

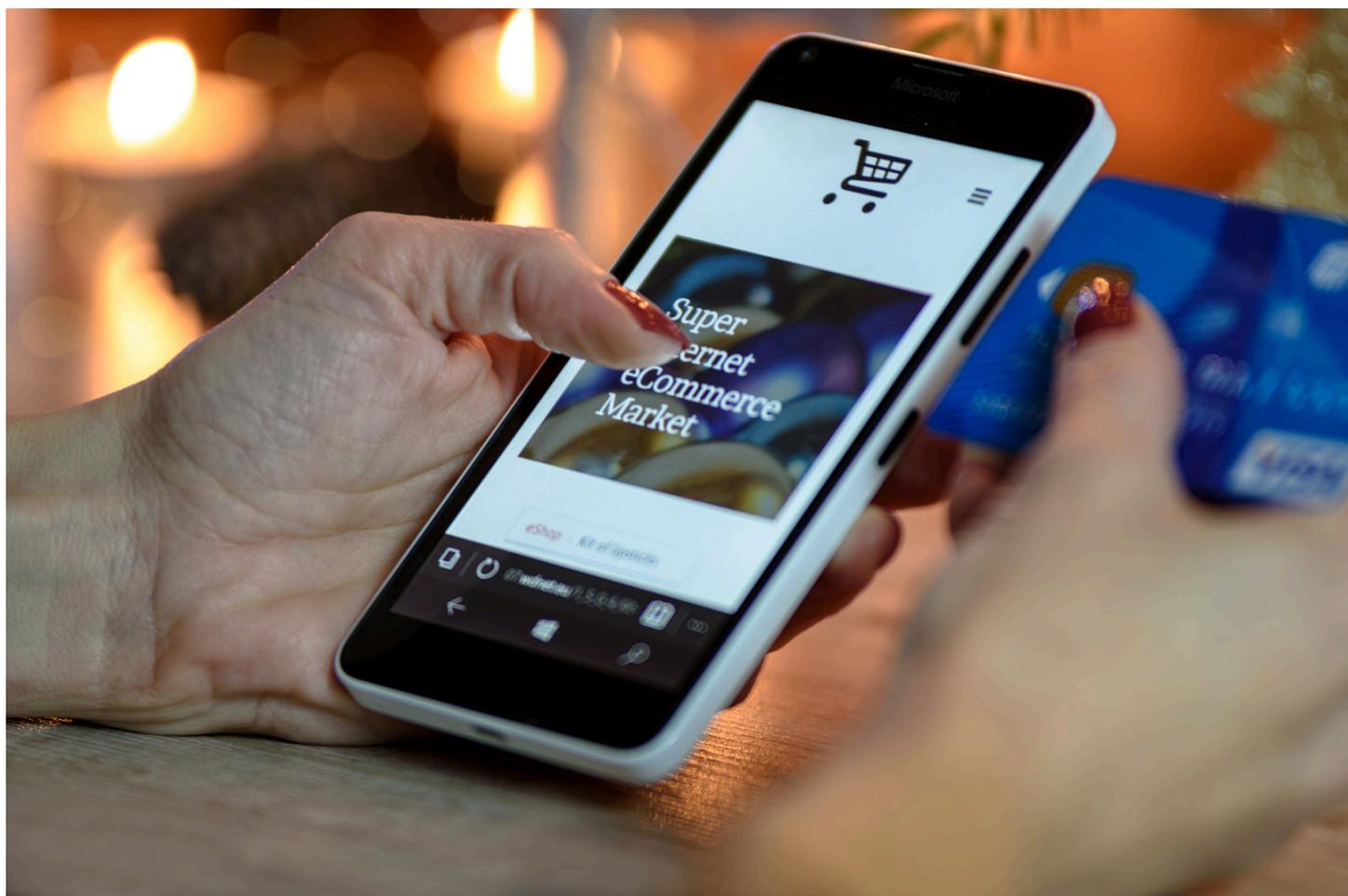
Gestión de la marca en asuntos de consumidores: Prevención de quejas

Cómo ser un
proveedor confiable



El escalamiento en las quejas de los consumidores es prevenible

Como proveedor uno de los mayores riesgos a los que te puedes enfrentar es a una Audiencia de conciliación del consumidor. Una audiencia de esta naturaleza es costosa y consume tiempo valioso, pero por encima de todo, pone en riesgo tu reputación como un proveedor confiable. Afortunadamente, la recurrencia de quejas por parte de los consumidores es completamente prevenible con la gestión adecuada, ése es el objetivo de esta consultoría.



