



Organización Internacional de normalización



Foro Internacional de acreditación

Fecha: 13 enero 2017

El grupo de prácticas de auditoría ISO 9001
orientación sobre:

Comunicación con el cliente

1. Introducción

Un proceso efectivo 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, muchos problemas que una organización experimenta con sus clientes a menudo se pueden remontar a una comunicación deficiente.

2. Requisitos y Orientación.

2.1 ISO 9001 cláusula 8.2.1 La comunicación del cliente dice lo siguiente:

<< La comunicación con los clientes incluirá:

- a) suministro de información sobre productos y servicios;
- b) manejo de consultas, contratos o pedidos, incluyendo cambios;
- c) obtener comentarios de los clientes relacionados con productos y servicios, incluidas las quejas de los clientes;
- d) manejar o controlar la propiedad del cliente;
- e) establecer requisitos específicos para acciones de contingencia, cuando sea relevante. >>

2.2 Los documentos del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 sobre “Comentarios de los clientes” y “Quejas de los clientes” están disponibles.

2.3 Hay una serie de otros requisitos en la norma ISO 9001 donde se hace referencia directa o indirectamente a la comunicación con el cliente.

- La alta dirección debe garantizar que los requisitos del cliente estén determinados y se cumplan con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente
- La revisión de la organización de los requisitos relacionados con el producto realizado antes del compromiso de la organización de suministrar un producto al cliente (por ejemplo, presentación de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios a contratos o pedidos).
- Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada del requisito, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación; la organización necesita tener un sistema establecido para obtener esos requisitos.
- Autorizar el uso de productos no conformes mediante su liberación o aceptación en concesión por una autoridad relevante y, cuando corresponda, por el cliente.

2.4 Orientación de la norma ISO 9004: 2009:

5.4 Comunicación de la estrategia y la política

La comunicación efectiva de la estrategia y las políticas es esencial para el éxito sostenido de la organización. Dicha comunicación debe ser significativa, oportuna y continua. La comunicación también debe incluir un mecanismo de retroalimentación, un ciclo de revisión y debe incorporar disposiciones para abordar proactivamente los cambios en el entorno de la organización.

6.7.3 Información

La organización debe 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 relevantes. Los sistemas de información y comunicación de la organización deben ser robustos y accesibles, para garantizar sus capacidades. La organización debe garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información relacionada con su desempeño, las mejoras de los procesos y el progreso hacia el logro de un éxito sostenido.

3. Verificar la efectividad de las comunicaciones con los clientes.

Verificar la efectividad de la comunicación con el cliente es un componente crítico para lograr la satisfacción del cliente. Aunque no existe un requisito específico en ISO 9001 para la información documentada, dependiendo del tamaño, la complejidad y la cultura de la organización, puede ser necesario contar con la documentación pertinente para garantizar la implementación efectiva del proceso de comunicación con el cliente. ISO 9000 define el término "cliente" como el destinatario de un producto o servicio. Además, proporciona ejemplos de clientes, incluido 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. Es importante que el auditor verifique cómo la organización comunica la calidad de sus productos y servicios a los usuarios finales y también el mecanismo para obtener retroalimentación (además de las quejas) de los usuarios finales y otras partes interesadas relevantes. Se debe reconocer que las necesidades de los distribuidores / minoristas pueden ser a veces 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, como anuncios o información de marketing,
- Información específica relacionada con una consulta, requisito o pedido de un cliente, y
- Comunicación en respuesta a los comentarios y quejas de los clientes.

4.2 El auditor puede observar algunos o todos los siguientes medios de comunicación general del cliente de una organización:

Información del producto, que incluye

- Material publicitario
- Sitios web
- Catálogos de productos.

Cuando la organización recibe pedidos de distribuidores y no de los usuarios finales, el auditor debe establecer 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 debe tratar de establecer cómo se han identificado las necesidades del cliente y cómo se han llegado a las especificaciones del producto.

4.3 El auditor verificará 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 consultar, por ejemplo, con qué frecuencia se revisan el material publicitario, los sitios web y los catálogos de productos para reflejar las ofertas y servicios actuales de productos de la organización y qué medidas se toman si un producto en particular se modifica, se suspende o ya no está disponible.

4.4 El auditor puede observar algunos o todos los siguientes medios de comunicación de clientes específicos de una organización:

a) Consultas, contratos o manejo de pedidos, incluyendo modificaciones.

- Citas
- Formularios de pedido
- Confirmación de orden
- Enmienda a pedido
- Documentación de entrega
- Facturas
- notas de crédito
- Correo electrónico y correspondencia general.
- Visitas informes o notas a / desde el cliente

b) Retroalimentación del cliente y proceso de gestión de quejas.

- Cartas en respuesta a las quejas.
- Agradecimientos

4.5 También hay otros casos en los que el auditor experimentará la comunicación de la organización con el cliente:

- Durante el proceso de pedido, donde el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, la organización debe tener un sistema establecido para obtener o confirmar estos requisitos del cliente antes de que la organización acepte el pedido.
- Durante el proceso de diseño y desarrollo, puede haber una comunicación considerable entre la organización y el cliente.
- Durante el proceso de autorización del uso del producto no conforme por el lanzamiento o aceptación en concesión por una autoridad relevante y, cuando corresponda, por el cliente.

4.6 El auditor usaría métodos de rastreo normales para verificar el cumplimiento de los requisitos de comunicaciones del cliente de ISO 9001 y si la organización se comunicó efectivamente con el cliente en la ejecución de la consulta, contrato o pedido.

Para más información sobre el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001, consulte el documento: Introducción al grupo de prácticas de auditoría ISO 9001.

Los comentarios de los usuarios serán utilizados por el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 para determinar si los documentos de la dirección deben ser desarrollados, o si estos actuales deben ser revisados.

Los comentarios sobre los documentos o presentaciones pueden enviarse a la siguiente dirección de correo electrónico: charles.corrie@bsigroup.com.

Las demás prácticas de auditoría de ISO 9001, los documentos del grupo y las presentaciones pueden descargarse de los sitios web:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Exención de responsabilidad.

Exención de responsabilidad este documento no ha sido sometido a un proceso de aprobación por la organización internacional de para la estandarización (ISO), el Comité técnico ISO 176, o el Foro Internacional de acreditación (IAF).

La información contenida en el mismo está disponible para fines educativos y de comunicación. el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otros pasivos que puedan derivarse de la provisión o posterior uso de dicha información.