Intedya®
International Dynamic Advisors

ISO 10002:2018 Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones

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**

Intedya®
International Dynamic Advisors

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**

Intedya®
International Dynamic Advisors

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**

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**