

This is a preview of "ISO 10003:2007[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Segunda edición
2018-07

Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones

Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organization

Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes

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 10003:2018
(traducción oficial)

© ISO 2018



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2018. Publicado en Suiza

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
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Ginebra, Suiza
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Versión española publicada en 2018

This is a preview of "ISO 10003:2007[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Índice

Página

Prólogo	v
Prólogo de la versión en español	vi
Introducción	vii
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	2
3 Términos y definiciones	2
4 Principios de orientación	5
4.1 Generalidades.....	5
4.2 Compromiso.....	5
4.3 Capacidad de respuesta.....	5
4.4 Integridad de la información.....	5
4.5 Rendición de cuentas.....	5
4.6 Consentimiento para participar.....	5
4.7 Accesibilidad.....	6
4.8 Adecuación	6
4.9 Equidad.....	6
4.10 Competencia.....	6
4.11 Rapidez.....	6
4.12 Confidencialidad.....	6
4.13 Transparencia	6
4.14 Acuerdo.....	7
4.15 Capacidad.....	7
4.16 Mejora.....	7
4.17 Enfoque al cliente.....	7
5 Marco de referencia para la resolución de conflictos	7
5.1 Contexto de la organización	7
5.2 Compromiso.....	7
5.3 Política para la resolución de conflictos.....	8
5.3.1 Establecimiento de la política	8
5.3.2 Revisión de la política.....	8
5.3.3 Coherencia de la Política	8
5.4 Responsabilidades de la alta dirección.....	8
6 Planificación, diseño y desarrollo	9
6.1 Generalidades.....	9
6.2 Objetivos.....	10
6.3 Actividades	10
6.3.1 Diagnostico	10
6.3.2 Diseño.....	10
6.3.3 Comprobación	11
6.4 Recursos.....	11
7 Operaciones	11
7.1 Generalidades.....	11
7.2 Remisión de las quejas.....	11
7.3 Recepción de la notificación del conflicto.....	12
7.4 Formulación de la respuesta de la organización.....	12
7.4.1 Evaluación del conflicto.....	12

This is a preview of "ISO 10003:2007[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

7.4.2	Establecimiento de la posición inicial.....	12
7.5	Resolución de conflictos.....	13
7.5.1	Método de facilitación	13
7.5.2	Métodos de asesoría y determinativo.....	13
7.5.3	Acuerdo	13
7.5.4	Aceptación de la recomendación.....	14
7.5.5	Revisión de la decisión determinante.....	14
7.6	Implementación de la resolución.....	14
7.7	Cierre del expediente	15
8	Mantenimiento y mejora	15
8.1	Seguimiento.....	15
8.2	Análisis y evaluación	15
8.3	Evaluación de la satisfacción con el proceso de resolución de conflictos	15
8.4	Revisión por la dirección.....	15
8.4.1	Generalidades.....	15
8.4.2	Entradas.....	16
8.4.3	Salidas.....	16
8.5	Mejora continua.....	16
Anexo A (informativo) Orientación sobre métodos de resolución de conflictos		18
Anexo B (informativo) Interrelación entre las Normas ISO 10001, ISO 10002, este documento y la Norma ISO 10004.....		20
Anexo C (informativo) Orientación sobre el consentimiento para participar		22
Anexo D (informativo) Orientación sobre la accesibilidad.....		24
Anexo E (informativo) Orientación sobre la adecuación.....		26
Anexo F (informativo) Orientación sobre la equidad		28
Anexo G (informativo) Orientación sobre la competencia.....		30
Anexo H (informativo) Orientación sobre la rapidez.....		32
Anexo I (informativo) Orientación sobre la transparencia.....		33
Anexo J (informativo) Orientación sobre la selección de proveedores.....		35
Anexo K (informativo) Orientación sobre la política de resolución de conflictos.....		36
Anexo L (informativo) Orientación sobre los elementos de diseño para la resolución de conflictos		37
Anexo M (informativo) Diagrama de flujo para la resolución de conflictos		38
Bibliografía		40

This is a preview of "ISO 10003:2007[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

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, *Técnicas de apoyo*.

Esta segunda edición anula y sustituye a la primera edición (ISO 10003:2007) que ha sido revisada técnicamente.

Los cambios principales en comparación con la edición previa son los siguientes:

- alineamiento con la Norma ISO 9000:2015;
- alineamiento con la Norma ISO 9001:2015;
- alineamiento mejorado con las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10004.

Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo “*Spanish Translation Task Group*” 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, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, México, Panamá, Perú, República Dominicana 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.

This is a preview of "ISO 10003:2007[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Introducción

0.1 Generalidades

Este documento proporciona orientación a las organizaciones para planificar, diseñar, desarrollar, operar, mantener y mejorar eficaz y eficientemente la resolución de conflictos externa para quejas relacionadas con productos y servicios. La resolución de conflictos ofrece una vía de reparación cuando las organizaciones no corrigen una queja internamente. La mayoría de las quejas pueden resolverse con éxito dentro de la organización, sin la necesidad de consumir mucho tiempo y de utilizar más procedimientos conflictivos.

NOTA 1 Se anima a las organizaciones a desarrollar un proceso interno de tratamiento de quejas eficaz y eficiente, coherente con la Norma ISO 10002.

Existen diferentes métodos para resolver conflictos y diferentes términos utilizados para describirlos. Estos métodos son de facilitación, de asesoría o determinativos (véase Anexo A). Cada método se puede utilizar por sí mismo o se puede utilizar secuencialmente.

Este documento puede utilizarse para:

- a) diseñar un proceso de resolución de conflictos y decidir cuándo ofrecer la resolución de conflictos a los reclamantes;
- b) seleccionar un proveedor de resolución de conflictos (en lo sucesivo denominado "proveedor", véase 3.9) que sea capaz de satisfacer las necesidades y expectativas específicas de una organización.

