

LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

ISO 10,000, ISO 10,001, ISO 10,002, ISO 10,003 e ISO 10,004

Información recopilada por: Astrid Armira

INLAC Guatemala



Tras la publicación de la Norma ISO 9001:2015 se comenzó la revisión de la serie de Normas ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 e ISO 10004 de satisfacción del cliente.

Concretamente, en la ISO 9000:2015 se define *satisfacción del cliente* como la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

La revisión de las cuatro normas se ha centrado fundamentalmente en reforzar su alineación con las Normas ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015.

Aunque las Normas ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 e ISO 10004 conservan la misma estructura, van a ampliarse los principios de orientación que figuran en el capítulo 4 de cada norma. En el capítulo 5, que establece el marco de referencia para cada uno de los objetos de las normas, se incorpora ahora el análisis del contexto de la organización. También se ha revisado toda la terminología para alinearla con la de la Norma ISO 9000:2015.

Estas normas serán de gran utilidad no sólo para las organizaciones que implementen la Norma ISO 9001, sino también especialmente a aquellas que se interesen por la orientación para lograr el éxito sostenido que contiene la Norma ISO 9004.

ISO/FDIS 10001 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para los códigos de conducta.

Contiene orientación sobre los códigos de conducta para las organizaciones relacionados con la satisfacción del cliente. Estos códigos pueden reducir la probabilidad de que surjan problemas y pueden eliminar los motivos de quejas y disputas capaces de disminuir la satisfacción del cliente.

La primera edición de la ISO 10001 corresponde a 2007 y su contenido se confirmó por última vez en 2015. Mantiene la estructura anterior de capítulos, cambia los principios de orientación, incorporando la transparencia, capacidad de respuesta, integridad de la información, confidencialidad, enfoque al cliente, competencia y oportunidad.



MÁS INFORMACIÓN:

TELS. (+502) 2366-1529 / 2333 4556

inlacguatemalaeventos@gmail.com / inlacguatemalaeventos2@gmail.com

WWW.INLAC.ORG.GT WWW.GRUPO-SI.COM.GT

LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

ISO 10,000, ISO 10,001, ISO 10,002, ISO 10,003 e ISO 10,004

Información recopilada por: Astrid Armira
INLAC Guatemala

ISO/FDIS 10002 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de quejas.



Se trata de la más antigua, de 2004 y corregida en 2009 y orienta a las organizaciones a planificar, diseñar, operar, mantener y mejorar un proceso para el tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades, ya sean o no comerciales, incluidas las relacionadas con el comercio electrónico. Pretende beneficiar a la organización y a sus clientes en la presentación de reclamaciones, así como a otras partes interesadas pertinentes.

ISO/FDIS 10003 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de conflictos de forma externa.

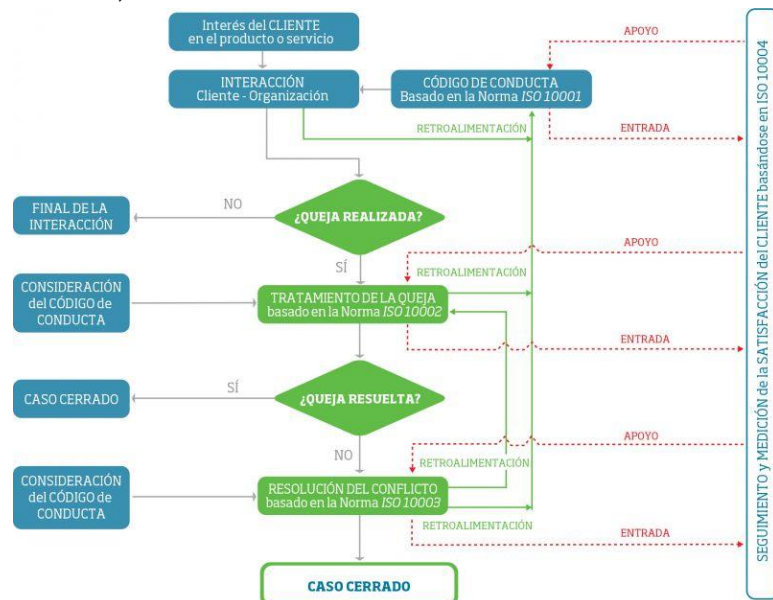
La primera edición es de 2007, y la norma fue revisada y confirmada en 2015. Contiene orientación para la resolución de conflictos con respecto a quejas relativas a productos y servicios que no hayan podido resolverse satisfactoriamente de manera interna. Esta norma puede ayudar a minimizar la insatisfacción del cliente derivado de las quejas sin resolver.

