

TEMARIO - SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ORGANIZACIONES DE SERVICIO

1 La empresa de Servicios

- 1.1 Introducción
- 1.2 El cliente invisible
- 1.3 Características del servicio
- 1.4 Importancia del cliente
- 1.5 Expectativas del cliente
- 1.6 Superación de las expectativas
- 1.7 El comportamiento heroico

2 Definición de Servicio

- 2.1 Qué es el servicio al cliente
- 2.2 El contacto con el producto
- 2.3 El contacto con los documentos

3 El contacto personal

- 3.1 La actitud del empleado
- 3.2 El aspecto exterior
- 3.3 Señas de identificación
- 3.4 Aspecto del entorno
- 3.5 Forma de expresión
- 3.6 La comunicación
- 3.7 El lenguaje técnico
- 3.8 Lenguaje gestual
- 3.9 La honradez
- 3.10 Distribución del tiempo
- 3.11 Aspectos de organización
- 3.12 Atención telefónica
- 3.13 Atención a las reclamaciones

4 Programas de actuación

- 4.1 Desarrollo de un programa
- 4.2 Sistemas ISO 9000 en empresas de servicio
- 4.3 Auditorías internas de la Calidad

5 Medidas de la calidad de servicio

- 5.1 Indicadores de calidad
- 5.2 Medida de la calidad de servicio por el cliente
- 5.3 Indicadores de percepción de calidad
- 5.4 Medida de la calidad de servicio por la empresa
- 5.5 El análisis de riesgos y control de puntos críticos

6 La excelencia en el Servicio

- 6.1 Superación de las expectativas del cliente
- 6.2 Factores que influyen en las expectativas
- 6.3 La eficacia
- 6.4 La búsqueda de un mundo nuevo
- 6.5 El libro de estilo del servicio al cliente
- 6.6 Características de las organizaciones excelentes

7 Anexos

- 7.1 Anexo I
- 7.2 Anexo II
- 7.3 Cuestionario: Cuestionario final Sistema de Gestión de Calidad en Organizaciones y Servicios

TEMARIO - SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001-2015

1 Modificaciones de iso 9001-2008 a iso 9001-2015

- 1.1 Modificaciones de iso 9001-2008 a iso 9001-2015
- 1.2 Cambios estructurales de la nueva norma

2 Evaluación del desempeño - Indicadores

- 2.1 Introducción
- 2.2 Seguimiento y control
- 2.3 Evaluación del desempeño
- 2.4 Diseño y construcción de indicadores
- 2.5 Metodología general para establecimiento de indicadores
- 2.6 Indicadores básicos de un negocio
- 2.7 Indicadores de efectividad
- 2.8 Indicadores de eficiencia
- 2.9 Indicadores de calidad
- 2.10 Indicadores de productividad
- 2.11 Indicadores de apalancamiento
- 2.12 Indicadores de rentabilidad
- 2.13 Indicadores de riesgo
- 2.14 Indicadores de competitividad
- 2.15 Indicadores de liquidez
- 2.16 Diseño de otros indicadores importantes
- 2.17 Conclusiones
- 2.18 Bibliografía

3 Casos para trabajar en equipo

- 3.1 Casos para trabajar en equipo
- 3.2 Casos para trabajar en equipo
- 3.3 Casos para trabajar en equipo
- 3.4 Casos para trabajar en equipo
- 3.5 Casos para trabajar en equipo
- 3.6 Casos para trabajar en equipo
- 3.7 Cuestionario: Cuestionario final

TEMARIO - AUDITORIAS INTERNAS ISO 9001

0 Introducción y definiciones

1 Análisis de ISO 9001_2008

- 1.1 Normas para sistemas de calidad
- 1.2 Visión global de la nueva norma
- 1.3 Revisión de los requisitos de ISO 9001_2008

2 Qué es un documento

- 2.1 Definición de documentos
- 2.2 La norma ISO 9004_2008 y su impacto en la estructura documental
- 2.3 Contenido de un procedimiento del sistema de gestión de la calidad
- 2.4 Estructura típica de un procedimiento
- 2.5 Estructura de un manual de calidad
- 2.6 Cómo redactar el manual de calidad
- 2.7 Las instrucciones de trabajo

3 Qué es la gestión por procesos

- 3.1 La cadena de la gestión de calidad
- 3.2 Análisis de la organización tradicional
- 3.3 Organización basada en procesos
- 3.4 Los procesos de una organización
- 3.5 Clasificación de los procesos
- 3.6 La gestión por procesos
- 3.7 Ejemplos de procesos
- 3.8 Qué debe identificarse de un proceso
- 3.9 Qué pide la ISO 9001_2008 en relación con los procesos
- 3.10 Cómo documentar los procesos de una organización
- 3.11 Nota - La integración de sistemas

4 Equipo auditor

- 4.1 Generalidades
- 4.2 Responsabilidad del auditor
- 4.3 Auditores internos y externos
- 4.4 Clasificaciones de auditor
- 4.5 Atributos y perfil
- 4.6 Características de la personalidad

