
**Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente —
Orientación para transacciones de comercio electrónico de
empresa a consumidor**

*Quality management — Customer satisfaction — Guidance for business to
consumer electronic commerce transactions*

Correspondencia: Esta norma es una adopción idéntica (IDT) de la norma ISO
10008:2022

Descriptor: gestión; calidad; satisfacción del cliente

ICS: 03.120.10

| Contenido | página |
|---|-----------|
| Informe de la norma nacional | 4 |
| Prólogo la norma ISO 10008..... | 5 |
| Prólogo de la versión en español de la norma ISO 10008 | 6 |
| Prólogo nacional | 7 |
| Introducción de la norma ISO 10008..... | 8 |
| 1 Objeto y campo de aplicación..... | 10 |
| 2 Referencias normativas..... | 10 |
| 3 Términos y definiciones..... | 10 |
| 4 Principios de orientación..... | 12 |
| 4.1 Generalidades | 12 |
| 4.2 Compromiso..... | 12 |
| 4.3 Capacidad..... | 12 |
| 4.4 Competencia..... | 12 |
| 4.5 Idoneidad..... | 12 |
| 4.6 Integridad de la información | 12 |
| 4.7 Transparencia | 12 |
| 4.8 Elección..... | 12 |
| 4.9 Accesibilidad | 13 |
| 4.10 Capacidad de repuesta | 13 |
| 4.11 Oportunidad..... | 13 |
| 4.12 Consentimiento | 13 |
| 4.13 Rendición de cuentas | 13 |
| 4.14 Legalidad | 13 |
| 4.15 Privacidad | 13 |
| 4.16 Protección de datos..... | 14 |
| 4.17 Seguridad..... | 14 |
| 4.18 Sostenibilidad | 14 |
| 4.19 Integración | 14 |
| 4.20 Enfoque centrado en el cliente..... | 14 |
| 4.21 Mejora | 14 |
| 5 Sistema de transacciones de comercio electrónico de empresa a consumidor | 15 |
| 5.1 Contexto de la organización..... | 15 |
| 5.2 Marco de referencia..... | 15 |
| 5.3 Objetivos..... | 16 |
| 5.4 Procesos | 16 |
| 5.4.1 Generalidades | 16 |
| 5.4.2 Procesos de una fase | 18 |
| 5.4.3 Procesos de múltiples fases | 18 |
| 5.5 Recursos..... | 18 |
| 5.5.1 Generalidades | 18 |
| 5.5.2 Proveedores de TCE EC | 18 |
| 5.5.3 Procedimiento | 19 |
| 5.5.4 Plan de comunicación interna y externa..... | 19 |
| 5.6 Conectividad | 19 |
| 6 Proceso de una fase..... | 19 |