NOTA 2 Los proveedores de los sectores público y privado pueden adoptar diversas formas en todo el mundo, incluidas las asociaciones sectoriales específicas del sector industrial, los defensores del pueblo y las asociaciones multisectoriales.

Aunque este documento está dirigido a organizaciones, los proveedores también pueden beneficiarse de saber qué orientación se está proporcionando a las organizaciones. Los proveedores también pueden utilizar esta orientación en su proceso de resolución de conflictos.

Se anima a las organizaciones a planificar, diseñar, desarrollar, operar, mantener y mejorar un proceso de resolución de conflictos conjuntamente con un código de conducta de satisfacción del cliente y un proceso interno de tratamiento de quejas, e integrarlos al sistema de calidad de la organización o a otros sistemas de gestión.

Este documento puede ayudar a individuos y organizaciones a evaluar la eficacia, la eficiencia y la equidad del proceso de resolución de conflictos de una organización. La implementación de este documento puede:

- proporcionar una resolución de conflictos flexible que, en comparación con los procesos judiciales, pueda ser menos costosa, más fácil y rápida, especialmente en los conflictos transfronterizos;
- ayudar a mejorar la satisfacción y fidelidad del cliente;
- proporcionar una referencia para que las personas y las organizaciones puedan evaluar las quejas de las organizaciones y los proveedores en lo que se refiere a la eficacia, eficiencia y equidad en su funcionamiento;

This is a preview of "ISO 10003:2007[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

- ayudar a informar a los usuarios potenciales de la resolución de conflictos sobre las condiciones de acceso, costo y consecuencias legales;
- mejorar la capacidad de la organización para identificar y eliminar las causas de los conflictos;
- mejorar la manera en que las quejas y los conflictos se tratan en la organización;
- proporcionar información adicional que pueda contribuir a la mejora de los productos, servicios y procesos de la organización;
- mejorar la reputación de la organización o evitar daños a la misma;
- mejorar la competitividad nacional e internacional;
- proporcionar confianza en un tratamiento equitativo y coherente de los conflictos en todo el mercado global.

NOTA 3 La resolución externa de conflictos puede ser objeto de requisitos legales y reglamentarios.

NOTA 4 La satisfacción de las personas u organizaciones que pueden recibir o reciben un producto o un servicio de una organización pública o privada es el foco de este documento.

0.2 Relación con las Normas ISO 9001 e ISO 9004

Este documento es compatible con las Normas ISO 9001 e ISO 9004 y apoya los objetivos de estas dos normas a través de la aplicación eficaz y eficiente de un proceso de resolución de conflictos. Este documento también puede utilizarse independientemente de las Normas ISO 9001 e ISO 9004.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad. El proceso de resolución de conflictos descrito en este documento (ISO 10003) se puede utilizar como un elemento de un sistema de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9004 proporciona orientación para lograr el éxito sostenido de una organización. El uso de este documento (ISO 10003) puede mejorar aún más el desempeño en la resolución de conflictos con los reclamantes y aumentar la satisfacción de los clientes, los reclamantes y otras partes interesadas pertinentes para facilitar el logro de un éxito sostenido. También puede facilitar la mejora continua de la calidad de los productos, servicios y procesos basados en la retroalimentación de los clientes, los reclamantes y otras partes interesadas pertinentes.

NOTA Aparte de los clientes y reclamantes, otras partes interesadas pertinentes pueden incluir proveedores, asociaciones industriales y sus miembros, organizaciones de consumidores, agencias gubernamentales pertinentes, personal, propietarios y otras personas afectadas por el proceso de resolución de conflictos.

0.3 Relación con las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10004

Este documento es compatible con las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10004. Estos cuatro documentos pueden utilizarse independientemente o conjuntamente. Cuando se utilizan en conjunto, este documento la Norma ISO 10001, la Norma ISO 10002 y la Norma ISO 10004 pueden ser parte de un marco más amplio e integrado para mejorar la satisfacción del cliente a través de los códigos de conducta, el tratamiento de las quejas, la resolución de conflictos y seguimiento y medición de la satisfacción del cliente (véase Anexo B).

This is a preview of "ISO 10003:2007[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

La Norma ISO 10001 contiene orientación sobre códigos de conducta de satisfacción del cliente para organizaciones. Tales códigos, al establecer lo que los clientes pueden esperar de la organización y de sus productos y servicios, pueden disminuir la probabilidad de que surjan problemas y pueden eliminar las causas de las quejas y los conflictos. Cuando surgen quejas y conflictos, la existencia de códigos de conducta puede ayudar a las partes a comprender las expectativas de los clientes y los intentos de la organización por satisfacer esas expectativas.

La Norma ISO 10002 contiene orientación sobre el tratamiento interno de las quejas relacionadas con el producto y el servicio. Este documento (ISO 10003) puede utilizarse cuando las quejas no se resuelven internamente.

La Norma ISO 10004 contiene orientación sobre el establecimiento de procesos efectivos para realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. Se centra en clientes externos a la organización. Las directrices dadas en la Norma ISO 10004 pueden apoyar el establecimiento y la implementación de un proceso de resolución de conflictos. Por ejemplo, los procesos descritos en la Norma ISO 10004 pueden ayudar a la organización a realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente con el proceso de resolución de conflictos (ver 8.3). Asimismo, la información de un proceso de resolución de conflictos puede usarse para realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. Por ejemplo, la frecuencia y la naturaleza de los conflictos pueden ser un indicador indirecto de la satisfacción del cliente (véase ISO 10004:2018, 7.3.2).