Intedya
International Dynamic Advisors



MASTERCLASS

Seminario on-line: Gestión de reclamaciones basada en ISO 10002

10
MARZO
2017

Horario
De 16h Hora española

Ubicación
SALA DE WEBINARS de INTEDYA.

Precio
70 €

Importe sin impuestos indirectos. Los impuestos aplicables se determinarán según la normativa fiscal correspondiente

Solicitar **más información**

Descripción del evento

El próximo día 10 de Marzo Intedya impartirá una interesante actividad formativa, sobre gestión de reclamaciones basada en la norma ISO 10002

En un mundo cada vez más competitivo resulta indispensable que las organizaciones gestionen de forma eficaz las reclamaciones para así satisfacer las necesidades y expectativas en relación al producto proporcionado, y el servicio prestado de las partes interesadas.

La gestión adecuada de las reclamaciones de los clientes, puede apórtanos información muy valiosa para la organización, especialmente si considera las quejas como una oportunidad para mejorar lo que hace y el modo de hacerlo.

En este sentido, la norma ISO 10002 puede ayudarle a lograr este objetivo, el sistema de gestión de reclamaciones de los clientes es un requisito básico y esencial para cualquier organización.

Objetivos

Proporcionar conocimientos para gestionar las reclamaciones en base a la norma ISO 10002:2015

Dirigido a

Responsables de sistemas de gestión, consultores de sistemas y profesionales en general que quieran conocer los conceptos de la norma ISO 10002.

CAPACIDAD COMPETITIVA

Desplegamos acciones formativas desarrolladas a través de las diferentes metodologías existentes en el mercado manteniendo en la vanguardia tecnológica y ofreciendo el más amplio abanico de posibilidades al mercado.

VANGUARDIA TECNOLÓGICA

Para quien quiere estar en la vanguardia del conocimiento, quien quiera ser pionero en el conocimiento de nuevas tendencias y especialidades en nuestro sector,les ofrecemos la oportunidad de formarse con los mejores.

FORMACIÓN INTERNACIONAL

Nuestros Títulos están emitidos por INTEDYA INTERNACIONAL o en olaboración con entidades e instituciones de prestigio nacional y/o internacional que participan en el desarrollo de las acciones formativas.

Intedya
International Dynamic Advisors

Intedya
International Dynamic Advisors



Temario

- Importancia de la adecuada satisfacción del cliente
- Esquemas Internacionales de gestión de las reclamaciones del cliente
- Requisitos de la norma ISO 10002:2015
- Relación con otros estándares internacionales: ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 19600, ISO 37001, ISO 15189, ISO 17025, SA 8001, Planes de Igualdad, SG21

CALENDARIO PRÓXIMAS ACTIVIDADES 2026

Seguridad de la Información en la industria Automotriz TISAX – Niveles, Registro y Elementos clave d

Fecha/s: 16/12/2026

16:00 a 17:30 Hora española

Precio: 70 EUR

Canal Ético: ¿Obligación, Riesgo u Oportunidad?

Fecha/s: 09/12/2026

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

De la seguridad a la conformidad legal en privacidad: integración ISO 27701 en Sistemas de Gestión d

Fecha/s: 26/11/2026

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

Cómo hacer una matriz de riesgos LAFT

Fecha/s: 25/11/2026

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

Estándares de Huella de Carbono de organización: Diferencias y similitudes entre GHG Protocol e ISO

Fecha/s: 24/11/2026

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR