

EXPERTO PROFESIONAL EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Apartados

- **CARTA DEL DIRECTOR**
- **JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DEL CURSO**
- **DESTINATARIOS DEL CURSO**
- **BENEFICIOS PARA LOS INSCRITOS**
- **EVALUACIONES PARA SUPERAR EL CURSO**
- **DIPLOMA DE TITULACIÓN Y CERTIFICADO DE LA UNED**
- **OTROS DIPLOMAS OPCIONALES**
- **METODOLOGIA DIDACTICA**
- **REQUISITOS DE ACCESO**
- **IMPORTE Y FORMAS DE PAGO**
- **AYUDAS ECONÓMICAS**
- **PROCESO DE MATRICULACIÓN**
- **ÍNDICES DE LOS TEXTOS DEL CURSO**

CARTA DEL DIRECTOR

Estimado amigo/a:

Como director del curso **Experto Profesional en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 y Atención al Cliente**, quiero darle mi más cordial bienvenida a la UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED) como entidad impartidora del mismo, así como agradecerle muy sinceramente el interés mostrado.

Una vez superado el curso, la UNED entregará al estudiante el diploma que le acreditará como EXPERTO PROFESIONAL EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 Y ATENCIÓN AL CLIENTE, y un certificado expedido por el director del curso con la calificación obtenida (aprobado, notable o sobresaliente)

Quiero transmitirle que desde su creación la UNED es la universidad pública española con mayor número de alumnos, creada como universidad de referencia para la formación no presencial, que cuenta con un probado y acreditado soporte de asistencia al estudiante (tanto humano como tecnológico), y una contrastada experiencia en la formación de millones de alumnos en grados, doctorados, máster y cursos profesionales de diferentes tipologías.

Como podrá observar por la información y programa detallado que figuran seguidamente, se trata de un curso que aborda amplia y profundamente los Sistemas de Gestión de Calidad basados en la norma internacional ISO 9001 (en todo lo referente a su diseño, documentación, implantación, gestión, auditoría y certificación) y la atención y servicio al cliente que adquiere cualquier producto o servicio.

Todo el material didáctico del curso que se entregará al alumno ha sido desarrollado por el equipo de profesores a medida de los resultados didácticos (conocimientos, habilidades y competencias) que se pretende que alcancen todas y cada una de las personas que se matriculen.

Esa elaboración a medida ha supuesto una ingente cantidad de horas de trabajo al equipo de profesores universitarios del curso y a los profesionales de empresa que colaboran con ellos. Pero todo se da por bien empleado en aras del gran valor añadido que esa forma de proceder genera para quienes se inscriban en el curso.

Desde este mismo instante, yo personalmente y todo el equipo de profesores universitarios y profesionales de empresa relacionados con el curso, quedamos a su entera disposición para cualquier consulta o aclaración que considere oportuna.

Reciba un cordial saludo del Director del Curso.

JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DEL CURSO

Actualmente, en todos los países desarrollados y en unos mercados (tanto de productos como de prestación de servicios) cada vez más saturados, el cliente se ha convertido en el factor clave para el éxito sostenido de cualquier empresa (grande o PYME), y los clientes exigen fundamentalmente:

- Un nivel de calidad del producto o servicio que adquiere, que satisfaga totalmente sus necesidades y expectativas respecto a él, y que ese grado de satisfacción se produzca siempre que lo compra.
- Una atención excelente y personalizada por parte del personal de la empresa o establecimiento que le atiende y en todas las ocasiones
- Un precio competitivo, de tal forma que la relación Calidad / Precio sea lo más competitiva posible.

Por tanto, la calidad y la atención al cliente son dos fuentes esenciales del valor seguro y creciente que las empresas y establecimientos de todos los sectores económicos están obligados a generar continuamente para sus clientes si quieren ser eficientes, eficaces, productivos, competitivos y rentables para sus accionistas o propietarios.

Sin la creación de ese valor creciente y continuo para los clientes, las empresas y establecimientos dejan de satisfacer sus necesidades y expectativas en el grado que ellos desean, su lealtad y fidelidad disminuyen, la competitividad de la empresa decrece progresivamente, su posición en el mercado se debilita, su crecimiento se ralentiza y dejará de existir, y su rentabilidad bajará progresivamente hasta desaparecer.

