



International Organization for Standardization
Forum



International Accreditation

ISO 9001 Auditing Practices Group **Guidance on:**

Auditando las comunicaciones con el cliente

1. Introducción.

Un proceso de comunicación eficaz con el cliente contribuye al éxito de cualquier sistema de gestión de la calidad de una organización y al final al éxito de la misma organización. De igual manera, muchos problemas que experimenta una organización con sus clientes puede frecuentemente, rastrear hasta una *pobre* comunicación.

2. Requisitos y Directriz

2.1 La norma ISO 9001 en la cláusula 7.2.3 establece:

“Comunicación con el cliente”

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

2.2 Existe un documento del GPA (Grupo de prácticas de auditoría) sobre la retroalimentación del cliente y los procesos de quejas de los clientes

2.3 Otros requisitos de la norma ISO 9001 sobre la comunicación con el cliente:

Existen varios otros requisitos en la norma donde se hace referencia directa o indirecta a la comunicación con el cliente.

- La alta dirección debe asegurar que los requisitos del cliente sean determinados y se cumplan con el fin de lograr la satisfacción del cliente (cláusula 5.2)
- La revisión que hace la organización de los requisitos relacionados al producto antes de comprometerse a proveer el

producto al cliente (e.g. presentación de cotización, aceptación de contratos u ordenes, aceptación de cambios a los contratos u ordenes); (cláusula 7.2.2).

- Cuando el cliente no proporciona requisitos documentados, los requisitos del cliente deben ser confirmados por la organización antes de ser aceptadas (cláusula 7.2.2); la necesidad de la organización de tener un sistema implementado para obtener esos requisitos.
- La autorización de uso de producto no conforme por la liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad relevante y, cuando sea aplicable, por el cliente (cláusula 8.3b).

2.4 Directriz de la norma ISO 9004:2009 (cláusula 5.4):

“Procesos relacionados con las partes interesadas

La dirección debería asegurarse de que la organización ha definido procesos aceptados mutuamente para la comunicación eficaz y eficiente con los clientes y otras partes interesadas. La organización debería implementar y mantener dichos procesos para asegurarse de la comprensión adecuada de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y para que facilite su traducción a requisitos para la organización. . . .”

Comunicación de la estrategia y la política

La comunicación eficaz de la estrategia y las políticas es esencial para el éxito sostenido de la organización.

Tal comunicación debería ser significativa, oportuna y continua. La comunicación debería también incluir un mecanismo de retroalimentación, un ciclo de revisión e incorporar disposiciones para tratar proactivamente los cambios en el entorno de la organización,

3 Verificando la eficacia de las comunicaciones con los clientes

La verificación de la eficacia de la comunicación con el cliente es por tanto un componente crítico para lograr la satisfacción del cliente. Aunque no hay un requisito específico en la norma ISO 9001 para tener un procedimiento documentado, dependiendo del tamaño, complejidad y cultura de la organización, pudiera ser necesario tener uno para poder asegurar una implementación eficaz del proceso de comunicación con el cliente.

La norma ISO 9000 define el término “cliente” como quién recibe el producto. También da ejemplos de clientes incluyendo el “usuario final”.

Muchas organizaciones venden sus productos / servicios a través de distribuidores y minoristas y pudieran no recibir ordenes directamente de los usuarios finales. Es importante que el auditor verifique como la organización comunica sobre la calidad de sus productos / servicios a los usuarios finales y también el mecanismo para obtener la retroalimentación (independientemente de las quejas) de los usuarios finales. Se debe reconocer que las necesidades

de los distribuidores y minoristas pudieran ser, a veces, diferentes de las de los usuarios finales.

4. El enfoque del auditor

4.1 La comunicación con el cliente cae en tres categorías generales:

- Comunicación general de la organización a los clientes existentes o potenciales como anuncios o información de mercadotecnia.
- Información específica relacionada a preguntas de clientes, requisitos u ordenes
- Comunicación en respuesta a una retroalimentación o queja de un cliente

4.2 Alguno o todos de los siguientes medios de comunicación general con los clientes de la organización pudiera ser observado por el auditor:

Información de producto, que incluye

- Material de promoción
- Web sites
- Catálogo de productos

Cuando la organización recibe ordenes de los distribuidores y no de los usuarios finales, el auditor debe ver que la información de los productos disponible para los usuarios finales (panfletos, folletos, web sites, etc) describa el producto / servicio adecuadamente y con precisión. El auditor debe también tratar de entender como las necesidades del cliente han sido identificadas y como llegan a las especificaciones del producto.

4.3 El auditor debiera verificar la información del producto para confirmar que es fácilmente accesible para los clientes o clientes potenciales y proporciona información actualizada y precisa. El auditor pudiera también buscar, por ejemplo, que tan frecuente se revisa el material promocional, el web site y los catálogos de producto para reflejar los productos y servicios vigentes que se ofrecen y que medidas toman si un producto en particular es modificado, descontinuado o ya no esta disponible.

4.4 Alguno o todos de los siguientes medios de comunicación con el cliente de la organización pudieran observarse:

Ofertas, contratos o manejo de ordenes, incluyendo correcciones

- Cotizaciones
- Formato de orden
- Confirmación de orden
- Corrección de orden
- Documentación de envío

Traducción libre realizada por INLAC . Documentos oficiales disponibles en :
www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

- Facturas
- Notas de crédito
- Correo electrónico y correspondencia general
- Reportes de visitas o notas de los clientes

Proceso de gestión de la retroalimentación y quejas de clientes

- Cartas de respuesta a quejas
- Reconocimientos

4.5 Existen también otros modos como el auditor puede ver la comunicación de la organización con sus clientes:

- Durante el proceso de captura de ordenes cuando el cliente proporciona requisitos no documentados, la organización necesita tener un sistema para obtener o confirmar esos requisitos de los clientes antes de aceptar la orden
- Durante el proceso de diseño y desarrollo pudiera haber una comunicación considerable entre la organización y el cliente
- Durante el proceso de autorización de uso de un producto no conforme por liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad relevante y cuando sea aplicable, por el cliente

4.6 El auditor debe usar métodos de seguimiento normales para verificar el cumplimiento con los requisitos de comunicación con el cliente de la norma ISO 9001 y como la organización se comunica eficazmente con el cliente en la ejecución de oferta, contrato u ordenes.