

Satisfacción del Cliente

HABLEMOS SOBRE ISO 10001 E ISO 10002

Noviembre 2017

Lic. María José Zepeda Castro

“Si su pizza no se entrega caliente y en 30 minutos, será gratis” cuantas veces hemos escuchado esta promesa para los clientes, seguramente esta promesa es pilar fundamental del código de conducta de la pizzería.

Entiéndase como código de conducta, todas aquellas promesas y disposiciones relacionadas con la entrega de productos y servicios, cuidado de la información de los clientes, publicidad y el desempeño del producto o servicio.

La ISO 10001 - Directrices para los códigos de Conducta para las organizaciones - apoya para que las organizaciones puedan planificar, diseñar, operar y mantener códigos de conducta eficientes y efectivos. Puede ser utilizada por cualquier tipo de organizaciones independiente del tipo, tamaño y producto o servicio que proporcione, incluidas las organizaciones que se encargan de diseñar los códigos de conducta para la satisfacción del cliente para que sean utilizadas por otras organizaciones.

La ISO 10001 esta conformada por 8 capitulo, **los primeros 3** hablan sobre el objeto y campo de aplicación de la

misma, referencias normativas y términos y definiciones inherentes a esta norma internacional. **El capítulo 4** habla sobre principios de orientación dirigidos al cliente como ser: compromiso, confidencialidad, abordaje enfocado al cliente, por mencionar algunos.

El capítulo 5 se encarga de exponer lo que es el marco de referencia del código de conducta, en este es muy importante tomar en cuenta: el contexto de la organización, el establecimiento del marco de referencia, así como también su integración con el sistema de gestión de calidad y otros sistemas de gestión de la organización cuando sea apropiado.

El capítulo 6 se destina para la planificación, diseño y desarrollo del código de conducta, objetivos, procedimientos y planes de comunicación interna y externa. **El capítulo 7** se dedica a la implementación del código de conducta y el **Capítulo 8** nos habla sobre el mantenimiento y mejora del mismo. La organización debería mejorar continuamente el código de conducta y su marco de referencia para aumentar la

MAS INFORMACIÓN

HONDURAS. TEL (504) 2233-5927

Cel: (504) 8948-8528. inlachonduras@gmail.com

GUATEMALA TEL (502) 23661529 2333 4556

Inlacguatemalaeventos@gmail.com

Inlacguatemalaeventos2@gmail.com

WWW.INLAC.ORG.GT

WWW.GRUPO-SI.COM.GT



Satisfacción del Cliente

HABLEMOS SOBRE ISO 10001 E ISO 10002

Noviembre 2017

Lic. María José Zepeda Castro

satisfacción del cliente utilizando los medios tales como acciones correctivas y mejorar innovadoras.

La ISO 10002 - Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones – apoya a cualquier tipo de organización que desea exceder el nivel de satisfacción del cliente, siendo un requerimiento básico para las organizaciones de todo tipo y tamaño sin importar si es pública o privada. También esta conformada por 8 capítulos los primeros 3 hablan sobre objeto y campo de aplicación, referencias normativas y términos importantes para la aplicación de la misma.

El capítulo 4 nos presenta los principios de orientación para un tratamiento eficaz de una queja. **El capítulo 5** nos comparte información para desarrollar el marco de referencia para el tratamiento de las quejas, tomar en cuenta el contexto de la organización, así como el liderazgo que debe tener la alta dirección para el tratamiento eficaz de una queja y definir autoridades y responsabilidades dentro de la organización.

El capítulo 6 comprende todo lo que es la planificación, diseño y desarrollo y todo lo necesario para lograr tener un eficaz tratamiento de una queja.

El capítulo 7 se desarrolla todo el procedimiento de como se debe tratar una queja, por decirlo en otras palabras es el corazón de la norma. Y el **Capítulo 8** nos invita a mantener y mejorar el proceso de tratamiento de quejas que la organización ha destinado utilizar, tomando en cuenta como parte del mantenimiento y mejora realizar auditorías al proceso de tratamiento de quejas y revisiones por la dirección del proceso de tratamiento de quejas.