Por todo ello, el presente curso tiene como objetivos dotar a todos los inscritos de las competencias, conocimientos y habilidades necesarios y suficientes para:

- Establecer, documentar, implantar, gestionar, auditar, controlar y preparar la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad basados en ISO 9001 (para todo tipo de empresas y establecimientos)
- Mantener permanentemente actualizados y operativos esos Sistemas de Calidad
- Detectar y aprovechar oportunidades significativas de mejora, garantizando la mejora continua del Sistema de Calidad

- Establecer, documentar, implantar, gestionar, controlar y mejorar continuamente el Sistema de Atención al Cliente, de manera que éste aumente progresivamente su lealtad y fidelidad a la empresa o establecimiento.

DESTINATARIOS DEL CURSO

Por su estructura, extensión, enfoque, contenidos, y grado de detalle y desarrollo, el presente curso de la UNED está dirigido a cualesquiera personas que:

- Para incorporarse por primera vez a empresas y establecimientos de cualquier tipología deseen mejorar y/o completar su Currículum Vitae para optar a puestos de trabajo que requieran conocimientos profundos y actualizados de la Gestión de Calidad y/o de la Atención al cliente
- Habiéndose incorporado ya a empresas o establecimientos de cualquier tipo, deseen mejorar y/o completar su Currículum Vitae con el objetivo de pasar a desarrollar su carrera profesional en las áreas de Calidad y/o de Atención al Cliente
- Ocupan puestos de gestores o ejecutivos, y para el desarrollo de su actividad profesional necesiten disponer de un amplio bagaje de conocimientos actualizados sobre Calidad y/o Atención al Cliente
- Empleados y profesionales de empresas y establecimientos que -con vistas a la consolidación y desarrollo de su carrera profesional-, deseen o necesiten iniciar, ampliar o reciclar su formación y habilidades en cuanto a Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 y/o la Atención al Cliente

BENEFICIOS PARA LOS INSCRITOS

Los principales beneficios para quienes se matriculen y superen el curso será la mejora radical de su Currículum Vitae, al incorporar al mismo la adquisición de los conocimientos, habilidades y competencias, correspondientes a la formación recibida sobre los temas tratados en el presente curso, y que son del máximo interés para todas las empresas y establecimientos actuales.

Si están buscando un puesto de trabajo:

- Incrementarán la competitividad de su C.V. de cara a cualquier empresa o establecimiento para los cuales la calidad de sus productos y servicios, y la atención a sus clientes sean factores esenciales de éxito para su competitividad, consolidación en el mercado, crecimiento y rentabilidad
- Incrementarán sustancialmente sus posibilidades de contratación por parte de aquellas empresas y establecimientos que pretendan alcanzar y mantener en el tiempo la excelencia en la calidad de sus productos y en la atención a sus clientes
- Accederán con mayores posibilidades de éxito a las ofertas de contratación temporal que valoren especialmente la formación y habilidades en la gestión de la calidad y/o la atención a los clientes, y que en muchas ocasiones derivan en contratos indefinidos.

Si ya ocupan un puesto de trabajo, se beneficiarán de:

- Mayor capacitación para participar activamente en la Gestión de la Calidad y/o la Atención a los clientes
- Incremento de la seguridad de permanencia y progreso en su puesto de trabajo
- Aumento de las posibilidades de desarrollo y promoción más rápida en su carrera profesional
- Incremento de su competitividad de cara al mercado laboral
- Mayor facilidad para cambiar a otras empresas y establecimientos del mismo sector que le ofrezcan mayores ingresos y posibilidades profesionales
- Más oportunidades para cambiar a otro sector de actividad más acorde con sus aspiraciones de desarrollo profesional, y en el cual la Calidad y/o la Atención a los Clientes sean fundamentales
- Ampliar su horizonte profesional al disponer de mayores facilidades para ocupar puestos de responsabilidad en empresas y establecimientos de mayor tamaño y de cualquier sector de actividad para los que la gestión de la Calidad y/o la Atención a los Clientes sean esenciales.