| | | |
|---|---|----|
| 6.1 | Fase de pre- transacción..... | 19 |
| 6.1.1 | Generalidades | 19 |
| 6.1.2 | Creación del contenido..... | 20 |
| 6.1.3 | Entrega de contenido..... | 20 |
| 6.2 | Fase en-transacción | 22 |
| 6.2.1 | Generalidades | 22 |
| 6.2.2 | Soporte en la selección inicial | 22 |
| 6.2.3 | Identificación del consumidor | 23 |
| 6.2.4 | Cotización final..... | 24 |
| 6.2.5 | Soporte en la selección de pago | 25 |
| 6.2.6 | Autorización del pago..... | 25 |
| 6.2.7 | Confirmación del pedido..... | 25 |
| 6.3 | Etapas post-transacción..... | 26 |
| 6.3.1 | Generalidades | 26 |
| 6.3.2 | Entrega | 26 |
| 6.3.3 | Corrección | 27 |
| 6.3.4 | Devoluciones y cambios..... | 28 |
| 7 | Procesos multi-etapas..... | 28 |
| 7.1 | Interacción con el consumidor..... | 28 |
| 7.1.1 | Generalidades | 28 |
| 7.1.2 | Código de TCE EC | 28 |
| 7.1.3 | Apoyo al consumidor..... | 29 |
| 7.1.4 | Tratamiento de la retroalimentación..... | 29 |
| 7.1.5 | Manejo de quejas y resolución de conflictos externos..... | 29 |
| 7.2 | Gestión de información de los consumidores | 30 |
| 7.2.1 | Generalidades | 30 |
| 7.2.2 | Seguridad..... | 30 |
| 7.2.3 | Privacidad | 30 |
| 8 | Mantenimiento y mejora..... | 31 |
| 8.1 | Recopilación de información | 31 |
| 8.2 | Evaluación del desempeño del sistema TCE EC..... | 31 |
| 8.3 | Satisfacción con el sistema TCE EC | 31 |
| 8.4 | Revisión del sistema TCE EC | 31 |
| 8.5 | Mejora continua..... | 32 |
| Anexo A (informativo) Satisfacción del cliente y necesidades del consumidor en el contexto TCE EC | | 33 |
| Anexo B (informativo) Referencias suplementarias..... | | 35 |
| Anexo C (informativo) Orientaciones para proporcionar información | | 37 |
| Anexo D (informativo) Orientación acerca del código de TCE EC de una organización | | 40 |
| Anexo E (informativo) Referencia a Normas Internacionales adoptadas como NTN..... | | 42 |
| Anexo F (informativo) Informe de cambios editoriales y/o desviaciones técnicas de la norma | | 43 |
| Bibliografía..... | | 47 |

Informe de la norma nacional

El Comité Técnico de Calidad y Evaluación de la Conformidad (CYEC), a cargo de la revisión de la Norma Técnica Nicaragüense denominada: **NTN ISO 10008:2024 Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Orientación para transacciones de comercio electrónico de empresa a consumidor (ISO 10008:2022, IDT)**, estuvo integrado por representantes de las siguientes organizaciones:

| | |
|---|---------------------------|
| Centro de Investigación en Biotecnología (CIB/UNAN-Managua) | Jorge Esquivel Quezada |
| Centro de Investigación en Biotecnología (CIB/UNAN-Managua) | Samantha Miranda Calero |
| Laboratorio de calibración (IPROCEN S.A) | Cecilia Moreno García |
| Laboratorio de Física de Radiaciones y Metrología (LAF-RAM) | Maribel Medrano Picado |
| Cano Consultores | Omar Cano López |
| TM Consultores | Ivette Medrano Rocha |
| NCA Consultores, S.A. | Axel Chavarría Morales |
| Kola Shaler Industrial S.A | Yesenia Mejía Silva |
| ACQUANIC | Alfonso Suárez González |
| Productos Prefabricados de Concreto de Nicaragua (PRECONICSA) | Scarleth Escobar Arróliga |
| Especialista | Victor López Hurtado |
| Corporación Montelimar, S. A | Elvis Gómez Monterrey |
| Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) | Claudia Hernández Téllez |
| Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) | Johanna Granados Aragón |
| Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC) | Meriluz Mendoza Treminio |
| Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC) | Sílfida Miranda González |

Para los propósitos de esta norma, se han incluido los anexos informativos nacionales, para brindar orientación adicional a los usuarios.

- En el Anexo E se incluye un informe con los nombres y códigos de las normas internacionales que aparecen en el documento, y que se encuentran identificadas con código nacional.
- En el Anexo F se incluye un Informe con los cambios editoriales de la norma.

Esta norma fue aprobada por el Comité Técnico de Normalización en su última sesión de trabajo el martes, 2 de abril de 2024.

Prólogo la norma ISO 10008

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase www.iso.org/directives).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de alguno o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indicarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 3, *Tecnologías de apoyo*.

Esta segunda edición anula y sustituye a la primera edición (ISO 10008:2013) que ha sido revisada técnicamente.

