

Servicios postales  
Calidad del servicio  
Principios del tratamiento de reclamaciones

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico CTN 156 *Servicios postales*, cuya secretaría desempeña UNE.

**EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN 14012**

UNE-EN 14012

Servicios postales  
Calidad del servicio  
Principios del tratamiento de reclamaciones

*Postal services. Quality of service. Complaints handling principles.*

*Services postaux. Qualité du service. Principes de traitement des réclamations.*

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN 14012:2019.

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE-EN 14012:2019 (ratificada por la Asociación Española de Normalización).

## **EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN 14012**

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

© UNE 2021

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

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

# Índice

Prólogo europeo .....	6
0 Introducción.....	7
1 Objeto y campo de aplicación.....	8
2 Normas para consulta.....	9
3 Términos y definiciones.....	9
4 Tratamiento de reclamaciones – Principios orientadores.....	11
5 Compromiso de gestión de las reclamaciones.....	13
6 Gestión del tratamiento de reclamaciones .....	14
7 Funcionamiento del proceso de gestión de las reclamaciones.....	14
8 Mantenimiento y mejora .....	18
Anexo A (Normativo) Actividad de mejora del rendimiento .....	19
A.1 Generalidades.....	19
A.2 Evaluación de la capacidad de la organización para gestionar la información del proceso de gestión de las reclamaciones.....	19
A.3 Evaluación sobre cómo los procesos de gestión de las reclamaciones conducen a la mejora continua.....	20
Anexo B (Informativo) Procesos de reclamación del cliente – canales y mecanismos de comunicación de los procesos de gestión de una reclamación a los usuarios postales .....	21
B.1 Contenido de la comunicación.....	21
B.2 Canales de comunicación.....	21
B.3 Ejemplos de formatos alternativos.....	22
Anexo C (Informativo) Canales para la presentación de reclamaciones .....	23
C.1 Lista de canales disponibles para la presentación de reclamaciones.....	23
C.2 Funcionamiento de los canales .....	23
Anexo D (Informativo) Recogida de información del usuario sobre las reclamaciones .....	25
Anexo E (Informativo) Clasificación y categorización de las reclamaciones.....	27
E.1 Introducción.....	27
E.2 Justificación de las reclamaciones .....	27
E.3 Atribución de las reclamaciones.....	28
E.4 Categorías de las reclamaciones.....	28
E.5 Causas de reclamación .....	28
E.6 Guía para la clasificación de las reclamaciones .....	29
Anexo F (Informativo) Respuestas .....	31
F.1 Contenido de las respuestas – secuencia sugerida.....	31
F.2 Los temas a tener en cuenta pueden incluir.....	31
F.3 Plazos de respuesta .....	31

<b>Anexo G (Informativo) Informe de la reclamación.....</b>	<b>32</b>
<b>G.1 Generalidades.....</b>	<b>32</b>
<b>G.2 Plazos para informar.....</b>	<b>32</b>
<b>G.3 Contenido del informe.....</b>	<b>32</b>
<b>G.4 Datos de seguimientos adicionales.....</b>	<b>33</b>
<b>Anexo H (Informativo) Mejora continua .....</b>	<b>35</b>
<b>H.1 Mejora continua del proceso de la gestión de las reclamaciones .....</b>	<b>35</b>
<b>H.2 Mejora continua de productos y servicios.....</b>	<b>35</b>
<b>Anexo I (Informativo) Formatos de informes sugeridos .....</b>	<b>36</b>
<b>Anexo J (Informativo) Deterioro de envíos postales.....</b>	<b>43</b>
<b>J.1 Introducción.....</b>	<b>43</b>
<b>J.2 Mediciones de las reclamaciones .....</b>	<b>43</b>
<b>J.3 Acciones preventivas .....</b>	<b>57</b>
<b>J.4 Mediciones .....</b>	<b>58</b>
<b>J.5 Actividades para reducir el impacto de los deterioros .....</b>	<b>60</b>
<b>J.6 Parámetros de envíos postales que afectan al número de deterioros.....</b>	<b>60</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>61</b>

## **1 Objeto y campo de aplicación**

Este documento especifica los principios para la gestión de las reclamaciones tanto del servicio postal nacional como internacional. Presta especial atención al tratamiento de las reclamaciones en situaciones que implican múltiples operadores. Esta norma también proporciona orientaciones sobre los procedimientos de indemnización y compensación.

Este documento puede aplicarse a todos los tipos de servicio postal tanto de servicio universal como del no universal y por todos los tipos de organizaciones postales. Define varios tipos de reclamaciones y establece una metodología para gestionarlas de modo que mejore el servicio postal prestado a los usuarios incluyendo personas con discapacidades y mayores. También es una guía para la puesta en marcha de procesos de gestión de reclamaciones por parte de los operadores postales con el fin de mejorar la calidad del servicio.

Este documento se aplica a los procesos de la organización y, por tanto, los principios de calidad de gestión sobre los que está basada pueden extenderse a toda la organización. El objetivo de esta norma europea es conseguir la mejora continua, medida a través de la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.

Es importante señalar que el número de reclamaciones recibidas podría no estar relacionado con el nivel de servicio prestado. Muchas reclamaciones podrían reflejar la eficacia del operador postal para con el proceso de gestión de las reclamaciones.

Este documento consiste en una guía y unas recomendaciones y no tiene un pretendido uso ni de certificación, ni regulador, ni contractual, ni es una guía para la implementación de la Norma EN ISO 9001.

## **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 10002, *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.*