

NORMA INTERNACIONAL

ISO
10008

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Segunda edición
2022-08

Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Orientación para las transacciones de comercio electrónico del negocio al consumidor

Quality management — Customer satisfaction — Guidance for business-to-consumer electronic commerce transactions

iTeh Standards
Management de la qualité — Satisfaction client — Lignes directrices pour les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur
[\(<https://standards.iteh.ai>\)](https://standards.iteh.ai)
Document Preview

[ISO 10008:2022](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/cf9364d9-8096-438d-9a0f-13eed6baf4a5/iso-10008-2022>

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 10008:2022 (traducción oficial)

© ISO 2022

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

[ISO 10008:2022](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/cf9364d9-8096-438d-9a0f-13eed6baf4a5/iso-10008-2022>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2022

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, 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, Geneva
Phone: +41 22 749 01 11
Email: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publicado en Suiza
Versión española publicada en 2023

Índice

Página

Prólogo	v
Prólogo de la versión en español	vi
Introducción	vii
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Normas de referencia	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 Competencia	3
4.5 Idoneidad	3
4.6 Integridad de la información	3
4.7 Transparencia	4
4.8 Elección	4
4.9 Accesibilidad	4
4.10 Capacidad de respuesta	4
4.11 Oportunidad	4
4.12 Consentimiento	4
4.13 Rendición de cuentas	4
4.14 Legalidad	4
4.15 Privacidad	5
4.16 Protección de datos	5
4.17 Seguridad	5
4.18 Sostenibilidad	5
4.19 Integración	5
4.20 Enfoque centrado en el cliente	6
4.21 Mejora	6
5 Sistema de transacción de comercio electrónico del negocio al consumidor	6
5.1 Contexto de la organización	6
5.2 Marco de referencia	6
5.3 Objetivos	7
5.4 Procesos	7
5.4.1 Generalidades	7
5.4.2 Procesos de una fase	9
5.4.3 Procesos de múltiples fases	9
5.5 Recursos	9
5.5.1 Generalidades	9
5.5.2 Proveedores de B2C ECT	9
5.5.3 Procedimientos	10
5.5.4 Plan de comunicación interna y externa	10
5.6 Conectividad	10
6 Procesos de una sola fase	11
6.1 Fase de pre-transacción	11
6.1.1 Generalidades	11
6.1.2 Creación del contenido	11
6.1.3 Entrega del contenido	11
6.1.4 Gobernanza del contenido	13
6.2 Fase en-transacción	14
6.2.1 Generalidades	14
6.2.2 Soporte en la selección inicial	14
6.2.3 Identificación del consumidor	15

6.2.4	Cotización final	15
6.2.5	Soporte en la selección de pago	16
6.2.6	Autorización del pago	17
6.2.7	Confirmación del pedido	17
6.3	Etapa post-transacción	18
6.3.1	Generalidades	18
6.3.2	Entrega	18
6.3.3	Corrección	19
6.3.4	Devoluciones y cambios	19
7	Procesos multi-etapas	19
7.1	Interacción con el consumidor	19
7.1.1	Generalidades	19
7.1.2	Código de B2C ECT	20
7.1.3	Apoyo al consumidor	20
7.1.4	Tratamiento de la retroalimentación	20
7.1.5	Manejo de quejas y resolución de conflictos externos	21
7.2	Gestión de información de los consumidores	21
7.2.1	Generalidades	21
7.2.2	Seguridad	21
7.2.3	Privacidad	22
8	Mantenimiento y mejora	22
8.1	Recopilación de información	22
8.2	Evaluación del desempeño del sistema B2C ECT	22
8.3	Satisfacción con el sistema B2C ECT	23
8.4	Revisión del sistema B2C ECT	23
8.5	Mejora continua	23
Anexo A (informativo) Satisfacción de clientes y necesidades del consumidor en el contexto B2C ECT	25	
Anexo B (informativo) Referencias suplementarias	27	
Anexo C (informativo) Orientaciones para proporcionar información	29	
Anexo D (informativo) Orientación acerca del código de B2C ECT de una organización	32	
Bibliografía	34	

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, *Tecnologías de apoyo*.

Esta segunda edición anula y sustituye a la primera edición (ISO 10008:2013) que ha sido revisada técnicamente.

Los principales cambios son los siguientes:

- alineación con la Norma ISO 9000:2015;
- alineación con la Norma ISO 9001:2015;
- alineación mejorada con las Normas ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 e ISO 10004.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento deberían dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. En www.iso.org/members.html se puede encontrar un listado completo de estos organismos.

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 otras partes interesadas, para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

Este documento ha sido validado por el ISO/TMBG/Spanish Translation Management Group (STMG) conformado por los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, República Dominicana, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.

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

[ISO 10008:2022](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/cf9364d9-8096-438d-9a0f-13eed6baf4a5/iso-10008-2022>