Los principales cambios son los siguientes:

- alineación con la Norma ISO 9000:2015;
- alineación con la Norma ISO 9001:2015;
- alineación mejorada con las Normas ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 e ISO 10004.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento deberían dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. En www.iso.org/members.html se puede encontrar un listado completo de estos organismos.

Prólogo de la versión en español de la norma ISO 10008

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y otras partes interesadas, para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

Este documento ha sido validado por el ISO/TMBG/Spanish Translation Management Group (STMG) conformado por los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, República Dominicana, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.

Extracto de la norma

Prólogo nacional

El Sistema Nacional de Normalización de Nicaragua, tiene su fundamento en la **Ley N° 219 Ley de Normalización Técnica y Calidad**, la cual tiene como objeto fomentar el mejoramiento continuo de los procesos de producción y calidad de los productos y servicios ofrecidos en el país y el ordenamiento de las actividades de los sectores público, privado, científico-técnico y consumidores, para la elaboración, adopción y revisión de las normas técnicas.

El Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), a través de la **Dirección de Normalización y Metrología (DNM)**, coordina y supervisa las actividades de Normalización Técnica a nivel nacional, las cuales son ejecutadas por los Comités Técnicos de Normalización, conformados por expertos de todos los sectores, procurando una representación adecuada de las diferentes partes interesadas en el proceso.

Como parte de sus funciones, la DNM mantiene el catálogo de Normas Técnicas Nicaragüenses y funge como el contacto nacional con Organizaciones Internacionales de Normalización, tales como ISO y el CODEX ALIMENTARIUS.

Solicitud de información o identificación de errores en este documento favor escribir a:
normalizacion@mific.gob.ni o notificacion@mific.gob.ni.

Introducción de la norma ISO 10008

0.1 Generalidades

El comercio electrónico ofrece la comodidad de poder buscar y seleccionar entre una amplia gama de productos y servicios, pero los consumidores usualmente pueden hacerlo sin el beneficio de las interacciones cara a cara. Las transacciones relacionadas pueden tener lugar a través de fronteras internacionales, a veces sin que el consumidor se dé cuenta, y los niveles de protección del consumidor pueden ser diferentes de aquellos a los que está acostumbrado.

Este documento proporciona orientación a las organizaciones para planificar, diseñar, desarrollar, implementar, mantener y mejorar un sistema eficaz y eficiente concerniente a las transacciones de comercio electrónico del negocio al consumidor (TCE EC).

Un TCE EC eficaz y eficiente puede apoyar a los consumidores y organizaciones en direccionar todos los aspectos de una transacción.

Este documento brinda orientación sobre cómo las organizaciones pueden implementar un sistema TCE EC y de este modo:

- a) proporcionar una base para que los consumidores incrementen la confianza en las TCE EC;
- b) incrementar la capacidad de las organizaciones para satisfacer a los consumidores;
- c) reducir las quejas y disputas.

Una TCE EC involucra interacciones electrónicas entre la organización y el consumidor cuando el consumidor accede mediante cualquier dispositivo con conectividad alámbrica o inalámbrica (por ejemplo, computadoras personales, tablets, asistentes digitales personales y teléfonos celulares). Para los propósitos de este documento, una TCE EC puede también involucrar otras redes de trabajo de telecomunicaciones basadas en datos (por ejemplo, mensajes de texto corto) y diferentes interfaces, incluyendo sitios web, redes sociales, apps y correos electrónicos.

NOTA La Norma ISO 32111¹ establece los principios y el marco para asegurar las transacciones de comercio electrónico.

La orientación en este documento está destinada a aplicarse en situaciones donde una parte sustancial de la TCE EC, incluyendo al menos un proceso de fase (por ejemplo, procesamiento de pago, confirmación del acuerdo por parte del consumidor, entrega de productos y servicios) se facilita mediante medios electrónicos. También puede ser útil para situaciones donde no tiene lugar la TCE EC, pero existe alguna interacción *online* entre la organización y el consumidor, como cuando una organización hace publicidad *online*, pero no vende productos *online*. Cuando la venta a distancia no incluye un componente *online* (por ejemplo, un pedido por correo), no es el tema de este documento, pero alguna de las orientaciones proporcionadas podría ser pertinente.

