

	<p><b>INLAC</b>  <b>INSTITUTO LATINOAMERICANO DE LA CALIDAD</b>  <b>COLOMBIA</b></p> <p>Organismo de Enlace  Liaison Member -A- de ISO  para Latinoamérica de los Comités:  TC 176 (Calidad) - TC 207 (Ambiental),  TMB-WG (Responsabilidad Social),  CASCO Evaluación de la Conformidad  ISO TC 135 Ensayos No Destructivos  ISO JTC 1 Tecnología de la información.</p>	 <p>www.inlac.org.co</p>
<p>Calle 100 # 60 -04 oficina 602 Edificio Master Center Teléfonos: 6001355 e-mail: <a href="mailto:seminarios@inlac.org.co">seminarios@inlac.org.co</a> - <a href="mailto:comercial1@inlac.org.co">comercial1@inlac.org.co</a> - <a href="mailto:inlac@inlac.org.co">inlac@inlac.org.co</a></p>		

## **SEMINARIO TALLER GESTION Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES**

### **OBJETIVO**

Presentar los conceptos básicos de Gerencia y Calidad del servicio y satisfacción del cliente, los elementos que deben tenerse en cuenta y Metodologías para la medición de la satisfacción del cliente, alinearlos con las Normas ISO relacionadas de la satisfacción del cliente y presentar metodología para el diseño de los planes de mejora.

### **METODOLOGÍA**

Conferencias magistrales, mostrando además de la teoría las experiencias en el desarrollo de la medición de satisfacción del cliente en diversos sectores,

Desarrollo de ejercicios y talleres prácticos de aplicación para los participantes sobre los temas específicos del programa, utilizando formatos y metodologías típicamente usadas en la medición de la satisfacción del cliente.

### **DIRIGIDO**

Gerentes, Directores, Profesionales, Tecnólogos, estudiantes de últimos semestres, que sean responsables, estén participando o requieran conocimientos en los procesos de diseño, planeación, operación o implementación de sistemas de gestión de medición de la satisfacción del cliente, como parte del Sistema de Gestión de la organización y/o de los sistemas de gestión de la calidad o que como parte de su desarrollo profesional requieran conocimientos y entrenamiento sobre el tema.

### **CONTENIDO**

#### **GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

- ¿Qué es la satisfacción del cliente?
- ¿Por qué medirla?
- ¿Cuándo medirla?
- La satisfacción del cliente e ISO 9001:2015
- Metodologías para la medición de la satisfacción del cliente
  - Definición de los momentos de la verdad
  - Definición de los atributos
- Definición de tamaño y tipo de muestras



**INLAC**  
**INSTITUTO LATINOAMERICANO DE LA CALIDAD**  
**COLOMBIA**

Organismo de Enlace  
 Liaison Member -A- de ISO  
 para Latinoamérica de los Comités:  
 TC 176 (Calidad) - TC 207 (Ambiental),  
 TMB-WG (Responsabilidad Social),  
 CASCO Evaluación de la Conformidad  
 ISO TC 135 Ensayos No Destructivos  
 ISO JTC 1 Tecnología de la información.



[www.inlac.org.co](http://www.inlac.org.co)

Calle 100 # 60 -04 oficina 602 Edificio Master Center Teléfonos: 6001355 e-mail: [seminarios@inlac.org.co](mailto:seminarios@inlac.org.co) - [comercial1@inlac.org.co](mailto:comercial1@inlac.org.co) - [inlac@inlac.org.co](mailto:inlac@inlac.org.co)

- ¿Quién debería medirla?
- Métodos de recolección de la información
- Diseño de Encuestas
- Análisis de datos
- Diseño de Planes de Mejora
- Gestión del sistema de quejas basado en norma ISO-10002
  - Principios de orientación del sistema de manejo de quejas
  - Marco de referencia para el tratamiento de las quejas
  - Planificación, Diseño, Operación Mantenimiento y Mejora del sistema de manejo de quejas

**NOTA:** Se incluirán talleres específicos en los temas específicos del seminario.

## **CERTIFICACIÓN**

Se otorgará certificado de participación a todas aquellas personas que asistan a por lo menos el 90% del seminario.

La Certificación es expedida por el Instituto Latinoamericano de la Calidad, Organismo de enlace “**LIAISON MEMBER**” de la ISO para Latinoamérica de los comités ISO/TC-176 (Calidad), ISO/TC-207 (Ambiental), ISO/PC-283 (Seguridad en el trabajo) ISO/TMB/WG-SR (Responsabilidad Social), ISO/CASCO (Evaluación de la conformidad), ISO TC 135 (Ensayos No Destructivos), ISO/JTC-1 (Tecnologías de la información), ISO PC/288 Sistemas de Gestión en Organizaciones Educativas e ISO TC/215 Informática en Salud.

