 

**Organización Internacional de Foro Internacional de**

**Normalización Acreditación**

**13 ENERO 2016.**

Orientación del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 sobre:

**Comunicación con el cliente**

1. Introducción

Un proceso efectivo de comunicación con el cliente contribuye al éxito del sistema de gestión de la calidad de cualquier organización y, en última instancia, al éxito de la propia organización. A la inversa, muchos problemas que una organización experimenta con sus clientes a menudo se pueden remontar a una comunicación deficiente.

2. Requisitos y Orientación.

2.1 ISO 9001 cláusula 8.2.1 La comunicación del cliente dice lo siguiente:

La comunicación con los clientes incluirá:

a) Suministro de información sobre productos y servicios;

b) Manejo de consultas, contratos o pedidos, incluyendo cambios;

c) Obtener comentarios de clientes relacionados con productos y servicios,

 incluidos los clientes y quejas.

d) Manejar o controlar la propiedad del cliente;

e) Establecer requisitos específicos para acciones de contingencia, cuando sea

 relevante.

2.2 Los documentos del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 sobre

“Comentarios de los clientes” y “Quejas de los clientes” están disponibles.

2.3 Hay una serie de otros requisitos en la norma ISO 9001 donde se hace referencia directa o indirectamente a la comunicación con el cliente.

􏰀 La alta dirección debe garantizar que se determinen los requisitos del cliente

 y que se cumplan con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente.

􏰀 La revisión de la organización de los requisitos relacionados con el producto

 realizado antes del compromiso de la organización de suministrar un producto

 al cliente (por ejemplo, presentación de ofertas, aceptación de contratos o

 pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos).

􏰀 Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada del requisito,

 la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la

 aceptación; la organización necesita tener un sistema establecido para

 obtener esos requisitos.

􏰀 Autorizar el uso de productos no conformes mediante el lanzamiento o

 aceptación en concesión por una autoridad relevante y, cuando corresponda,

 por el cliente

2.4 Orientación de la norma ISO 9004: 2009:

5.4 Estrategia y comunicación de políticas.

La comunicación efectiva de la estrategia y las políticas es esencial para el éxito

sostenido de la organización.

Dicha comunicación debe ser significativa, oportuna y continua. La comunicación también debe incluir un mecanismo de retroalimentación, un ciclo de revisión y debe incorporar disposiciones para abordar proactivamente los cambios en el entorno de la organización.

6.7.3 Información

La organización debe establecer y mantener procesos para recopilar datos confiables y útiles y para convertir dichos datos en la información necesaria para la toma de decisiones.

Esto incluye los procesos necesarios para el almacenamiento, seguridad, protección, comunicación y distribución de datos e información a todas las partes relevantes. Los sistemas de información y comunicación de la organización deben ser robustos y accesibles, para garantizar sus capacidades. La organización debe garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información relacionada con su desempeño, las mejoras de los procesos y el progreso hacia el logro de un éxito sostenido.

3. Verificar la efectividad de las comunicaciones con los clientes.

Verificar la efectividad de la comunicación con el cliente es un componente crítico para lograr la satisfacción del cliente. Aunque no existe un requisito específico en ISO 9001 para la información documentada, dependiendo del tamaño, la complejidad y la cultura de la organización, puede ser necesario contar con la documentación pertinente para garantizar la implementación efectiva del proceso de comunicación con el cliente.

ISO 9000 define el término "cliente" como el destinatario de un producto o servicio. Además, proporciona ejemplos de clientes, incluido el "usuario final".

Muchas organizaciones venden sus productos y servicios a través de distribuidores y minoristas y es posible que no reciban pedidos directamente de los usuarios finales. Es importante que el auditor verifique cómo se comunica la organización acerca de la calidad de sus productos y servicios a los usuarios finales y también el mecanismo para obtener retroalimentación (además de las quejas) de los usuarios finales y otras partes interesadas relevantes. Se debe reconocer que las necesidades de los distribuidores / minoristas pueden ser a veces diferentes de las de los usuarios finales.

4. El enfoque del auditor.

4.1 La comunicación con el cliente se divide en tres categorías generales:

• La comunicación general de una organización a clientes existentes o

 potenciales, como anuncios o información de marketing.

• Información específica relacionada con una consulta, requisito o pedido de un

 cliente.

• Comunicación en respuesta a los comentarios y quejas de los clientes.

4.2 El auditor puede observar algunos o todos los siguientes medios de

 comunicación general del cliente de una organización:

Información del producto, que incluye:

• Material publicitario

• Sitios web

• Catálogos de productos

Cuando la organización recibe pedidos de distribuidores y no de los usuarios finales, el auditor debe establecer que la información del producto disponible para los usuarios finales (folletos, sitios web, etc.) describe los productos y servicios de manera adecuada y precisa.

El auditor también debe tratar de establecer cómo se han identificado las necesidades del cliente y cómo se han llegado a las especificaciones del producto.

4.3 El auditor verificará la información del producto para confirmar que esté disponible para los clientes o clientes potenciales y que brinde información actualizada y precisa.

El auditor también puede consultar, por ejemplo, con qué frecuencia se revisan el material publicitario, los sitios web y los catálogos de productos para reflejar las ofertas y servicios actuales de productos de la organización y qué medidas se toman si un producto en particular se modifica, se suspende o ya no está disponible.

4.4 El auditor puede observar algunos o todos los siguientes medios de

comunicación de clientes específicos de una organización:

a) Consultas, contratos o manejo de pedidos, incluyendo modificaciones.

• Citas

• Formularios de pedido

• Confirmación de orden

• Enmienda a pedido

• Documentación de entrega

• Facturas

• Notas de crédito

• Correo electrónico y correspondencia general.

• Visitas informes o notas a / desde el cliente

b) Retroalimentación del cliente y proceso de gestión de quejas.

• Cartas en respuesta a las quejas.

• Agradecimientos

4.5 También hay otros casos en los que el auditor experimentará la

 comunicación de la organización con el cliente:

• Durante el proceso de pedido, donde el cliente no proporciona una declaración

 documentada de los requisitos, la organización debe tener un sistema

 establecido para obtener o confirmar estos requisitos del cliente antes de que

 la organización acepte el pedido.

• Durante el proceso de diseño y desarrollo, puede haber una comunicación

 considerable entre la organización y el cliente.

• Durante el proceso de autorización del uso del producto no conforme por el

 lanzamiento o aceptación en concesión por una autoridad relevante y, cuando

 corresponda, por el cliente.

4.6 El auditor usaría métodos de rastreo normales para verificar el cumplimiento

con los requisitos de comunicaciones del cliente de ISO 9001 y si la

organización se comunicó efectivamente con el cliente en la ejecución de la

consulta, contrato o pedido.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Para obtener más información sobre el Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001, consulte el documento:

Introducción al Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001

La retroalimentación de los usuarios será utilizada por el Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 para determinar si se deben desarrollar documentos de orientación adicionales, o si se deben revisar estos actuales.

Los comentarios sobre los documentos o presentaciones se pueden enviar a la siguiente dirección de correo electrónico: charles.corrie@bsigoup.com.

Los otros documentos y presentaciones del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 se pueden descargar de los sitios web:

www.iaf.nu [www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

Renuncia

Este documento no ha sido sujeto a un proceso de aprobación por parte de la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Comité Técnico 176 de la ISO o el Foro Internacional de Acreditación (IAF).

La información contenida en ella está disponible para fines educativos y de comunicación. El Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otras responsabilidades que puedan surgir de la provisión o el uso posterior de dicha información.

    © ISO & IAF 2016 - Todos los derechos reservados.

www.iaf.nu; www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup