



Organización Internacional de normalización



Foro Internacional de acreditación

Fecha: 13 enero 2017

El grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 orientación sobre:

Quejas de clientes

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 de conformidad constante".

Si bien no existe una cláusula única en la norma ISO 9001 dedicada al manejo de quejas de los clientes, es importante que los auditores estén al tanto de las diversas cláusulas de la norma que se relacionan con este tema y que les permitan evaluar el proceso de gestión de quejas de una organización.

Las cláusulas ISO 9001 que directa o indirectamente requieren la gestión efectiva de las quejas de los clientes (a menudo como parte de los requisitos de "retroalimentación de los clientes"), incluyen

- La cláusula 5.1.2 requiere que la administración superior se asegure de que "los requisitos del cliente (...) se determinen, se comprendan y se cumplan de manera consistente"
- La cláusula 8.2.1 c) requiere que la organización obtenga "comentarios de clientes relacionados con productos y servicios, incluidas las quejas de los clientes"
- La cláusula 9.1.2 requiere que la organización "controle las percepciones de los clientes sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas". Esto es en realidad 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 los comentarios de los clientes en lugar de responder y

reaccionar a las "quejas formales" que a menudo son pocas y distantes, porque el "cliente" no puede ser molestado o siente que está perdiendo el tiempo.

- La cláusula 9.1.3 requiere que la organización analice y evalúe los datos apropiados relacionados con el grado de satisfacción del cliente. Una vez más, esto debería ser más exigente que solo responder a las quejas.
- La cláusula 9.3 requiere que los comentarios de la revisión de la administración incluyan "comentarios de los clientes", que necesariamente incluyen quejas de los clientes
- La cláusula 10.2.1 define los requisitos para revisar las no conformidades, incluidas las quejas derivadas de las quejas de los clientes y, posteriormente, actuar en esas NC para determinar la causa, implementar correcciones y acciones correctivas, y verificar la efectividad, etc.

A lo largo de una auditoría, el auditor debe estar alerta a las indicaciones que puedan sugerir insatisfacción del cliente y que la organización debería haber abordado como parte del proceso de manejo de quejas de los clientes. Buenas fuentes de dicha información pueden incluir, por ejemplo:

- Bienes devueltos por el cliente;
- Reclamos de garantía;
- 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 servicio).

Los auditores también deben conocer la existencia de ISO 10002 Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Pautas para el manejo de quejas en las organizaciones y alentar a sus clientes a utilizar esta guía para desarrollar su proceso de manejo de quejas.

La Introducción a la ISO 10002 establece:

“Esta Norma Internacional proporciona orientación para el diseño e implementación de un proceso de manejo de quejas efectivo y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales, incluidas las relacionadas con el comercio electrónico”.

El proceso para el manejo de quejas descrito en ISO10002 se puede utilizar como un elemento de un sistema de gestión de calidad.

La información obtenida a través del proceso de manejo de quejas puede llevar a mejoras en los productos y procesos y, cuando las quejas se manejan adecuadamente, puede proteger y mejorar la reputación de la organización (independientemente de su tamaño, ubicación y sector).

Un proceso de manejo de quejas efectivo y eficiente refleja las necesidades tanto de las organizaciones que suministran productos como de aquellas que son las destinatarias de esos productos.

La introducción a la norma ISO 10002 establece:

“La implementación del proceso descrito en esta Norma Internacional puede

- proporcionar a un reclamante acceso a un proceso de gestión de quejas abierto y receptivo,
- mejorar la capacidad de la organización para resolver quejas de manera consistente, sistemática y receptiva, a satisfacción del reclamante y la organización,
- mejorar la capacidad de una organización para identificar tendencias y eliminar las causas de las quejas, y mejorar las operaciones de la organización,
- ayudar a una organización a crear un enfoque centrado en el cliente para resolver quejas y alentar al personal a mejorar sus habilidades para trabajar con los clientes, y
- Proporcionar una base para la revisión y el análisis continuos del proceso de gestión de quejas, la resolución de quejas y las mejoras de procesos realizadas ”

Es muy importante que los auditores tengan conocimiento de la ISO 10002 y sus directrices, y que utilicen ese conocimiento durante las auditorías. Sin embargo, la norma ISO 10002 no especifica ningún requisito, solo da pautas; por lo tanto, no es posible que un auditor presente ninguna no conformidad en contra de sus recomendaciones.