Ambas normas contienen además Anexos que son una gran ayuda en la implementación de las mismas. Utilizar estas normas puede traer varios beneficios como ser: permanencia del cliente, reputación e imagen, operación efectiva, mejora de la comunicación interna y las relaciones, flexibilidad y sobre todo y una palabra que no debemos olvidar **MEJORA...**

MAS INFORMACIÓN

HONDURAS. TEL (504) 2233-5927

Cel: (504) 8948-8528. inlachonduras@gmail.com

GUATEMALA TEL (502) 23661529 2333 4556

Inlacguatemalaeventos@gmail.com

WWW.INLAC.ORG.GT

Inlacguatemalaeventos2@gmail.com

WWW.GRUPO-SI.COM.GT

Cursos Inter- empresa

Ventaja:

La formación es exclusiva para su personal, con ejemplos de sobre su giro de negocio:

- ✓ INTERPRETACIÓN NORMA ISO 9001:2015
- ✓ INTERPRETACIÓN NORMA ISO 14001:2015
- ✓ INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 45001:2016 (sustituye a OHSAS 18001:2007)
- ✓ INTERPRETACIÓN NORMA FSSC 22000:2012
- ✓ INTERPRETACIÓN NORMA ISO 27001:2012
- ✓ INTERPRETACIÓN DE LA NORMA BASC
- ✓ AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD ISO 9001:2015, AMBIENTE 14001:2015, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL ISO 45001:2016
- ✓ FORMACIÓN DE AUDITORES LÍDERES TRINORMA. (9K,14K,45K) CURSO REGISTRADO INTERNACIONAL CON EXEMPLAR GLOBAL.
- ✓ CURSO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN.
- ✓ OTROS.

TRANSICIÓN A 9001:2015 QUE HACER Y CÓMO?

- ✓ TALLERES DE INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015.

Lic. María José Zepeda Castro

- ✓ TALLERES DE ALINEACIÓN ESTRATÉGICA (Objetivos estratégicos con objetivos operativos)
- ✓ TALLERES DE GESTIÓN DEL RIESGO (pensamiento basado en riesgos)
- ✓ VISITAS DOCUMENTALES
- ✓ FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS ISO 9001:2015.
- ✓ 2 AUDITORÍAS

Proximas Formaciones

AUDITORES INTERNOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (Guatemala)

- ✓ Auditores Internos
 - (con enfoque a ISO 19011:2018)

Fecha: 7 al 9 de Febrero 2018
(Duración: 24 horas)

ACTUALIZACIÓN PARA GESTORES DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (Honduras)

- ✓ Interpretación ISO 9001:2015
- ✓ Gestión del Riesgo
- ✓ Taller de Alineación Estratégica
- ✓ Auditores Internos
 - (con enfoque a ISO 19011:2018)
- ✓ Consulte por descuentos corporativos

Fecha: 12 al 16 Febrero 2018.
(Duración: 40 horas)

MAS INFORMACIÓN

HONDURAS. TEL (504) 2233-5927

Cel: (504) 8948-8528. inlachonduras@gmail.com

GUATEMALA TEL (502) 23661529 2333 4556

Inlacguatemalaeventos@gmail.com

Inlacguatemalaeventos2@gmail.com

WWW.INLAC.ORG.GT

WWW.GRUPO-SI.COM.GT



Boletín de Calidad



Satisfacción del Cliente

HABLEMOS SOBRE ISO 10001 E ISO 10002

Noviembre 2017

Lic. María José Zepeda Castro

MAS INFORMACIÓN

HONDURAS. TEL (504) 2233-5927

Cel: (504) 8948-8528. inlachonduras@gmail.com

GUATEMALA TEL (502) 23661529 2333 4556

Inlacguatemalaeventos@gmail.com Inlacguatemalaeventos2@gmail.com

WWW.INLAC.ORG.GT

WWW.GRUPO-SI.COM.GT