ISO/FDIS 10004 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición.

La Norma ISO 10004 contiene orientación sobre cómo establecer procesos eficaces para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.

Figura 1

“Relación entre ISO 10,000, ISO 10,001, ISO 10,002, ISO 10,003 e ISO 10,004”



MÁS INFORMACIÓN:

TELS. (+502) 2366-1529 / 2333 4556

inlacguatemalaeventos@gmail.com / inlacguatemalaeventos2@gmail.com

WWW.INLAC.ORG.GT WWW.GRUPO-SI.COM.GT

LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

ISO 10,000, ISO 10,001, ISO 10,002, ISO 10,003 e ISO 10,004

Información recopilada por: **Astrid Armira**
INLAC Guatemala

Enfoque al cliente: Principio 1 de la gestión de la calidad (ISO 9000:2015)

Declaración:

El principal objetivo de la gestión de la calidad es satisfacer los requisitos del cliente y esforzarse en superar sus expectativas

Justificación:

El éxito sostenido se alcanza cuando una organización atrae y conserva la confianza de los clientes y de otras partes interesadas pertinentes. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad de crear más valor para el cliente. Entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización

Beneficios clave potenciales:

- Incremento del valor para el cliente
- Incremento de la satisfacción del cliente
- Mejora de la fidelización del cliente
- Incremento de la repetición del negocio
- Incremento de la reputación de la organización

- Ampliación de la base de clientes
- Incremento de las ganancias y la cuota de mercado



Acciones posibles:

- Reconocer a los clientes directos e indirectos como aquellos que reciben valor de la organización
- Entender las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes
- Relacionar los objetivos de la organización con las necesidades y expectativas del cliente
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a través de la organización
- Planificar, diseñar, desarrollar, producir, entregar y dar soporte a los productos y servicios para cumplir las necesidades y expectativas del cliente

MÁS INFORMACIÓN:

TELS. (+502) 2366-1529 / 2333 4556

inlacguatemalaeventos@gmail.com / inlacguatemalaeventos2@gmail.com
WWW.INLAC.ORG.GT WWW.GRUPO-SI.COM.GT



LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

ISO 10,000, ISO 10,001, ISO 10,002, ISO 10,003 e ISO 10,004

Información recopilada por: Astrid Armira
INLAC Guatemala

- Medir y realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente y tomar las acciones adecuadas
- Determinar y tomar acciones sobre las necesidades y expectativas apropiadas de las partes interesadas pertinentes que puedan afectar a la satisfacción del cliente
- Gestionar de manera activa las relaciones con los clientes para lograr el éxito sostenido

CURSOS INTEREMPRESA

- ✓ Gestión de riesgos ISO 31000:2018
- ✓ Interpretación ISO 9001:2015
- ✓ Interpretación ISO 14001:2015
- ✓ Interpretación ISO 45001:2018
- ✓ Interpretación norma FSSC 22000
- ✓ Interpretación norma ISO 27001
- ✓ Interpretación norma BASC
- ✓ Auditores internos / líderes de ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018, 17025:2017, 22000:2018, entre otras.
- ✓ Auditores líderes trinorma con Certificación Mundial Exemplar Global
- ✓ Cursos de Sistemas Integrados de Gestión

Para más información / cotizaciones:
eventosycapitaciones@inlac.org.gt

MÁS INFORMACIÓN:

TELS. (+502) 2366-1529 / 2333 4556

inlacguatemalaeventos@gmail.com / inlacguatemalaeventos2@gmail.com
WWW.INLAC.ORG.GT WWW.GRUPO-SI.COM.GT