Considerado en sentido amplio, las transacciones de comercio electrónico del negocio al consumidor involucran a una gran variedad de organizaciones dedicadas a actividades muy diversas. Este documento se centra en las organizaciones que ofrecen directamente productos y servicios a los consumidores, ya sea a través de sus propias plataformas o de mercados *online*. Sin embargo, las orientaciones proporcionadas pueden ser pertinentes para otras organizaciones que participan en cualquier transacción TCE EC, incluidos los mercados *online* y los sitios de comparación de precios. También existen normas separadas para las organizaciones que facilitan las transacciones entre consumidores y proveedores, y las organizaciones que proporcionan a los consumidores acceso a procesos de acceso público donde pueden revisar y calificar los productos y servicios ofrecidos por sus organizaciones, y acceder a las opiniones y valoraciones de otros consumidores (véanse las Normas ISO 42500 e ISO 20488).

La orientación de este documento no tiene la intención de aplicarse a transacciones *online* completadas entre individuos (“consumidor a consumidor”). Sin embargo, la orientación en este documento puede ser pertinente a organizaciones de

¹ En preparación. Estado en el momento de la publicación: ISO/DIS 32111:2022.

tercera parte que proporcionan servicios *online* para facilitar las transacciones consumidor a consumidor (por ejemplo, mercados *online*).

0.2 Relación con las Normas ISO 9001 e ISO 9004

Este documento es compatible con las Normas ISO 9001 e ISO 9004 y apoya los objetivos de estas dos normas mediante la aplicación efectiva y eficiente de un sistema TCE EC. Este documento también puede utilizarse independientemente de las Normas ISO 9001 e ISO 9004.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad. Un sistema TCE EC implementado de acuerdo con este documento (por ejemplo, la Norma ISO 10008) puede ser usado como un elemento de un sistema de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9004 proporciona orientación para lograr el éxito sostenido de una organización. El uso de este documento puede mejorar el desempeño en relación con las TCE EC, así como aumentar la satisfacción de los consumidores y otras partes interesadas pertinentes para facilitar la consecución de un éxito sostenido. También puede facilitar la mejora continua de la calidad de los productos, servicios y procesos basada en la retroalimentación de los consumidores y otras partes interesadas pertinentes.

NOTA Otras partes interesadas pertinentes pueden incluir clientes, proveedores, asociaciones industriales y sus miembros, organizaciones de consumidores, agencias gubernamentales pertinentes, autoridades reguladoras, personal, propietarios y otros que se vean afectados por el sistema TCE EC de una organización.

0.3 Relación con las Normas ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 e ISO 10004

Este documento es compatible con las Normas ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 e ISO 10004. Estas cinco normas pueden utilizarse ya sea de manera independiente o en conjunto con las demás. Cuando se utilizan juntas, las normas pueden ser parte de un marco de referencia más amplio e integrado para mejorar la satisfacción del cliente tanto en el contexto de negocio al consumidor como en otros contextos.

Las organizaciones pueden utilizar la orientación contenida en la Norma ISO 10001 para planificar, diseñar, desarrollar, implementar, mantener y mejorar un código de TCE EC como parte del sistema TCE EC. Los procesos de manejo de quejas, resolución de disputas y seguimiento, y medición de la satisfacción del cliente, descritos en las Normas ISO 10002, ISO 10003 e ISO 10004, respectivamente, pueden formar partes importantes de un sistema TCE EC.

Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Orientación para transacciones de comercio electrónico de empresa a consumidor

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona orientación para planificar, diseñar, desarrollar, implementar, mantener y mejorar un sistema de transacción de comercio electrónico de empresa al consumidor (TCE EC) eficaz y eficiente dentro de una organización.