La lista negra de proveedores

La transparencia en todo tipo de transacciones es un elemento fundamental en la toma de decisiones. Elegir a un proveedor confiable es un criterio de primer orden antes de cerrar cualquier trato. Una de las herramientas que las organizaciones tienen a su alcance para tomar

decisiones informadas es el [Buró de Consumidores](#). Esta herramienta es una base de datos de acceso público que permite conocer a los proveedores que acumulan quejas así como su estatus, ya sea conciliadas, en proceso de conciliación o no conciliadas. Figurar en este listado representa una carga en muchos casos insostenible ya que darle salida a las quejas no solo interfiere con las operaciones cotidianas de la empresa sino que afecta su imagen.

Las empresas que encabezan las quejas en el listado del Buró de Consumidores tienden a ser empresas grandes que, por el tamaño de sus operaciones, tienen la capacidad de absorber el impacto en su reputación, o bien, tienen un mercado cautivo. Sin embargo, ese no es el caso de las PYMES, que están expuestas a una serie de riesgos que no se limitan al daño en la reputación:

Principales riesgos asociados al Buró de Consumidores

Riesgo de daño a la reputación

Riesgo de pérdida de competitividad

Riesgo de disminución de clientes/ franquiciatarios

Esta serie de riesgos tienen el potencial de escalar exponencialmente, ya que las quejas no se limitan al Buró sino que tienden a manifestarse ya sea en las redes sociales, o bien, en plataformas de denuncias ciudadanas. La pérdida de competitividad es un riesgo latente sobre todo en mercados poco regulados en donde la competencia desleal genera un efecto de onda expansiva, con un continuo abaratamiento de costos. El riesgo en la disminución de clientes tiene un alcance incalculable porque aleja a potenciales clientes o franquiciatarios nuevos. Mientras se le da salida a la conciliación de las quejas el daño ya está hecho.

Cómo prevenir el escalamiento en los riesgos de asuntos de consumidores

En la mayoría de casos el escalamiento en las quejas que llegan a una Audiencia de conciliación se deben a una falla estructural en la gestión de los procedimientos de la organización. Nuestra consultoría está orientada a implementar un sistema de gestión basado en la normativa que regula los derechos de los consumidores, como la Ley Federal de Protección al Consumidor, adaptado a las necesidades del sector en el que te encuentras y a tus objetivos estratégicos.

Este sistema de gestión te permitirá tomar el control de tus operaciones en apego a prácticas sostenibles de proveedores de acuerdo a la Norma ISO 26000 de responsabilidad social empresarial. Con ello no solo previenes la recurrencia en los contratiempos que eventualmente derivan en una acumulación de quejas, también te guiaremos en la documentación de prácticas sostenibles. Esto te permitirá desarrollar una carpeta de evidencias que te dará una ventaja al

participar en convocatorias nacionales e internacionales que otorgan premios y reconocimientos que agregan valor a tus operaciones y te hacen destacar en el mercado.

Si ya estás en el Buró de Consumidores te guiaremos en la implementación de un Comité de Sustentabilidad que te permitirá gestionar las externalidades causadas por las Audiencias de conciliación desde un modelo de transparencia para recuperar la confianza de tus clientes.

La Gestión de marca es compatible con la consultoría en la [Implementación de los criterios ASG](#). Si deseas reorganizar tus procedimientos de acuerdo a estándares rigurosos de sustentabilidad, conoce las ventajas de solicitar esta consultoría. Los criterios ASG (por sus siglas Ambiental, Social y Gobernanza) representan un paradigma organizacional que rige a las cadenas de valor a nivel global y armoniza los objetivos de la empresa con sus grupos de interés generando valor compartido. Conoce más al respecto solicitando una asesoría sin costo a leonardo.aserto@gmail.com

**Fortalece la
transparencia
mediante una
matriz de
cumplimiento**



Mitigación de riesgos

Diferenciación en el mercado

Mejora de la reputación

WWW.ASERTOASESORIA.COM