La introducción a la norma ISO 10002 establece:

“La implementación del proceso descrito en esta Norma Internacional puede

- proporcionar a un reclamante acceso a un proceso de gestión de quejas abierto y receptivo,
- mejorar la capacidad de la organización para resolver quejas de manera consistente, sistemática y receptiva, a satisfacción del reclamante y la organización,
- mejorar la capacidad de una organización para identificar tendencias y eliminar las causas de las quejas, y mejorar las operaciones de la organización,
- ayudar a una organización a crear un enfoque centrado en el cliente para resolver quejas y alentar al personal a mejorar sus habilidades para trabajar con los clientes, y
- Proporcionar una base para la revisión y el análisis continuos del proceso de gestión de quejas, la resolución de quejas y las mejoras de procesos realizadas ”

Es muy importante que los auditores tengan conocimiento de la ISO 10002 y sus directrices, y que utilicen ese conocimiento durante las auditorías. Sin embargo, la norma ISO 10002 no especifica ningún requisito, solo da pautas; por lo tanto, no es posible que un auditor presente ninguna no conformidad en contra de sus recomendaciones.

2. Esquema de la norma ISO 10002

ISO 10002 aborda los siguientes temas:

- Principios rectores
 - visibilidad
 - accesibilidad
 - la capacidad de respuesta
 - objetividad
 - cargos
 - confidencialidad
 - Enfoque centrado en el cliente
 - Responsabilidad
 - Mejora continua
- Marco de gestión de reclamaciones.
 - Compromiso
 - política
 - Responsabilidad y autoridad
- Planeando y diseñando
 - Objetivos

- actividades
- Recursos
- Operación del proceso de tramitación de quejas.
 - comunicación
 - Recibo de queja
 - Seguimiento de la queja.
 - Acuse de recibo de la queja.
 - Evaluación inicial de la queja.
 - Investigación de quejas.
 - Respuesta a las quejas.
 - Comunicar la decisión.
 - Cierre de la queja.
- Mantenimiento y mejora.
 - recopilación de información
 - Análisis y evaluación de quejas.
 - Satisfacción con el proceso de tramitación de quejas.
 - Seguimiento del proceso de tramitación de reclamaciones.
 - Auditoría del proceso de tramitación de reclamaciones.
 - Revisión de la gestión del proceso de tramitación de quejas.
 - Mejora continua
 - Incluye también los siguientes anexos informativos.
 - Orientación para pequeñas empresas.
 - Formulario para reclamante
 - objetividad
 - Formulario de seguimiento de quejas.
 - Respuestas
 - diagrama de flujo de escalado
 - Seguimiento continuo.
 - Auditoria

3. Auditoría del proceso de tramitación de reclamaciones.

Los auditores deben poder verificar que una organización ha establecido un proceso de gestión de quejas documentado y efectivo.

ISO 10002 recomienda que al examinar el desempeño del proceso de manejo de quejas, el auditor debe evaluar:

- La conformidad de los procesos de manejo de quejas con la política y los objetivos de la organización
- La medida en que se está siguiendo el proceso de manejo de quejas.
- La capacidad del proceso de manejo de quejas existente para lograr objetivos,
- Fortalezas y debilidades del proceso de manejo de quejas.
- Resultados de las auditorías internas del proceso de manejo de quejas.
- Oportunidades de mejora en el proceso de manejo de quejas y sus resultados
- Los resultados de la revisión de la gestión deben incluir

- Decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la efectividad y la eficiencia del proceso de manejo de quejas.
- Propuestas sobre decisiones de mejora de productos y servicios.
- acciones relacionadas con las necesidades de recursos identificadas (por ejemplo, programas de capacitación) utilizadas para identificar oportunidades de mejora.

Nota: El Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 ha publicado un documento sobre la auditoría "Comentarios de los clientes" que también incluye una guía sobre las quejas de los clientes.

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