



## **Satisfacción del Cliente CONOZCAMOS SOBRE ISO 10003 E ISO 10004**

**Lic. María José Zepeda Castro**

Continuamos conociendo las normas ISO concernientes a la Satisfacción del cliente, estas forman parte de la familia de las normas ISO 10000, anteriormente conocíamos de la **ISO 10001** que nos hablaban de los Códigos de Conducta para las organizaciones y la **ISO 10002** la cual ofrece pautas de como tratar eficaz y eficientemente las quejas.

**La ISO 10003 - Directrices para la resolución de disputas externas a las organizaciones** - esta norma se aplica en las quejas relacionadas con los productos de las organizaciones destinados a los requisitos por los clientes y el proceso de tratamiento de quejas o el proceso de resolución de disputas. La resolución de conflicto proporciona un medio para la corrección de quejas cuando la organización internamente no la encuentra. Es aplicable a cualquier tipo de organizaciones independientemente del tipo, tamaño, y el producto que proporcionen. Es aplicable a quejas relacionadas con los productos requeridos por los clientes, el proceso de tratamiento de quejas o proceso de resolución de conflictos. Resolución de conflictos que surgen de actividades comerciales.

**La ISO 10004 - Directrices para el seguimiento y la Medición de la Satisfacción al Cliente** – Para controlar y medir la satisfacción del cliente, la organización debe: identificar las expectativas de los clientes, recopilar datos sobre la satisfacción del cliente, analizar los datos recopilados, proporcionar información para la mejora de la satisfacción del cliente y finalmente monitorear la satisfacción del cliente. Empresas de la talla de Microsoft, Dell, Compaq e Intel han implementado la norma ISO 10004 obteniendo con esto una ventaja competitiva logrando ser organizaciones exitosas en el mercado

Ambas normas, la ISO 10003 y la ISO 10004, están conformadas por 8 capítulos, en los cuales los primeros 3 capítulos nos invitan a conocer el objeto y campo de aplicación de cada una de ellas, así como sus referencias normativas y términos y definiciones inherentes a cada norma.

**El capítulo 4** ha sido un espacio destinado para presentarnos los principios que orientan al tema central de cada norma, en la mayoría siendo comunes ya que ambas normas

### **MAS INFORMACIÓN**

**HONDURAS. TEL (504) 2233-5927**

**Cel: (504) 8948-8528. [inlachonduras@gmail.com](mailto:inlachonduras@gmail.com)**

**GUATEMALA TEL (502) 23661529 2333 4556**

**[Inlacguatemalaeventos@gmail.com](mailto:Inlacguatemalaeventos@gmail.com)**

**[WWW.INLAC.ORG.GT](http://WWW.INLAC.ORG.GT)**

**[Inlacguatemalaeventos2@gmail.com](mailto:Inlacguatemalaeventos2@gmail.com)**

**[WWW.GRUPO-SI.COM.GT](http://WWW.GRUPO-SI.COM.GT)**

## Satisfacción del Cliente CONOZCAMOS SOBRE ISO 10003 E ISO 10004

**Lic. María José Zepeda Castro**

persiguen el mismo objetivo, lograr la satisfacción del cliente.

**El capítulo 5** nos habla sobre el marco de referencia tanto como resolución de conflictos y el del seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. Es muy importante en ambas normas definir muy bien el contexto de la organización, en la ISO 10003 destaca la importancia del compromiso de la Alta dirección de la organización, así como resaltar la importancia de contar con una política de resolución de conflictos.

**El capítulo 6**, en ambas normas, se dedica a la Planificación, diseño y desarrollo, junto a la creación de objetivos, cabe recalcar que en la ISO 10004 se invita a que la organización determine el alcance de la medición de la satisfacción del cliente planificada y la frecuencia con la que se realizara. En ambas hace hincapié sobre los recursos necesarios que deben ser utilizados para la implementación de ambas normas.

El capítulo 7 lleva a las organizaciones a poner en marcha lo planificado y diseñado, tomando en cuenta los procesos y procedimientos inherentes a

la naturaleza de cada norma.

Finalmente, el **Capítulo 8** incentiva a las organizaciones a tener un mantenimiento de la implementación de las normas y a seguir mejorando, vale la pena recordar la frase de Peter Drucker ***“Lo que no se mide, no se puede mejorar”***.

Si bien es cierto ninguna de las 4 normas concernientes a la Satisfacción del cliente, buscan una certificación, pueden servir como una poderosa herramienta que las organizaciones pueden utilizar para obtener fidelidad, buena imagen, crecimiento en el mercado, posicionamiento, y éxito total.

Recordemos sin clientes las organizaciones no subsisten, alguien siempre necesita lo que ofrecen las organizaciones, así como también existe la competencia, el buen servicio y una buena satisfacción pueden ser la mayor diferencia entre una organización y otra.

**Implemente, Diseñe, Desarrolle,  
Mejore Y SEA EXITOSO!!!**

Satisfacción del Cliente  
CONOZCAMOS SOBRE ISO 10003 E ISO 10004

Lic. María José Zepeda Castro

## 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 45001:2018 (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 LIDERES 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.

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

## Proximas Formaciones!!!

### AUDITORES DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (Guatemala)

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

### 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 de Febrero de 2018. (Duración: 40 horas)**

### MAS INFORMACIÓN

HONDURAS. TEL (504) 2233-5927

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

GUATEMALA TEL (502) 23661529 2333 4556

[Inlacguatemalaeventos@gmail.com](mailto:Inlacguatemalaeventos@gmail.com)

[Inlacguatemalaeventos2@gmail.com](mailto:Inlacguatemalaeventos2@gmail.com)

[WWW.INLAC.ORG.GT](http://WWW.INLAC.ORG.GT)

[WWW.GRUPO-SI.COM.GT](http://WWW.GRUPO-SI.COM.GT)



# ***Boletín de Calidad***



Satisfacción del Cliente  
CONOZCAMOS SOBRE ISO 10003 E ISO 10004

Lic. María José Zepeda Castro

**40 horas.**

MAS INFORMACIÓN  
HONDURAS. TEL (504) 2233-5927  
Cel: (504) 8948-8528. [inlachonduras@gmail.com](mailto:inlachonduras@gmail.com)  
GUATEMALA TEL (502) 23661529 2333 4556  
[Inlacguatemalaeventos@gmail.com](mailto:Inlacguatemalaeventos@gmail.com) [Inlacguatemalaeventos2@gmail.com](mailto:Inlacguatemalaeventos2@gmail.com)  
[WWW.INLAC.ORG.GT](http://WWW.INLAC.ORG.GT) [WWW.GRUPO-SI.COM.GT](http://WWW.GRUPO-SI.COM.GT)