Es aplicable a cualquier organización involucrada en, o que planifica involucrarse en un TCE EC, sin importar el tamaño, tipo y actividad. Este documento se centra en las organizaciones que ofrecen y prestan directamente productos y servicios a los consumidores.

Este documento tiene como objetivo permitir a las organizaciones que establezcan un sistema TCE EC justo, eficaz, eficiente, transparente y seguro, para aumentar la confianza de los consumidores en las TCE EC e incrementar la satisfacción de los consumidores. Está dirigida a TCE EC relativas a consumidores como un subconjunto de los clientes.

La orientación proporcionada en este documento puede complementar un sistema de gestión de la calidad de la organización.

2 Referencias normativas

Los siguientes documentos, en su totalidad o en parte, están normativamente referenciados en este documento y son indispensables para su aplicación. Para las referencias con fecha, solo aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

NTN ISO 9000, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma NTN ISO 9000.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su utilización en normalización en las siguientes direcciones:

- Plataforma de navegación ISO Online: disponible en <https://www.iso.org/obp>
- Electropedia IEC: disponible en <https://www.electropedia.org/>

3.1 transacción de comercio electrónico de empresa a consumidor
TCE EC
conjunto de interacciones entre una *organización* (3.2) y un *consumidor* (3.3) para la provisión de productos y servicios, facilitados en línea.

3.2 organización
persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones, con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Anexo E
(informativo)

Referencia a Normas Internacionales adoptadas como NTN

| Referencia a Normas Internacionales adoptadas como NTN para el caso de esta Norma | | | |
|--|-----------------------------|------------------------|------------------------|
| Nombre de la Norma | Código Internacional | Código Nacional | Correspondencia |
| <i>Tecnología de la información técnica de seguridad - Sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI) - Requisitos</i> | ISO/IEC 27001:2005 | NTN 21 001-13 | IDT |

Extracto de la norma

Anexo F (informativo)

Informe de cambios editoriales y/o desviaciones técnicas de la norma

Introducción

Informe de cambios editoriales de la Norma NTN ISO 10008 Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Orientación para transacciones de comercio electrónico de empresa a consumidor (ISO 10008:2022, IDT).

El Comité Técnico decidió realizar cambios editoriales mínimos que se muestran en la tabla siguiente:

| Página | Texto Original | Cambio editorial/desviaciones técnicas | Justificación | Tipo de modificación |
|--------|---|---|---|----------------------|
| 10 | <p>2 Referencias normativas</p> <p>ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad -Fundamentos y vocabulario.</p> | <p>2 Referencias normativas</p> <p>NTN ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.</p> | Se adiciona al código de la norma internacional la abreviaturas NTN (Norma Técnica Nicaragüense) | Editorial |
| 11 | <p>3.1 transacción de comercio electrónico del negocio al consumidor B2C ECT (<i>business-to-consumer electronic commerce transaction</i>)</p> <p>conjunto de interacciones entre una <i>organización</i> (3.2) y un <i>consumidor</i> (3.3) para la provisión de productos y servicios, facilitado <i>online</i></p> | <p>3.1 transacción de comercio electrónico de empresa a consumidor TCE EC</p> <p>conjunto de interacciones entre una <i>organización</i> (3.2) y un <i>consumidor</i> (3.3) para la provisión de productos y servicios, facilitados en línea.</p> | Las abreviaturas en idioma inglés B2C ECT de la definición 3.1 se sustituyeron por las abreviaturas en idioma español TCE EC , y también se realizó la sustitución de las abreviaturas en todo el documento | Editorial |
| 11 | <p>3.2 organización</p> <p>[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.2.1, modificado — Se reemplazó la Nota 2 a la entrada.]</p> | <p>3.2 organización</p> <p>[FUENTE: NTN ISO 9000: 2015, 3.2.1, modificado — Se reemplazó la Nota 2 a la entrada.]</p> | Se adiciona al código de la norma internacional la abreviaturas NTN (Norma Técnica Nicaragüense) | Editorial |

