

## **NORMA ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009**

### **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

**5.2 ENFOQUE AL CLIENTE** La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse los numerales 7.2.1 y 8.2.1).

### **7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

#### **7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

**7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio** La entidad debe determinar:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto;
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio,
- d) cualquier requisito adicional que la entidad considere necesario.

### **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

#### **8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

**8.2.1. Satisfacción del cliente** Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

*NOTA: El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.*