

CALIDAD Y EXCELENCIA

Quality

Intedya[®]
International Dynamic Advisors

ISO 10002 - Directrices para el tratamiento de quejas

ISO 10002, se centra en proporcionar a las organizaciones un marco efectivo para manejar las quejas de los clientes y otros interesados, con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer la relación con ellos.

La norma ISO 10002 proporciona orientación a las organizaciones para diseñar, desarrollar, implementar, mantener y mejorar un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales, incluyendo a las relacionadas con el comercio electrónico. Implementar estas pautas puede contribuir significativamente a la lealtad del cliente y a la reputación de la organización. Se rige por una serie de principios: compromiso, capacidad, transparencia, accesibilidad, capacidad de respuesta, objetividad, costos, integridad de la información, confidencialidad, enfoque al cliente, rendición de cuentas, mejora, competencia y rapidez.



Solicitar
Información



Descargar
Presentación



Ver video de
Presentación



Principales REQUISITOS

La norma ISO 10002 proporciona una guía para la gestión de las quejas de los clientes, pero no establece requisitos obligatorios, no es una norma certificable. Sin embargo, a través de sus recomendaciones, se pueden identificar algunos principios y elementos que son fundamentales para aplicar las mejores prácticas en la gestión de quejas, por ejemplo:

- Establecer una política documentada para la gestión de quejas, que incluya el compromiso de mejorar la satisfacción del cliente y manejar las quejas de manera justa y eficaz.
- Establecer un proceso documentado para la gestión de quejas que incluya la recepción, registro, evaluación, investigación y resolución de las quejas.
- Establecer canales efectivos de comunicación con los clientes, informándoles sobre el proceso de gestión de quejas y proporcionando respuestas oportunas.
- Mantener la confidencialidad en el proceso de gestión de quejas, asegurando la privacidad de la información relacionada con las quejas.
- Se requiere proporcionar formación adecuada al personal involucrado en el proceso de gestión de quejas, para asegurar que estén capacitados para manejarlas de manera efectiva.
- Establecer indicadores de rendimiento para medir la eficacia del proceso de gestión de quejas y realizar un seguimiento regular de estos indicadores.

Ejemplos de ACCIONES PRÁCTICAS A IMPLEMENTAR

- **EVALUACIÓN DEL CONTEXTO:** Comprender el contexto organizativo, incluyendo las expectativas y necesidades de los clientes, para adaptar el sistema de gestión de quejas a la realidad de la organización
- **DISEÑO DE PROCESOS DE GESTIÓN DE QUEJAS:** Establecer procesos claros y eficientes para la identificación, registro, gestión y resolución de quejas, garantizando una respuesta oportuna y efectiva
- **CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS:** Garantizar la confidencialidad de la información relacionada con las quejas y cumplir con las regulaciones de protección de datos aplicables
- **COMUNICACIÓN CLARA Y TRANSPARENTE:** Garantizar una comunicación clara y transparente con los clientes a lo largo del proceso de gestión de quejas, proporcionando información sobre el progreso y las acciones tomadas
- **FORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN:** Proporcionar formación adecuada al personal en habilidades de comunicación, empatía y resolución de conflictos para gestionar las quejas de manera efectiva
- **MONITOREO Y MEDICIÓN:** Establecer indicadores clave de desempeño para evaluar la eficacia del sistema de gestión de quejas y realizar revisiones periódicas
- **EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA:** Fomentar una cultura de mejora continua, utilizando los resultados de la gestión de quejas para identificar oportunidades de mejora



Solicitar
Información



Descargar
Presentación



Ver video de
Presentación



Ventajas para LA ORGANIZACIÓN

- Proporcionar al reclamante acceso a un proceso de tratamiento de las quejas abierto y sencillo.
- Incrementar la capacidad de la organización de resolver las quejas de forma coherente, sistemática y responsable para lograr la satisfacción del reclamante y de la organización.
- Incrementar la habilidad de la organización para identificar tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las operaciones de la organización.
- Ayudar a la organización a crear un enfoque centrado en el cliente para la resolución de las quejas y motivar al personal a mejorar sus habilidades en el trabajo con los clientes.
- Proporcionar una base para la revisión y análisis continuo del proceso de tratamiento de las quejas, su resolución y los procesos de mejora realizados.
- Al abordar las quejas de manera proactiva, las organizaciones pueden reducir la posibilidad de quejas escalen a conflictos más serios, manteniendo relaciones más sólidas con los clientes.

Ventajas para LOS CLIENTES

- Resolución más rápida y eficiente de problemas para los clientes. La mejora en la gestión de quejas contribuye directamente a la satisfacción del cliente.
- Proceso estructurado para la gestión de quejas, lo que garantiza que las organizaciones aborden las quejas de manera consistente y efectiva.
- Mayor Transparencia y Responsabilidad, lo que significa que las organizaciones deben ser abiertas y claras en su manejo de las quejas.
- Reducción de conflictos y litigios. Al abordar las preocupaciones de los clientes de manera proactiva, las organizaciones pueden evitar quejas escalen a problemas más serios.
- Retroalimentación Constructiva gracias a la recopilación y el análisis de datos de quejas.
- Detección de áreas de mejora, lo que ayuda a tomar medidas correctivas para evitar problemas recurrentes.
- La retroalimentación obtenida de las quejas puede utilizarse para realizar ajustes y mejoras constantes.
- Mantenimiento de la Lealtad del Cliente, cuando los clientes sienten que sus preocupaciones son tomadas en serio y se resuelven de manera satisfactoria, es más probable que continúen siendo clientes leales.
- Destacar entre sus competidores al demostrar su compromiso con la satisfacción del cliente y la mejora continua. Esto es un factor diferenciador en el mercado.

Ventajas para EL MERCADO

- Incremento de la Confianza del Consumidor, saber que las quejas se toman en serio y se abordan de manera transparente puede generar confianza en la calidad de los productos o servicios ofrecidos.
- Fomento de Prácticas Comerciales Éticas, mejora de la reputación y la imagen del mercado.
- Prevenir litigios y conflictos significativos.
- Mejora Continua en la Calidad de Productos o Servicios, la retroalimentación obtenida a través de las quejas puede convertirse en un valioso recurso para la mejora continua.



Solicitar
Información



Descargar
Presentación



Ver video de
Presentación

CALIDAD Y EXCELENCIA

Quality

Intedya[®]
International Dynamic Advisors

- Refuerzo de la Responsabilidad Corporativa, al abordar de manera ética las inquietudes y quejas de los clientes.

Sectores DE APLICACIÓN

La norma ISO 10002, es una norma universal, aplicable a todas las organizaciones, sin importar tipo o tamaño, o los productos o servicios suministrados.



Solicitar
Información



Descargar
Presentación



Ver video de
Presentación