| Página | Texto Original | Cambio editorial/desviaciones técnicas | Justificación | Tipo de modificación |
|--------|--|--|--|----------------------|
| 15 | <p>5.2 Marco de referencia</p> <p>Como se define en ISO 9000: 2015, 3.7.9, el riesgo es el efecto de la incertidumbre, que puede ser negativa o positiva.</p> | <p>5.2 Marco de referencia</p> <p>Como se define en NTN ISO 9000: 2015, 3.7.9, el riesgo es el efecto de la incertidumbre, que puede ser negativa o positiva.</p> | Se adiciona al código de la norma internacional la abreviaturas NTN (Norma Técnica Nicaragüense) | Editorial |
| 19 | <p>5.5.1 Generalidades</p> <p>NOTA Se proporciona orientación sobre capacitación y documentación en ISO 10015 y ISO 10013, respectivamente.</p> | <p>5.5.1 Generalidades</p> <p>NOTA Se proporciona orientación sobre capacitación y documentación en NTN ISO 10015 y NTN ISO 10013, respectivamente.</p> | Se adiciona al código de la norma internacional la abreviaturas NTN (Norma Técnica Nicaragüense) | Editorial |
| 19 | <p>5.5.4 Plan de comunicación interna y externa</p> <p>NOTA 2 Véase la Norma ISO 10001:2018, Anexo I, para obtener orientación sobre este tipo de planes relacionados con los códigos de satisfacción del cliente.</p> | <p>5.5.4 Plan de comunicación interna y externa</p> <p>NOTA 2 Véase la Norma NTN ISO 10001:2018, Anexo I, para obtener orientación sobre este tipo de planes relacionados con los códigos de satisfacción del cliente.</p> | Se adiciona al código de la norma internacional la abreviaturas NTN (Norma Técnica Nicaragüense) | Editorial |
| 20 | <p>5.6 Conectividad</p> <p>Para abordar el marco y los elementos complementarios (como la política, el control de la información documentada, la capacitación y las acciones correctivas) del sistema de gestión de la calidad, la organización puede consultar la norma ISO 9001 u otros estándares del sistema de gestión de calidad.</p> | <p>5.6 Conectividad</p> <p>Para abordar el marco y los elementos complementarios (como la política, el control de la información documentada, la capacitación y las acciones correctivas) del sistema de gestión de la calidad, la organización puede consultar la norma NTN ISO 9001 u otros estándares del sistema de gestión de calidad.</p> | Se adiciona al código de la norma internacional la abreviaturas NTN (Norma Técnica Nicaragüense) | Editorial |
| 29 | <p>7.1.2 Código TCE EC</p> <p>Se proporciona orientación adicional sobre la preparación del código TCE EC en el Anexo D y en ISO 10001se proporciona orientación adicional sobre la preparación del código TCE EC .</p> | <p>7.1.2 Código TCE EC</p> <p>Se proporciona orientación adicional sobre la preparación del código TCE EC en el Anexo D y en NTN ISO 10001se proporciona orientación adicional sobre la preparación del código TCE EC .</p> | Se adiciona al código de la norma internacional la abreviaturas NTN (Norma Técnica Nicaragüense) | Editorial |

