

# Un cliente feliz

genera empresas felices

**Juan Andrés Salido**, Sustainability Services manager de **DNV Business Assurance España**

sección  
esponsorizada  
por:



Desde hace más de una década, los responsables de calidad, gestión ambiental, seguridad laboral, reputación corporativa, etc., han tenido a su disposición una serie de estándares internacionalmente reconocidos en los que inspirarse, fundamentar sus políticas y objetivos, organizar sus departamentos y obtener un aval externo a su trabajo en forma de certificado.

Pero no ha sido hasta el año 2012, que los gestores de clientes, los departamentos comerciales, o los estrategas del marketing han encontrado un referencial internacional en el que basar su trabajo y encontrar un reconocimiento independiente a su muchas veces ingrata gestión.

Nos referimos a las recientes normas-guía de gestión de satisfacción de cliente de la familia ISO 10001-2-3-4, que proporcionan un marco integrado para la gestión y mejora de la satisfacción de los clientes, clave para garantizar la sostenibilidad de cualquier tipo de actividad empresarial. Un cliente feliz incrementa la fidelización del mismo hacia la empresa, disminuyendo por tanto la tasa de pérdida de clientes por motivos de insatisfacción (que puede venir ocasionada por múltiples motivos, no sólo por criterios económicos-financieros) y pudiendo asimismo actuar como prescriptor ante otros clientes. Las cuatro normas-guía de la familia ISO 10000 tratan cuatro áreas diferentes:

- ISO 10001 – código de conducta. Este código de conducta ético regula los compromisos de entrega de productos/servicios, retiradas de producto o reclamaciones, gestión de datos personales de clientes, publicidad y obligaciones sobre atributos particulares de un producto/servicio.
- ISO 10002 – procesos de gestión de reclamaciones. Guía sobre el diseño e implantación de procesos para todo tipo de actividades sean o no comerciales, incluyendo el comercio electrónico.
- ISO 10003 – resolución de conflictos externos. Trata de la resolución de reclamaciones relacionadas con productos/servicios que no han sido resueltas por la organización.

- ISO 10004 – seguimiento y medición. Guía de cómo se debe seguir y medir el desempeño de la satisfacción del cliente en su organización.

Las normas son plenamente compatibles con ISO 9001, la norma de Sistemas de Gestión de la Calidad, integrando absolutamente los elementos relacionados con el enfoque al cliente, gestión de recursos, satisfacción del cliente, análisis de datos, gestión de reclamaciones y comunicación con el cliente. Sin embargo, aunque DNV recomienda abordar la evaluación de las normas-guía de la familia ISO 10000 junto con la certificación ISO 9001 por obtener un significativo ahorro de costes, esto no es un prerrequisito para implantar una o más normas-guía de la familia ISO 10000.

Las organizaciones empresariales tienen hoy a su disposición la posibilidad de realizar evaluaciones de la serie ISO 10000 con un *scoring* que posibilita medir la efectividad alcanzada, cuantifica porcentualmente los riesgos y oportunidades para la mejora, y facilita el establecimiento objetivo de sistemas de retribución variable asociada a la gestión de clientes.

## ¿Cómo empezar?

Las normas de la familia ISO 10000 se estructuran de forma modular; por tanto, debería decidir qué norma(s) desea implementar. Si está buscando medir su desempeño, debería considerar qué es lo que quiere medir.

En este sentido, es relevante destacar el oportunismo de la norma-guía ISO 10003, sobre Gestión de Resolución de Conflictos Externos. El objeto de esta norma es poder ofrecer a los clientes/mercado una alternativa a la vía judicial para resolver externamente conflictos derivados de reclamaciones en el ámbito mercantil. ¿Por qué

decimos que es oportuna? Porque con la publicación reciente de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles (BOE 162 de 7 de julio de 2012), por parte de la Administración Estatal se pretende dar cobertura legal a estos sistemas alternativos de resolución de conflictos, entre los que destaca la mediación, como instrumento complementario de la Administración de Justicia. Tal y como se cita en el preámbulo de la citada ley: "...entre las ventajas de la mediación es de destacar su capacidad para dar

## La familia de normas guía ISO 10001-2-3-4

es un marco para  
la gestión y mejora  
de la satisfacción  
de los clientes

soluciones prácticas, efectivas y rentables a determinados conflictos entre partes y ello la configura como una alternativa al proceso judicial o a la vía arbitral..."

Estamos pues ante una oportunidad por parte de las empresas de implantar modelos de gestión integrales cuyo único objetivo último que persiguen es la plena satisfacción de sus clientes. Asumiendo que el cliente de una organización empresarial es uno de sus principales "grupos de interés", la utilización de estas herramientas de gestión con sus correspondientes procesos de evaluación, ayuda a las empresas a crear confianza entre sus grupos de interés, apoyando su desempeño sostenible ■