## **VENTAJAS DE ASESORARSE, CAPACITARSE Y ACTUALIZARSE CON INLAC**

- El equipo de conferencistas son actualizados permanentemente, con la información de los comités técnicos internacionales de la ISO en los cuales INLAC participa, tanto en las normas vigentes como en las normas que están en discusión y desarrollo. Específicamente en los comités TC 176 que desarrolló la actualización de la norma ISO 9001 versión 2015, el comité TC 207 que desarrolló la norma ISO 14001 versión 2015 y el comité PC-283 que desarrollará norma ISO 45001 que se publicará en el 2017 y reemplazará la norma OHSAS 18001, TMB-WG Responsabilidad Social – JTC-1, Seguridad de la Información - CASCO Evaluación de la Conformidad, TC- 215 Informática en Salud, PC 288 Sistemas de Gestión de Organizaciones Educativas.
- La información actualizada con los últimos cambios, modificaciones e información de los posibles cambios que se avecinan en los modelos de gestión.



- Conferencistas con amplia experiencia en la implementación, auditoría y capacitación en sistemas de gestión, dedicados a esta labor y además con competencias y habilidades para la enseñanza y transferencia de conocimientos.
- Los talleres están diseñados para que la teoría la lleven a la realidad de crear competencias en los participantes.
- La Certificación es expedida por el Instituto Latinoamericano de la Calidad Organismo de Enlace (Liaison Member) –A– de ISO para Latinoamérica de los comités técnicos: TC-176 Calidad - TC-207 Ambiental - TMB-WG Responsabilidad Social – JTC-1, Seguridad de la Información - CASCO Evaluación de la Conformidad, TC- 215 Informática en Salud, PC-283 Seguridad en el Trabajo, PC 288 Sistemas de Gestión de Organizaciones Educativas.

Algunos de nuestros clientes en INLAC COLOMBIA en los servicios de asesoría, capacitación y tercerización de auditorías han sido o son:

OCCIDENTAL DE COLOMBIA	FEMSA COCA COLA
ALQUERIA	CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ
CIRUROBOTICA	TECNOQUIMICAS
EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA	SENA
TRANSCHOOL	SIEMENS
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION	QUALA
SAP MILLER (PANAMA)	ECOPETROL S.A.
LADRILLERA SANTAFE	MEALS DE COLOMBIA
CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA	COLPENSIONES
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	DRUMMOND LTD
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF)	CATEDRAL DE SAL DE ZIPAQUIRÁ
SCHLUMBERGER	LOGITECH
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA	COLMENA
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN – DNP	CODENSA-EMGESA-ENDESA
ESTUDIOS TECNICOS COLOMBIANOS	METROBUS
UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA	ALCALDÍA DE BOGOTÁ.
E FORCERS S.A.	LGN ARQUITECTOS
EMCOCLAVOS	ÓPTICA ALEMANA
FUNDACION HOSPITAL LA MISERICORDIA	COSACOL
BAKER CENTRILIFT	CONSTRUCCIONES ARECIFE
COMFAGUAJIRA	COMFENALCO ANTIOQUIA
INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO	TRIMCO
AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	TEJAS KOYO
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
COLEGIO SANTO TOMAS DE AQUINO	INTERNACIONAL DE ELEVADORES OTIS
CORPORACION CALIDAD Y METROLOGIA	VQ INGENIERIA

Calle 100 No 60-04 Oficina 602 Edificio Master Center Bogotá – COLOMBIA Teléfonos: (57-1) 6001355

[seminarios@inlac.org.co](mailto:seminarios@inlac.org.co) [proyectos@inlac.org.co](mailto:proyectos@inlac.org.co) [info@inlac.org.co](mailto:info@inlac.org.co)

MEXICO - BRASIL - VENEZUELA - GUATEMALA - USA - COLOMBIA



**INLAC**  
**INSTITUTO LATINOAMERICANO DE LA CALIDAD**  
**COLOMBIA**

Organismo de Enlace  
Liaison Member -A- de ISO  
para Latinoamérica de los Comités:  
TC 176 (Calidad) - TC 207 (Ambiental),  
TMB-WG (Responsabilidad Social),  
CASCO Evaluación de la Conformidad  
ISO TC 135 Ensayos No Destructivos  
ISO JTC 1 Tecnología de la información.