| Página | Texto Original | Cambio editorial/desviaciones técnicas | Justificación | Tipo de modificación |
|--------|--|--|--|----------------------|
| 30 | <p>7.1.5 Manejo de quejas y resolución de disputas externas</p> <p>NOTA 1 ISO 10002 proporciona orientación sobre el proceso de manejo de quejas</p> | <p>7.1.5 Manejo de quejas y resolución de disputas externas</p> <p>NOTA 1 NTN ISO 10002 proporciona orientación sobre el proceso de manejo de quejas</p> | Se adiciona al código de la norma internacional la abreviaturas NTN (Norma Técnica Nicaragüense) | Editorial |
| 30 | <p>7.1.5 Manejo de quejas y resolución de disputas externas</p> <p>NOTA2 ISO 10003 proporciona orientación sobre el proceso de resolución de disputas.</p> | <p>7.1.5 Manejo de quejas y resolución de disputas externas</p> <p>NOTA2 NTN ISO 10003 proporciona orientación sobre el proceso de resolución de disputas</p> | Se adiciona al código de la norma internacional la abreviaturas NTN (Norma Técnica Nicaragüense) | Editorial |
| 32 | <p>8.2 Evaluación del desempeño del sistema TCE EC</p> <p>NOTA ISO 19011 proporciona orientación sobre la auditoría del sistema de gestión.</p> | <p>8.2 Evaluación del desempeño del sistema TCE EC</p> <p>NOTA NTN ISO 19011 proporciona orientación sobre la auditoría del sistema de gestión.</p> | Se adiciona al código de la norma internacional la abreviaturas NTN (Norma Técnica Nicaragüense) | Editorial |
| 32 | <p>8.3 Satisfacción con el sistema TCE EC</p> <p>NOTA ISO 10004 proporciona orientación sobre cómo medir y monitorear la satisfacción del cliente.</p> | <p>8.3 Satisfacción con el sistema TCE EC</p> <p>NOTA NTN ISO 10004 proporciona orientación sobre cómo medir y monitorear la satisfacción del cliente.</p> | Se adiciona al código de la norma internacional la abreviaturas NTN (Norma Técnica Nicaragüense) | Editorial |
| 34 | <p>Anexo A (informativo)</p> <p>A.1 General</p> <p>— la importancia de la satisfacción del cliente y los vínculos entre este documento (ejemplo ISO 10008) y los demás estándares de satisfacción del cliente;</p> | <p>Anexo A (informativo)</p> <p>A.1 General</p> <p>— la importancia de la satisfacción del cliente y los vínculos entre este documento (ejemplo NTN ISO 10008) y los demás estándares de satisfacción del cliente;</p> | Se adiciona al código de la norma internacional la abreviaturas NTN (Norma Técnica Nicaragüense) | Editorial |

| Página | Texto Original | Cambio editorial/desviaciones técnicas | Justificación | Tipo de modificación |
|--------|--|--|--|----------------------|
| 34 | <p>A.2 La satisfacción del cliente y el sistema TCE EC</p> <p>La satisfacción del cliente está definida en ISO 9000: 2015 3.9.2, como la “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas”.</p> | <p>A.2 La satisfacción del cliente y el sistema TCE EC</p> <p>La satisfacción del cliente está definida en NTN ISO 9000: 2015 3.9.2, como la “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas”.</p> | Se adiciona al código de la norma internacional la abreviaturas NTN (Norma Técnica Nicaragüense) | Editorial |
| 34 | <p>A.3 Necesidades del consumidor</p> <p>Mientras que cliente se refiere en términos generales a una “persona u organización que podría recibir o recibe un producto o servicio destinado o requerido por esta persona u organización” (como se define en la ISO 9000: 2015, 3.2.4)</p> | <p>A.3 Necesidades del consumidor</p> <p>Mientras que cliente se refiere en términos generales a una “persona u organización que podría recibir o recibe un producto o servicio destinado o requerido por esta persona u organización” (como se define en la NTN ISO 9000: 2015, 3.2.4)</p> | Se adiciona al código de la norma internacional la abreviaturas NTN (Norma Técnica Nicaragüense) | Editorial |
| 41 | <p>Anexo D (informativo)</p> <p>Orientación acerca del código de TCE EC de una organización</p> <p>NOTA Orientación adicional sobre la preparación del código de TCE EC se proporciona en la Norma ISO 10001.</p> | <p>Anexo D (informativo)</p> <p>Orientación acerca del código de TCE EC de una organización</p> <p>NOTA Orientación adicional sobre la preparación del código de TCE EC se proporciona en la Norma NTN ISO 10001.</p> | Se adiciona al código de la norma internacional la abreviaturas NTN (Norma Técnica Nicaragüense) | Editorial |
| | En el documento se | | | |