5 Planificación de las Auditorías

- 5.1 Etapas de la auditoría
- 5.2 Planificación y preparación
- 5.3 Lista de verificación
- 5.4 Conclusión

6 Ejecución de las auditorías

- 6.1 Generalidades
- 6.2 Revisión documental
- 6.3 Observaciones
- 6.4 La pista de Auditoría
- 6.5 Auditando los procesos y sus interacciones
- 6.6 Toma de notas
- 6.7 Recuerde su programa
- 6.8 Informe
- 6.9 Calidad de la información
- 6.10 Informar a tiempo
- 6.11 Informe final
- 6.12 Acción de seguimiento
- 6.13 Cuestionario: Cuestionario final estionario final

TEMARIO - ISO 14001 - REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

0 Introducción general al curso

1 Introducción a los Sistemas de Gestión Medioambiental

- 1.1 Los Sistemas de Gestión de la Calidad
- 1.2 Los Sistemas de Gestión Medioambiental
- 1.3 Beneficios de un Sistema de Gestión Medioambiental
- 1.4 Tipos de Sistemas - ISO 14001 y EMAS

2 ISO 14001

- 2.1 Introducción
- 2.2 Bases del SGMA según ISO 14001
- 2.3 Objeto y campo de aplicación
- 2.4 Requisitos del sistema de gestión medioambiental
- 2.5 Política medioambiental
- 2.6 Planificación
- 2.7 Planificación - Aspectos medioambientales
- 2.8 Planificación - Requisitos legales y otros requisitos
- 2.9 Planificación - Objetivos y metas medioambientales
- 2.10 Planificación - Programa de gestión medioambiental
- 2.11 Implantación y funcionamiento - Estructura y responsabilidades
- 2.12 Implantación y funcionamiento - Formación, sensibilización y competencia profesional
- 2.13 Implantación y funcionamiento - Comunicación
- 2.14 Implantación y funcionamiento - Documentación del SGMA
- 2.15 Implantación y funcionamiento - Control de la documentación
- 2.16 Implantación y funcionamiento - Control operacional
- 2.17 Implantación y funcionamiento - Planes de emergencia y capacidad de respuesta
- 2.18 Comprobación y acción correctora - Seguimiento y medición
- 2.19 Comprobación y acción correctora - No conformidad
- 2.20 Comprobación y acción correctora - Registros
- 2.21 Comprobación y acción correctora - Auditoría del sistema
- 2.22 Revisión por la dirección
- 2.23 Cuestionario: ISO 14001

3 Integración de los Sistemas de Gestión

- 3.1 Introducción
- 3.2 Elementos comunes y diferentes entre ambas normas
- 3.3 Formas de integración

3.4 Cuestionario: Integración de los Sistemas de Gestión

4 Etapas para la certificación de un sistema

4.1 Mecanismo de la certificación

4.2 Requisitos de los organismos certificadores

4.3 Normas ISO - AENOR - UNE

4.4 Cuestionario: Etapas para la certificación de un sistema

4.5 Cuestionario: Cuestionario final

TEMARIO - DISEÑO DE SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL ISO 14001 - 2015

1 Implantación del sistema

- 1.1 Organización de la gestión ambiental en la empresa
- 1.2 Estructura organizativa
- 1.3 Funciones básicas de la estructura organizativa
- 1.4 Delegación de responsabilidades
- 1.5 Integración de la gestión ambiental en la empresa
- 1.6 Pasos para implantar el sistema

2 Fase de documentación

- 2.1 Creación del equipo de trabajo
- 2.2 Planificación
- 2.3 Formación
- 2.4 Evaluación inicial o diagnóstico previo
- 2.5 Educación general a empleados
- 2.6 Redacción de la documentación

3 Fase de implantación

- 3.1 Implantación
- 3.2 Registros de la implantación del sistema
- 3.3 Solicitud al organismo certificador
- 3.4 Pre-auditoría interna

4 Fase de evaluación

- 4.1 Visita previa
- 4.2 Auditoría del organismo certificador
- 4.3 Plan de acciones correctoras
- 4.4 Certificación
- 4.5 Cuestionario: Fase de evaluación

5 Tipos de auditorías y definiciones

- 5.1 Auditorías
- 5.2 Definiciones
- 5.3 Tipos de auditorías del sigma
- 5.4 Objetivos y alcance de la auditoría

6 Cualificación y certificación de auditores

- 6.1 Cualidades personales

6.2 Conocimientos y habilidades

6.3 Formación como auditor y experiencia en auditorías

6.4 Mantenimiento y mejora de la competencia

7 Desarrollo de la auditoría del sigma

7.1 Gestión y desarrollo de un programa de auditoría

7.2 Actividades de la auditoría

7.3 Inicio de la auditoría

7.4 Revisión de la documentación

7.5 Actividades de la auditoría in-situ

7.6 Preparación y distribución del informe

7.7 Finalización de la auditoría

7.8 Cuestionario: Cuestionario final