[www.inlac.org.co](http://www.inlac.org.co)

Calle 100 # 60 -04 oficina 602 Edificio Master Center Teléfonos: 6001355 e-mail: [seminarios@inlac.org.co](mailto:seminarios@inlac.org.co) - [comercial1@inlac.org.co](mailto:comercial1@inlac.org.co) - [inlac@inlac.org.co](mailto:inlac@inlac.org.co)

OCENSA - OLEODUCTO CENTRAL DE COLOMBIA  
CENTRAL DE INVERSIONES S.A  
CLÍNICA DE LA RISA DOCTORA CLOWN  
VANSOLIX  
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA  
BANCOLDEX  
ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERÍA  
CIRUROBOTICA  
AGM BUSINESS  
NEW HOTEL SOFTWARE SAS  
ENVIA COLVANES  
ALAMO SEGUROS  
CARROCERIAS VALENTINA  
NOVASOFT  
ROMERO  
NEW HOTEL

COLEGIO ROSARIO SANTO DOMINGO  
COMERCIALIZADORA MANETTY  
ANDINAFLEX S.A.  
MAVIL  
LITOMEDICA  
ALPINA  
WALTER THOMPSON COLOMBIA  
ALFA AMBULANCIAS  
TRIMCO  
COMFACESAR  
CASCOS LAR  
TRAZO & SPAZIO SA  
BAVARO CONSTRUCCIONES  
RECTIFICADORA DE MOTORES  
BANCO AGRARIO  
COOTEPTUR

## **8. INFORMACIÓN GENERAL**

**DURACIÓN: 8 HORAS**

### **REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN:**

- ✓ Formulario de Inscripción diligenciado
- ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- ✓ Recibo de consignación o en el caso del pago por la empresa, carta de compromiso.

La inversión incluye:

- Carpeta con Material del curso
- Refrigerio diario
- Certificados de participación

### **DESCUENTOS:**

- ✓ 5% Hasta 10 días hábiles antes del Inicio.
- ✓ 10% Hasta 15 días hábiles antes del Inicio.
- ✓ 10 % Afiliados INLAC Colombia.
- ✓ 10 % Grupos de más de 5 personas.
- ✓ 10 % Personas que hayan participado en otros cursos INLAC, directamente o en convenio con otras entidades o Universidades.

**Nota:** *Los descuentos No son acumulables.*



Favor Consignar a nombre de **CORPORACIÓN INSTITUTO LATINOAMERICANO DE LA CALIDAD** en la cuenta de Ahorros **BANCOLOMBIA No. 207-358820-12.**

Para reservar el cupo debe enviar el formato de inscripción diligenciado y copia de la consignación o carta de compromiso de la empresa al mail [seminarios@inlac.org.co](mailto:seminarios@inlac.org.co), minino 5 días hábiles antes de la fecha de inicio del programa.

### **INFORMES E INSCRIPCIONES:**

[comercial@inlac.org.co](mailto:comercial@inlac.org.co) [proyectos@inlac.org.co](mailto:proyectos@inlac.org.co) [inlac@inlac.org.co](mailto:inlac@inlac.org.co)

**Teléfonos: 6001355 – 3153492547**

**ESTE PROGRAMA TAMBIÉN SE DESARROLLA CERRADO  
“IN HOUSE” PARA EMPRESAS.**

### **POLÍTICAS PARA CAMBIOS Y CANCELACIONES:**

- La inscripción a cualquier curso abierto se cierra tres días hábiles antes de que inicie siempre y cuando haya cupo todavía, por favor verifique disponibilidad de lugares antes de enviar su documentación y hacer el pago.
- Fecha límite para cambios y/o cancelaciones de los participantes cinco (5) días hábiles antes del inicio del curso. Si se cancela el curso se le reembolsará el pago realizado al 100% o bien se reprogramará para la siguiente fecha si el cliente lo requiere.
- En caso de carta compromiso deberá enviarse como mínimo cinco días hábiles antes del inicio del curso, así como las hojas de registro para proceder al envío de la factura.
- En caso de que el participante cancele su asistencia después de la fecha establecida, no se hará devolución en efectivo, se reprogramará para otro evento.
- En caso de cancelación con carta compromiso, después de la fecha establecida, se penalizará con el 10% del costo de la participación, por gastos administrativos.
- INLAC COLOMBIA se reserva el derecho de cancelación de cursos en el caso que el número de inscritos no supere el mínimo de participantes, tres (3) días hábiles antes de la fecha programada y se le reembolsará el 100% del pago realizado en caso de ser requerirlo, o se reprogramará para otro curso.
- INLAC COLOMBIA se reserva el derecho de realizar cambios en los docentes y/o lugares programados por motivos de fuerza mayor, garantizando que se cumpla con los objetivos e inicialmente ofrecidos.