



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org



Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu

Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001

Orientación sobre:
Quejas de clientes

Fecha:



Índice

Prólogo.....	3
1 Introducción.....	4
2 Esquema de la Norma ISO 10002.....	6
3 Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas	8



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org

Foro Internacional
de Acreditación
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

La gestión eficaz de las quejas de los clientes es una parte esencial de un sistema de gestión de la calidad, con el fin de proporcionar retroalimentación cuando los resultados de un SGC no han logrado el objetivo de proporcionar "productos conformes consecuentemente".

Si bien no hay un solo apartado en la Norma ISO 9001 que se dedique al tratamiento de las quejas de los clientes, es importante que los auditores conozcan los diversos apartados de la norma que se relacionan con este tema y que les permiten evaluar el proceso de tratamiento de las quejas de una organización.

Los apartados de la Norma ISO 9001 que, directa o indirectamente, exigen la gestión eficaz de las quejas de los clientes (a menudo como parte de los requisitos de "retroalimentación del cliente") incluyen:

- el **apartado 5.1.2** requiere que la alta dirección se asegure de que "los requisitos del cliente (...) se determinan, se entienden y se cumplen de manera coherente";
- el **apartado 8.2.1 c)** requiere que la organización obtenga "la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes";
- el **apartado 9.1.2** requiere que la organización "realice el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas". En realidad, esto es más exigente que solo responder a las quejas de los clientes, ya que cuando se implementa correctamente, requiere que la organización busque de manera proactiva la retroalimentación de los clientes en lugar de simplemente sentarse y reaccionar a las "quejas formales", que a menudo son pocas y distantes entre sí, porque el "cliente" no puede molestarse o siente que está perdiendo el tiempo;
- el **apartado 9.1.3** requiere que la organización analice y evalúe los datos apropiados relacionados con el grado de satisfacción del cliente; nuevamente, esto debería ser más exigente que simplemente responder a las quejas;
- el **apartado 9.3** requiere que la revisión de las entradas por la dirección incluya "la retroalimentación del cliente", lo cual necesariamente incluye las quejas de los clientes;
- el **apartado 10.2.1** define los requisitos para revisar las no conformidades, incluidas las que surjan de las quejas de los clientes, y posteriormente actuar sobre esas NC para determinar la causa, implementar correcciones y acciones correctivas, y verificar su efectividad, etc.

A lo largo de una auditoría, el auditor debería estar alerta a las indicaciones que pueden sugerir la insatisfacción del cliente y que deberían haberse abordado como parte del proceso de tratamiento de las quejas de los clientes. Buenas fuentes de este tipo de información pueden incluir, por ejemplo:

- bienes devueltos por el cliente;



- reclamaciones de garantías;
- facturas revisadas;
- notas de crédito;
- artículos en los medios de comunicación;
- sitios web de consumidores;
- observación directa o comunicación con el cliente (por ejemplo, en una organización de servicios).

Los auditores también tienen que ser conscientes de la existencia de la Norma ISO 10002 *Gestión de calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones* y animar a sus clientes a hacer uso de esta guía en el desarrollo de su proceso de tratamiento de las quejas.

La Introducción a la Norma ISO 10002 establece:

“Este documento proporciona orientación a las organizaciones para diseñar, desarrollar, implementar, mantener y mejorar un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales, incluyendo a las relacionadas con el comercio electrónico.”

El proceso para el tratamiento de las quejas descrito en la Norma ISO 10002 puede usarse como un elemento de un sistema de gestión de calidad.

La información obtenida a través del proceso para el tratamiento de las quejas puede conducir a mejoras en los productos y procesos y, cuando las quejas se gestionan adecuadamente, puede salvaguardar y mejorar la reputación de la organización (independientemente de su tamaño, ubicación y sector).

Un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente refleja las necesidades de ambas organizaciones, las organizaciones que suministran los productos y las que son los destinatarios de esos productos.

La Introducción a la Norma ISO 10002 establece, además:

“La implementación del proceso descrito en este documento puede:

- proporcionar al reclamante acceso a un proceso de tratamiento de las quejas abierto y sencillo;
- incrementar la capacidad de la organización de resolver las quejas de forma coherente, sistemática y responsable para lograr la satisfacción del reclamante y de la organización;
- incrementar la habilidad de la organización para identificar tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las operaciones de la organización;



- ayudar a la organización a crear un enfoque centrado en el cliente para la resolución de las quejas y motivar al personal a mejorar sus habilidades en el trabajo con los clientes;
- proporcionar una base para la revisión y análisis continuo del proceso de tratamiento de las quejas, su resolución y los procesos de mejora realizados.”

Es muy importante que los auditores tengan conocimiento de la Norma ISO 10002 y sus directrices, y que usen ese conocimiento durante las auditorías. Sin embargo, la Norma ISO 10002 no especifica ningún requisito, sino que solo proporciona pautas; en consecuencia, no es posible que un auditor levante no conformidades en contra de sus recomendaciones.

2 Esquema de la Norma ISO 10002

La Norma ISO 10002 aborda los siguientes temas:

- Principios de orientación
 - Visibilidad
 - Accesibilidad
 - Capacidad de respuesta
 - Objetividad
 - Costos
 - Confidencialidad
 - Enfoque al cliente
 - Rendición de cuentas
 - Mejora continua
- Marco de referencia para el tratamiento de las quejas
 - Compromiso
 - Política
 - Responsabilidad y autoridad
- Planificación y diseño
 - Objetivos



- Actividades
- Recursos
- Operación del proceso de tratamiento de las quejas
 - Comunicación
 - Recepción de las quejas
 - Seguimiento de las quejas
 - Acuse de recibo de las quejas
 - Evaluación inicial de las quejas
 - Investigación de las quejas
 - Respuesta a las quejas
 - Comunicación de la decisión
 - Cierre de las quejas
- Mantenimiento y mejora
 - Recopilación de información
 - Análisis y evaluación de las quejas
 - Satisfacción con el proceso de tratamiento de las quejas
 - Seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas
 - Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas
 - Revisión por la dirección del proceso de tratamiento de las quejas
 - Mejora continua

También incluye los siguientes anexos informativos

- Orientación para las pequeñas empresas
- Formulario para reclamantes
- Objetividad
- Formulario de seguimiento de quejas



- Respuestas
- Diagrama de flujo de escalamiento
- Seguimiento continuo
- Auditoría

3 Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas

Los auditores deberían poder verificar que una organización ha establecido un proceso de gestión de quejas documentado eficaz.

La Norma ISO 10002 recomienda que, al examinar el desempeño del proceso de tratamiento de las quejas, el auditor debería evaluar:

- la conformidad de los procesos de tratamiento de las quejas con la política y los objetivos de la organización;
- la medida en que se sigue el proceso de tratamiento de las quejas;
- la capacidad del proceso existente de tratamiento de las quejas para lograr objetivos;
- fortalezas y debilidades del proceso de tratamiento de las quejas;
- resultados de las auditorías internas del proceso de tratamiento de las quejas;
- oportunidades de mejora en el proceso de tratamiento de las quejas y sus resultados;
- los resultados de la revisión por la dirección deberían incluir:
 - decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia y la eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas;
 - propuestas sobre decisiones de mejora de productos y servicios;
 - acciones relacionadas con la necesidad de recursos identificados (por ejemplo, programas de formación) utilizados para identificar oportunidades de mejora.

Nota: El Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 ha publicado un documento de auditoría "Retroalimentación del cliente", que también incluye orientación sobre las quejas de los clientes.



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org

Foro Internacional
de Acreditación
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.