b> |
| <b>Anexo B (informativo) Modelo conceptual de satisfacción del cliente .....</b>                     |                                                                                   | <b>18</b> |
| <b>Anexo C (informativo) Identificación de las expectativas del cliente.....</b>                     |                                                                                   | <b>20</b> |
| <b>Anexo D (informativo) Medición directa de la satisfacción del cliente .....</b>                   |                                                                                   | <b>23</b> |
| <b>Anexo E (informativo) Análisis de los datos de la satisfacción del cliente.....</b>               |                                                                                   | <b>29</b> |
| <b>Anexo F (informativo) Utilización de la satisfacción del cliente.....</b>                         |                                                                                   | <b>34</b> |
| <b>Bibliografía .....</b>                                                                            |                                                                                   | <b>36</b> |

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

[ISO 10004:2018](https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/e6d69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018)

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/e6d69b89-5701-4fad-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](http://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](http://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](http://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.

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

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

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