

# ENFOQUE DE LA CALIDAD BASADA EN EL CLIENTE

## ¿QUÉ SIGNIFICA?

Comprender las necesidades actuales y futuras para satisfacer los requisitos y esforzarse por exceder las expectativas de los clientes.

## ¿CÓMO SE APLICA?

Escuchar activamente al cliente

Medir su satisfacción de forma regular

Vincular los objetivos de la organización con el cliente

Adaptarse a cambios en el mercado

Resolver quejas de manera eficaz

Diseñar productos y servicios pensando en el usuario final

# BENEFICIOS DE APLICARLO



Aumento de la lealtad y retención de clientes

Ventaja competitiva en el mercado

Mejora continua de productos, servicios y procesos

Reducción de errores y reprocesos

Aumento de los ingresos y participación en el mercado



Análisis de quejas  
y reclamaciones



Encuestas de  
satisfacción

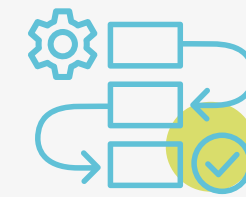


Indicadores  
de experiencia  
del cliente

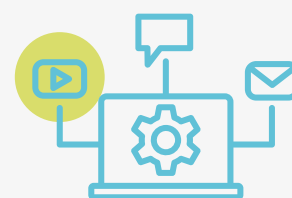
## HERRAMIENTAS



Mapeo  
del recorrido  
del cliente



Revisión y  
mejora continua  
de procesos



Social listening

# ¿CÓMO AYUDA LA NORMA ISO 9001 A MANTENER ESTE ENFOQUE?

## Cláusula 4:

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

## Cláusula 5:

Enfoque al cliente desde la alta dirección

## Cláusula 8:

Comunicación con el cliente y determinación de requisitos

## Cláusula 9:

Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente

## Cláusula 10:

Mejora mediante tratamiento de no conformidades y quejas

**Fuente:** International Organization for Standardization (ISO).  
Quality management principles. Geneva. Switzerland.



[globalstd.com](http://globalstd.com)