

rse

**Kety Jáuregui**  
Catedrática  
Universidad  
ESAN



## La gestión de clientes

Los consumidores son uno de los grupos de interés más importantes para las empresas, y sus intereses deberían ser lo principal cuando diseñan y ofrecen productos o servicios. Lamentablemente, a veces esto no ocurre, hemos observado escándalos debido a que las empresas han fabricado o distribuido productos poco confiables, poniendo en riesgo a los consumidores. Sin embargo, existen estándares y guías de responsabilidad para la gestión de clientes.

Las Naciones Unidas han desarrollado directrices para la protección al consumidor, las cuales se basan en ocho principios que legitiman internacionalmente los derechos de los consumidores: al acceso a bienes y servicios básicos, a la seguridad, a la salud, a la información, a elegir, a ser escuchados y reclamar, a la educación como consumidor, así como a la sostenibilidad.

La norma ISO26000, también nos proporciona siete temas relacionados a la gestión de los clientes como son las prácticas justas de mercadotecnia, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de disputas e indemnización, la protección y privacidad de la información, el acceso a productos y servicios esenciales y la educación.

Asimismo, la norma SGE-21 menciona como temas relacionados al grupo de interés de los clientes, desarrollo e innovación responsable, principios de calidad y buenas prácticas.