

Gestión de la calidad

Satisfacción del cliente

Directrices para los códigos de conducta de las
organizaciones

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico
CTN 66 *Gestión de la calidad y evaluación de la
conformidad*, cuya secretaría desempeña UNE.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO 10001

UNE-ISO 10001

Gestión de la calidad
Satisfacción del cliente
Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones

Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for codes of conduct for organizations.

Management de la qualité. Satisfaction du client. Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes.

Esta norma es idéntica a la Norma Internacional ISO 10001:2018.

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE-ISO 10001:2008.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO 10001

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6
28004 MADRID-España
Tel.: 915 294 900
info@une.org
www.une.org
Depósito legal: M 20574:2019

© UNE 2019

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

Índice

Prólogo	5
Prólogo de la versión en español.....	6
0 Introducción.....	7
0.1 Generalidades.....	7
0.2 Relación con las Normas ISO 9001 e ISO 9004.....	7
0.3 Relación con las Normas ISO 10002, ISO 10003 e ISO 10004.....	8
1 Objeto y campo de aplicación.....	8
2 Normas para consulta.....	9
3 Términos y definiciones.....	9
4 Principios de orientación	11
4.1 Generalidades.....	11
4.2 Compromiso	11
4.3 Capacidad	11
4.4 Transparencia	12
4.5 Accesibilidad	12
4.6 Receptividad.....	12
4.7 Integridad de la información	12
4.8 Rendición de cuentas	12
4.9 Mejora.....	12
4.10 Confidencialidad.....	12
4.11 Enfoque centrado en el cliente	12
4.12 Competencia.....	12
4.13 Puntualidad	13
5 Marco de referencia del código	13
5.1 Contexto de la organización	13
5.2 Establecimiento	13
5.3 Integración.....	14
6 Planificación, diseño y desarrollo	14
6.1 Determinar los objetivos del código.....	14
6.2 Recopilar y evaluar la información.....	14
6.3 Obtener y evaluar las entradas provenientes de las partes interesadas pertinentes	15
6.4 Preparar el código.....	15
6.5 Preparar los indicadores de desempeño	15
6.6 Preparar los procedimientos del código.....	15
6.7 Preparar el plan de comunicación interna y externa.....	16
6.8 Determinar los recursos necesarios.....	16
7 Implementación.....	16
8 Mantenimiento y mejora	17
8.1 Recopilación de la información.....	17
8.2 Evaluación del desempeño del código	17
8.3 Evaluación de la satisfacción con el código.....	17
8.4 Revisión del código y su marco de referencia.....	17
8.5 Mejora continua	18

Anexo A (Informativo)	Ejemplos simplificados de los componentes de los códigos para diferentes organizaciones.....	19
Anexo B (Informativo)	Interrelación de este documento, ISO 10002, ISO 10003 e ISO 10004.....	21
Anexo C (Informativo)	Orientación para las pequeñas empresas.....	22
Anexo D (Informativo)	Orientación sobre accesibilidad.....	23
Anexo E (Informativo)	Orientación sobre las entradas de las partes interesadas.....	24
Anexo F (Informativo)	Marco de referencia del código	25
Anexo G (Informativo)	Orientación para adoptar un código proporcionado por otra organización.....	26
Anexo H (Informativo)	Orientación para la preparación del código	27
Anexo I (Informativo)	Orientación para la preparación de los planes de comunicación	28
Bibliografía		30

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona directrices para la planificación, el diseño, el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la mejora de los códigos de conducta para la satisfacción del cliente.

Este documento se aplica a los códigos relativos a productos y servicios que contengan promesas hechas a los clientes por una organización con respecto a su comportamiento. Dichas promesas y las disposiciones relacionadas tienen el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente. El anexo A proporciona ejemplos simplificados de los componentes de los códigos para diferentes organizaciones.

NOTA A lo largo de este documento, los términos "producto" o "servicio" se refieren a las salidas de una organización que son destinadas para, o requeridos por un cliente.

Este documento está previsto para utilizarse en cualquier organización independientemente de su tipo o tamaño, o del producto o servicio que proporcione, incluyendo las organizaciones que diseñan códigos de conducta para la satisfacción del cliente para su utilización por otras organizaciones. El anexo C proporciona orientación específica para las pequeñas empresas.

Este documento está dirigido a códigos de conducta para la satisfacción del cliente con respecto a clientes individuales que compran o utilizan objetos, bienes o servicios para propósitos personales o domésticos, aunque es aplicable a todos los códigos de conducta para la satisfacción del cliente.

Este documento no describe el contenido esencial del código de conducta de satisfacción del cliente, tampoco considera otros tipos de códigos de conducta, tales como los relacionados con la interacción entre una organización y su personal, o entre una organización y sus proveedores.

2 Normas para consulta

En el texto se hace referencia a los siguientes documentos de manera que parte o la totalidad de su contenido constituyen requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluida cualquier modificación de esta).

ISO 9000:2015, *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*.