



Aprende la importancia de atender, de manera eficaz, las quejas y los reclamos de los clientes

---

## **METODOLOGÍA PRÁCTICA**

### **Cómo administrar quejas y reclamos de los clientes**

#### **(Modalidad virtual)**

| **Fecha:** septiembre 22 | **Intensidad:** 3 horas | **Horario:** 9:00 a.m. – 12:00 m.  
(1 sesión sincrónica de 3 horas) | **Inversión:** \$180.000 + IVA |

#### **Objetivo**

**Metodología práctica** para la administración centralizada de la atención de quejas y reclamos de los clientes, de manera oportuna y eficaz, enfocada a criterios de análisis tales como impacto, repetitividad por cliente, tipo de quejas, causas y costos, y permitan tomar acciones de mejora. Énfasis en indicadores.

#### **Dirigido a**

Responsables involucrados en la atención de quejas y reclamos de los clientes.

#### **Modalidad virtual**

**1 sesión sincrónica:** Videoconferencia, mediante Microsoft Teams.  
**22 de septiembre - 9:00 a.m. a 12:00 m.** (Hora GMT: Bogotá, Colombia)

## Contenido

Requisitos de la norma ISO 9001:2015 y reglamento de certificación

Diferencia entre quejas y reclamos

Fuentes para identificar quejas y reclamos

### **Metodología práctica**

#### Elementos básicos en la atención de quejas y reclamos

- Consecutivo, fuente, cliente, contacto
- Descripción del problema
- Responsable de la solución, descripción de la solución
- Seguimiento a la solución y registro de la solución
- Verificación de la eficacia de la solución
- Necesidad de iniciar acción correctiva

#### Elementos adicionales en la atención de quejas y reclamos

- Clasificación de la quejas y reclamos
- Repetibilidad (estadísticas)
- Costos de no calidad

Como realizar la administración general y centralizada de quejas y reclamos

Pareto derivado de la administración general de quejas y reclamos

Consolidación y análisis de resultados

Indicadores de la atención de quejas y reclamos

Como presentar la información a la revisión de la alta dirección

- **Ejemplo de la administración de quejas y reclamos**

## Metodología

Lineamientos metodológicos y ejemplos.

## Prerrequisitos

Conocimiento básico en la norma ISO 9001:2015.

## Resultados

Personal con los conocimientos para implementar una metodología práctica que les permita administrar las quejas y reclamos de los clientes.

## Incluye

Memorias y Certificado digital, ambos en formato digital.

## Políticas de Formación Abierta

### Importante:

El valor de la formación debe ser pagado antes de la fecha de realización del mismo, sólo así se asegura el cupo para el asistente.

**NOTA:** Empresas con las que previamente se establece el pago a 30 días, favor tener en cuenta que los certificados y memorias digitales de los asistentes se envían una vez se confirme dicho pago.

### Descuentos

10% Pronto pago (cancelando mínimo 5 días hábiles antes del curso).

15% Para grupos de 3 personas. Mismo curso, misma factura.

15% Para clientes actuales de consultoría (mínimo 10 horas de consultoría, últimos 3 meses).

20% Para grupos de 4 o más personas. Mismo curso, misma factura.

**NOTA:** Los descuentos no son acumulables. Aplica sólo el mayor descuento siempre y cuando el pago se realice antes de la fecha de realización de la formación.

### Informes e inscripciones

**WhatsApp:** +57 316 280 9080 (Colombia)

**E-mail:** formacion@altagestion.com.co

**Horario:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

**Formulario inscripción:** <https://forms.office.com/r/NTS7WJaLeX>

### Formas de pago

**Consignación y/o transferencia:** Cuenta corriente Bancolombia N.º 230-079630-84 a nombre de ALTA GESTIÓN EMPRESARIAL S.A.S., NIT: 811.029.538-9 y enviar comprobante al correo: formacion@altagestion.com.co

### Disponibilidad de fechas

Alta Gestión Empresarial se reserva el derecho de aplazar las fechas de realización de las formaciones en caso de no completar el cupo mínimo requerido de asistentes. Esto será informado con antelación suficiente a quienes se encuentren pre inscritos.

### Cancelaciones e inasistencias

- Las cancelaciones de asistencia a las formaciones se deberán hacer por escrito al correo formacion@altagestion.com.co, a más tardar 24 horas hábiles, anterior a la fecha y hora del inicio del programa. En estos casos el valor de la inscripción se traslada a un programa posterior.
- En caso de no asistencia, sin previo aviso o cancelación, no se efectúa devolución total o parcial del valor de la inscripción.
- En caso de que un programa se cancele por parte de ALTA GESTIÓN EMPRESARIAL, se devolverá o trasladará a otro curso el valor de la inscripción.