



Organización Internacional  
de Normalización  
[www.iso.org](http://www.iso.org)



Foro Internacional  
de Acreditación  
[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)

# Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001

Orientación sobre:  
Comunicación con el cliente

---

Fecha: 13 de enero de 2016



## Índice

|   |   |
|---|---|
| Prólogo.....  | 3 |
| 1 Introducción.....   | 4 |
| 2 Requisitos y orientación.....                                     | 4 |
| 3 Verificar la eficacia de las comunicaciones con los clientes..... | 5 |
| 4 El enfoque del auditor.....                                       | 5 |



Organización Internacional  
de Normalización  
[www.iso.org](http://www.iso.org)

Foro Internacional  
de Acreditación  
[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)



## Prólogo

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 176, 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 evaluación de la conformidad.

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.



## 1 Introducción

Un proceso eficaz 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, a menudo, muchos de los problemas que una organización experimenta con sus clientes se pueden deber a una comunicación deficiente.

## 2 Requisitos y orientación

**2.1** En el apartado 8.2.1 de Norma ISO 9001 *Comunicación con el cliente*, se establece lo siguiente:

«La comunicación con los clientes debe incluir:

- a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;
- d) manipular o controlar la propiedad del cliente;
- e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.»

**2.2** Los documentos del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 sobre “Retroalimentación del cliente” y “Quejas de clientes” están disponibles...

**2.3** En la Norma ISO 9001 hay un número de otros requisitos en los que se hace referencia directa o indirectamente a la comunicación con el cliente.

- Con el propósito de mejorar la satisfacción del cliente, la alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se han determinado y cumplido.
- Llevar a cabo una revisión previa de los requisitos relativos al producto (presentación de licitaciones, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios a contratos o pedidos) antes de que la organización se comprometa a suministrar el producto al cliente.
- Cuando el cliente no aporte una declaración documentada de requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación; la organización necesita tener un sistema operando para obtener esos requisitos.
- Permitir el uso de productos no conformes mediante su liberación o aceptación por concesión de una autoridad competente, y en casos en que sea aplicable, por el cliente.



## 2.4 Orientación de la Norma ISO 9004:2009

### 5.4 Comunicación de la estrategia y las políticas

La comunicación eficaz de la estrategia y las políticas es esencial para el éxito sostenido de la organización.

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

#### 6.7.3 Información

La organización debería 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 pertinentes. Los sistemas de información y comunicación de la organización necesitan ser robustos y accesibles, para asegurar sus capacidades. La organización debería asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información relacionada con su desempeño, las mejoras de los procesos y sobre el progreso hacia el logro de un éxito sostenido.

## 3 Verificar la eficacia de las comunicaciones con los clientes

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

La Norma ISO 9000 define el término "cliente" como el destinatario de un producto o servicio. Además, proporciona ejemplos de clientes, incluyendo 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. Para el auditor, es importante verificar cómo comunica la organización a los usuarios finales, la calidad de sus productos y servicios y también, el mecanismo para obtener retroalimentación (además de las quejas) de los usuarios finales y de otras partes interesadas importantes. Se debería reconocer que las necesidades de los distribuidores/minoristas, a veces pueden ser 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 – tales como publicidad o información de marketing,



- La información específica relativa a una consulta, requisito o pedido de un cliente, y
- La comunicación en respuesta a la retroalimentación y quejas de los clientes.

**4.2** El auditor puede observar alguno o todos los medios siguientes de comunicación general de una organización con el cliente.

**Información del producto**, que incluye:

- material publicitario
- sitios web
- catálogos de productos

Cuando la organización reciba pedidos de distribuidores y no de los usuarios finales, el auditor debería comprobar 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 debería tratar de comprobar cómo se han identificado las necesidades del cliente y cómo se llegó a la determinación de las especificaciones del producto.

**4.3** El auditor verificaría 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 investigar, por ejemplo, con qué frecuencia se revisan el material publicitario, los sitios web y los catálogos de productos para reflejar la actualización de las ofertas de productos y servicios de la organización y qué medidas se toman si un producto en particular se modifica, se discontinúa o ya no estará disponible.

**4.4** El auditor puede observar alguno o todos de los siguientes medios de comunicación de la organización con clientes específicos:

- a) Consultas, contratos o manejo de pedidos, incluidas las modificaciones
- cotizaciones
  - formularios de pedido
  - confirmación del pedido
  - enmienda al pedido
  - documentación de entrega
  - facturas
  - notas de crédito
  - correo electrónico y correspondencia general
  - reporte de visitas o notas al/del cliente



b) Retroalimentación del cliente y proceso de gestión de quejas

- Cartas en respuesta a las quejas
- Reconocimientos

**4.5** Hay otras instancias adicionales donde el auditor podría investigar sobre la comunicación de la organización con el cliente:

- Durante el proceso de toma de un pedido en el cuál el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, la organización necesita tener un sistema en operación, para obtener o confirmar estos requisitos del cliente antes de que la organización acepte el pedido.
- Durante el proceso de diseño y desarrollo, tiene que haber una comunicación considerable entre la organización y el cliente.
- Durante el proceso de autorización del uso de productos no conformes mediante su liberación o aceptación por concesión de una autoridad competente, y en casos en que sea aplicable, por el cliente

**4.6** El auditor utilizaría los métodos normales de trazabilidad para verificar el cumplimiento de los requisitos de comunicación con el cliente de la Norma ISO 9001 y si la organización se comunicó eficazmente con el cliente en la ejecución de la consulta, el contrato o el pedido.



Organización Internacional  
de Normalización  
[www.iso.org](http://www.iso.org)

Foro Internacional  
de Acreditación  
[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)



---

Para más información sobre los Grupos de Prácticas de Auditoría ISO 9001 y para descargar la Introducción y los demás documentos APG y AAPG ISO 9001, puede visitar nuestras páginas web en [Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001](#) o [Prácticas de Acreditación y Evaluación - IAF](#).

Se agradece a los usuarios que envíen sus comentarios, los cuales se utilizarán para determinar la necesidad de otros documentos de orientación, así como la necesidad de revisión de los actuales.

En caso de querer enviar sus comentarios, en estas páginas web puede encontrar los datos de contacto de la Secretaría del grupo de trabajo.

## EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Este documento no ha sido sometido a un proceso de aprobación por la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Comité Técnico ISO 176 o el Foro Internacional de Acreditación (IAF). La información contenida está disponible para fines educativos y propósitos de comunicación. El Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otras responsabilidades que puedan derivarse de la aplicación o posterior uso de dicha información.