

INFORMACIÓN

CURSO ONLINE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. PRESENTACIÓN

2. OBJETIVOS

3. ÍNDICE DE CONTENIDOS

4. METODOLOGÍA DE IMPARTICIÓN

5. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

1 PRESENTACIÓN

El Curso Sistema de Gestión de Calidad, con metodología de estudio exclusivamente online, ha sido diseñado para difundir la importancia que tiene un Sistema de Gestión de la Calidad.

El curso te enseña como la Gestión de la Calidad es una herramienta para mejorar el funcionamiento de la organización y aumentar la satisfacción de sus clientes.

Además aprenderás los principios básicos de Gestión de la Calidad para poder implantarlos en tu organización

A lo largo de la acción formativa, nuestros personajes, Ana y Pablo, serán los encargados de que el alumno adquiera los conocimientos necesarios para comprender la importancia de la gestión de calidad, además de ayudarnos a cumplir con nuestros objetivos formativos.

2 OBJETIVOS

- El Curso Sistema de Gestión de Calidad, con metodología de estudio exclusivamente online, ha sido diseñado para difundir la importancia que tiene un Sistema de Gestión de la Calidad.
- El curso te enseña como la Gestión de la Calidad es una herramienta para mejorar el funcionamiento de la organización y aumentar la satisfacción de sus clientes.
- Además aprenderás los principios básicos de Gestión de la Calidad para poder implantarlos en tu organización

3 ÍNDICE DE CONTENIDOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1 PRESENTACIÓN DEL CURSO

2 INTRODUCCIÓN

- Concepto de calidad
- Normas ISO 9000
- Principios de la Gestión de la Calidad

3 ENFOQUE DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

- Gestión por procesos
- Elementos de un proceso
- Tipos de proceso y mapa de procesos
- Implantación de la gestión por procesos

4 ENFOQUE AL CLIENTE

- Introducción
- Identificación del cliente
- Satisfacción del cliente
- Fidelización del cliente
- Gestión de reclamaciones

5 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- ¿Qué es el sistema de gestión de la calidad?
- Requisitos de la norma ISO 9001:2008

- Indicadores

6 LA AUDITORÍA

- Auditorias del sistema de gestión de la calidad
- Realización de la auditoría
- Las no conformidades
- Acciones correctivas y preventivas
- El papel del auditor

7 LA MEJORA CONTINUA. HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD

- Concepto de mejora continua
- Equipos de trabajo
- Herramientas.
- Técnicas avanzadas

8 EL CAMINO HACIA LA EXCELENCIA

- Calidad total
- Modelos de excelencia
- La innovación como determinante de la competitividad

4 METODOLOGÍA DE IMPARTICIÓN

Este curso de formación basado en **metodología exclusivamente online** ha sido elaborado por la **AEC** con el objetivo fundamental de facilitar a los profesionales una visión general de qué es y en qué consiste un Sistema de Gestión de Calidad.

Una vez gestionada la matriculación al curso y abonadas la cuota correspondiente, el alumno recibe por mail las claves de acceso al Aula AEC desde donde tendrá acceso al curso.

El diseño de esta formación responde a los criterios pedagógicos más novedosos y accesibles cuyo resultado es un curso interactivo y muy atractivo para el usuario, de tal forma que se potencia su motivación en el estudio de esta materia pudiendo visualizarlo además de en PC.

Durante el curso, nuestros personajes **Pablo y Ana**, irán explicando los contenidos que se estructuran en unidades formativos que el alumno tendrá que recorrer y estudiar. El curso contiene además, diferentes actividades y juegos que permiten afianzar los conocimientos que se van adquiriendo.

Finalmente, para superar el curso, el alumno deberá realizar una test de evaluación final. Una vez finalizado el contenido formativo se debe realizar el **Test de evaluación final** de 15 preguntas que debe ser superado al menos con el 60% de preguntas correctas para aprobar.

Superado el test, el alumno podrá obtener el Certificado de realización del curso descargándolo desde el Aula AEC.

5 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Para que el curso funcione correctamente:

- Debes estar conectado a **Internet** y aunque el Aula AEC funciona en todos los navegadores, se recomienda que se empleen **Internet Explorer** (versión 7 o superior) **Firefox**.
- Se debe **permitir la descarga** de pops up y elementos emergentes.
- Se debe tener instalado los programas **Adobe Reader** y **Flash Java**.
- Se deben activar los altavoces, o utilizar cascos, ya que el **curso incorpora sonido**.

BOLETÍN DE PREINSCRIPCIÓN

CURSO: Sistema de Gestión de Calidad (Online)

1 DATOS DEL ASISTENTE

Apellidos _____ Nombre _____

Empresa _____

Cargo _____

Dirección _____ C.P. _____

Localidad _____ Provincia _____

Teléfono _____ Fax _____ email _____

2 DATOS DE FACTURACIÓN (CUMPLIMENTAR SÓLO SI NO COINCIDE CON LOS DATOS INDICADOS ARRIBA)

Empresa _____ C.I.F. _____

Dirección _____ C.P. _____

Localidad _____ Provincia _____

Teléfono _____ Fax _____ e-mail _____

3 FORMA DE PAGO

Transferencia bancaria en:
BANCO SANTANDER C/ VELÁZQUEZ, 37 - 28001 MADRID

ENTIDAD	OFICINA	DC	CC
0049	1893	08	2310250953

PARA CUALQUIER CONSULTA O ACLARACION ROGAMOS SE PONGAN EN CONTACTO CON:

ASOCIACION ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD
División de desarrollo profesional
c/. Claudio coello, 92 - 28006 Madrid
Teléfonos: 912108120 - 912108121 E-mail: for@aec.es