Bibliografía

- [1] ISO 9001, *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.*
- [2] ISO 9004, *Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido.*
- [3] ISO 9241 (todas las partes), *Ergonomía de la interacción hombre-sistema.*
- [4] ISO 9241 - 161, *Ergonomía de la interacción hombre-sistema. Parte 161: Orientación sobre elementos visuales de la interfaz de usuario.*
- [5] ISO 10001: 2018, *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para códigos de conducta para las organizaciones*
- [6] ISO 10002, *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para la gestión de quejas en las organizaciones*
- [7] ISO 10003, *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para la resolución de disputas externas a las organizaciones*
- [8] ISO 10004, *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el seguimiento y la medición*
- [9] ISO 10013, *Sistemas de gestión de la calidad. Orientación para la información documentada.*
- [10] ISO 10015, *Gestión de la calidad — Directrices para la gestión de competencias y el desarrollo de personas*
- [11] ISO 10377, *Seguridad de los productos de consumo. Directrices para proveedores.*
- [12] ISO 10393, *Retirada de productos de consumo: Directrices para proveedores*
- [13] ISO 19011, *Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.*
- [14] ISO 20488, *Reseñas de consumidores en línea. Principios y requisitos para su recopilación, moderación y publicación.*
- [15] ISO 21041, *Orientación sobre precios unitarios*
- [16] ISO 22458, *Vulnerabilidad del consumidor. Requisitos y directrices para el diseño y prestación de servicios inclusivos.*
- [17] ISO 26000, *Orientación sobre responsabilidad social*
- [18] ISO 31700 (todas las partes), *Protección del consumidor. Privacidad por diseño para bienes y servicios de consumo.*
- [19] ISO 32111,² *Garantía de transacciones en el comercio electrónico: principios y marco*

² Bajo preparación. Etapa al momento de la publicación: ISO/DIS 32111:2022 .

- [20] ISO 42500, *Economía colaborativa — Principios generales*
- [21] ISO/IEC 27001, *Tecnologías de la información — Técnicas de seguridad — Sistemas de gestión de la seguridad de la información — Requisitos*
- [22] ISO/IEC 27002, *Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Controles de seguridad de la información.*
- [23] ISO/IEC 29100, *Tecnologías de la información — Técnicas de seguridad — Marco de privacidad*
- [24] ISO/IEC 29184, *Tecnología de la información — Avisos de privacidad y consentimiento en línea*
- [25] ISO/IEC Guía 14, *Productos y servicios relacionados — Información para los consumidores*
- [26] ISO/IEC Guía 71, *Guía para abordar la accesibilidad en las normas*
- [27] ISO/IEC Guía 76: 2020, *Desarrollo de estándares de servicio: recomendaciones para abordar los problemas de los consumidores*
- [28] ISO. *MANUAL ISO: El Uso Integrado de Estándares de Sistemas de Gestión (IUMSS)*. Ginebra: ISO, 2018

- última línea-

Ministerio de Fomento, Industria y Comercio



Todos los derechos reservados. A menos que se especifique lo contrario, ninguna parte de esta publicación puede reproducirse ni utilizarse de ninguna forma ni por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidas fotocopias o publicación en internet.

Las solicitudes de permiso de reproducción deben dirigirse a:

- Dirección de Normalización y Metrología (DNM), carretera a Masaya, frente a Camino de Oriente, 2248-9300 Ext. 1311, 1314, notificacion@mific.gob.ni o normalizacion@mific.gob.ni

La reproducción puede estar sujeta a pago de royalties o acuerdos de concesión de licencia.