

# AENOR

## EL CERTIFICADO AENOR DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES ISO 10002

El certificado de Tratamiento de Quejas y Reclamaciones de AENOR acredita que una organización cumple con la Norma UNE-ISO 10002, que establece una serie de directrices para una organización que desee implantar un sistema de gestión de quejas y reclamaciones, apostando por la mejora continua.

Entre otras ventajas, este certificado asegura la eficacia y eficiencia en el tratamiento de las quejas y reclamaciones en una organización, siguiendo lo establecido en una norma internacional con las mejores prácticas en este ámbito, y está orientada a la satisfacción de sus clientes.

La certificación según la Norma UNE-ISO 10002 permite a las organizaciones desarrollar una serie de acciones para anticipar los problemas y así atajar los posibles motivos de las quejas.

Además, posibilita a los usuarios o clientes de una organización no sólo comunicar una queja o reclamación sobre sus productos o servicios sino también estar informado en todo momento del estado de su reclamación.

Así, el cliente sabe que su queja o reclamación será analizada e investigada en profundidad y que finalmente, en todos los casos, se le dará una respuesta coherente en un plazo establecido. Incluso, si aun así no estuviera satisfecho con la respuesta obtenida, se le indicarán otras posibles vías a través de las cuales puede canalizar su queja.

AENOR ha concedido los primeros certificados conforme a la Norma UNE-ISO 10002.