

## SEMINARIO

# Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. Cómo convertir las quejas en oportunidades de mejora (ISO 10002) evento

¿Sabías que una queja bien gestionada puede transformar un cliente insatisfecho en un cliente fiel?

La norma ISO 10002 proporciona directrices claras para implantar un sistema eficaz de tratamiento de quejas que refuerce la confianza, la reputación y la mejora continua.

En este webinar descubrirás cómo aprovechar las quejas como fuente de aprendizaje y cómo convertirlas en motor de innovación y fidelización.



### Objetivos

- Conocer los principios y beneficios de la norma ISO 10002.
- Aprender a diseñar un proceso de gestión de quejas alineado con la satisfacción del cliente.
- Identificar buenas prácticas para convertir quejas en mejoras reales.
- Orientar sobre cómo integrar ISO 10002 con otros sistemas de gestión (ej. ISO 9001).



### Dirigido a

Responsables de calidad, atención al cliente, compliance y directivos que deseen reforzar la confianza y fidelidad de sus clientes. También a auditores, consultores y profesionales de sistemas de gestión que busquen herramientas prácticas para mejorar la satisfacción del cliente.

**16**  
**OCTUBRE**  
2025

### Horario

De 16:00 a 17:30 Hora española



### Ubicación

SALA DE WEBINARS de INTEDYA



### Máx de participantes

500 personas



### Precio

70 EUR

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



Solicitar **más información**



### 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 elaboración con entidades e instituciones de prestigio nacional y/o internacional que participan en el desarrollo de las acciones formativas.



## Temario

- El valor estratégico de las quejas: de problema a oportunidad.
- Requisitos y principios de la norma ISO 10002.
- Diseño de un proceso de gestión de quejas eficaz.
- Indicadores clave y seguimiento de la satisfacción.
- Casos prácticos: ejemplos de éxito en la gestión de reclamaciones.



# CALENDARIO PRÓXIMAS ACTIVIDADES 2026

<p><b>Prevención del lavado de activos: claves para su detección y gestión en España y Latinoamérica</b></p>	<p><b>Gestión avanzada de procesos: cómo transformar el mapa de procesos en una herramienta real de direcc</b></p>	<p><b>ISO/UNPD 53001. La norma para contribuir a los ODS ya es una realidad</b></p>
<p><b>Fecha/s:</b> 30/09/2026 16:00 a 18:00 Hora española <b>Precio:</b> 70 EUR</p>	<p><b>Fecha/s:</b> 24/09/2026 16:00 a 18:00 Hora española <b>Precio:</b> 70 EUR</p>	<p><b>Fecha/s:</b> 23/09/2026 16:00 a 18:00 Hora española <b>Precio:</b> 70 EUR</p>
<p><b>Auditoría Integrada ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001: claves para superar auditorías con éxito y mejo</b></p>	<p><b>Serie ISO 22002: Requisitos de los Programas Prerrequisitos para la Industria Alimentaria</b></p>	<p><b>Integración de ISO 42001 en ISO 27001 - El marco de referencia para la nueva seguridad de la informa</b></p>
<p><b>Fecha/s:</b> 09/09/2026 16:00 a 18:00 Hora española <b>Precio:</b> 70 EUR</p>	<p><b>Fecha/s:</b> 02/09/2026 16:00 a 18:00 Hora española <b>Precio:</b> 70 EUR</p>	<p><b>Fecha/s:</b> 19/08/2026 16:00 a 18:00 Hora española <b>Precio:</b> 70 EUR</p>
<p><b>El desperdicio alimentario en los sistemas de gestión: retos y oportunidades</b></p>	<p><b>SPC Analítico; Control estadístico de los procesos por variables y atributos usando formatos en Exce</b></p>	<p><b>ISO 9001:2026 cuenta atrás hacia la publicación: cambios confirmados del FDIS y cómo preparar la tra</b></p>
<p><b>Fecha/s:</b> 15/07/2026 16:00 a 18:00 Hora española <b>Precio:</b> 70 EUR</p>	<p><b>Fecha/s:</b> 26/06/2026 16:00 a 18:00 Hora española <b>Precio:</b> 70 EUR</p>	<p><b>Fecha/s:</b> 25/06/2026 16:00 a 17:30 Hora española <b>Precio:</b> 70 EUR</p>