EVALUACIONES PARA SUPERAR EL CURSO

Para superar el curso, el estudiante deberá presentar las Guías de Evaluación correspondientes a los 3 módulos que configuran el curso rellenas correctamente (existe una Guía para cada uno de ellos).

Es importante resaltar que todas las Guías de Evaluación son “guiadas”, lo que significa que para contestar a todas y cada una de las cuestiones que figuran en ellas, se indica al estudiante el apartado o apartados del texto a partir de cuyo contenido deberá elaborar su respuesta.

Estas evaluaciones “guiadas” pretenden asegurar que todo el esfuerzo realizado por el estudiante se transforma íntegramente en asimilar los contenidos didácticos y en elaborar las respuestas que le garanticen superar las evaluaciones y obtener el título de máster universitario expedido por la UNED.

DIPLOMA DE TITULACIÓN Y CERTIFICADO DE LA UNED

Los alumnos que entreguen correctamente cumplimentadas todas las guías de evaluación habrán superado el curso, haciéndose acreedores al diploma con el título de **Experto Profesional en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 y Atención al Cliente**, que le será expedido por la UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA.

Además de ese diploma acreditativo que les entregará la UNED, el director del curso les entregará un certificado en el que figurará la calificación obtenida en el curso (aprobado, notable o sobresaliente).

METODOLOGIA DIDACTICA

La metodología del curso es la propia de la UNED, basada en la enseñanza no presencial, lo que permite al estudiante seguir el curso cualquiera que sea su lugar de residencia, compatibilizándolo con sus responsabilidades laborales y familiares y obteniendo una adecuada formación a partir de:

- El material didáctico que desarrolla el programa del curso, y que ha sido elaborado a medida en su totalidad
- Las tutorías, que pueden ser por e-mail (son las recomendadas porque reflejan documentalmente los contenidos de los contactos estudiante-profesor), telefónicas, y excepcionalmente presenciales, y
- Las pruebas de evaluación a distancia, que consisten en rellenar las Guías de Evaluación que se entregan al estudiante.

Se editará también una guía didáctica para orientar al alumno sobre la mejor forma de trabajar y aprovechar el programa en toda su extensión, formular dudas y consultas al equipo de profesores y presentar sugerencias de mejora del curso..

Por tanto, a lo largo del curso el estudiante será asesorado a través de tutorías, ayudándole en todo momento en la resolución de cualquier duda que se le plantee sobre las materias impartidas.

El material didáctico está formado por 3 textos, uno para cada módulo, que cubren íntegramente el índice previsto para cada módulo. Este material ha sido diseñado para:

- Poner a disposición de los participantes una documentación completa, rigurosa y actualizada sobre las materias objeto del curso, facilitando simultáneamente a los participantes todo el apoyo, tutorización y asistencia que necesiten para asimilar todos los conocimientos contenidos en el material didáctico que se les entrega.
- Que todos los participantes asimilen y adquieran los conocimientos, habilidades y competencias que son necesarios en las empresas y establecimientos actuales en los ámbitos de la Gestión de Calidad y/o la Atención al Cliente.
- Que una vez realizado y superado el presente curso, los participantes dispongan de los conocimientos, habilidades y competencias requeridas para ocupar puestos de trabajo profesionales en cualesquiera empresas y establecimientos de productos y/o servicios.

REQUISITOS DE ACCESO

No existe como requisito de acceso al curso la obligación de tener estudios previos oficiales.

IMPORTE Y FORMAS DE PAGO

El coste del material enviado en libros al domicilio del alumno es de 240 euros. La editorial Sanz y Torres, facilita a precio reducido el acceso al material en línea o en formato digital.

ISBN del material del curso: 978-84-17765-64-4

El coste de la matrícula del curso es de 600 euros.

AYUDAS ECONÓMICAS

De acuerdo con el Plan de Incentivos aprobado por la UNED para los cursos de Formación Permanente, tendrán un descuento del 15% del total de la matrícula del curso, los estudiantes que hayan superado con anterioridad otros cursos en años anteriores.

El estudiante que alegue dicha condición deberá solicitar dicha ayuda de forma previa mediante escrito o solicitud, al correo electrónico amunoza@cee.uned.es

PROCESO DE MATRICULACIÓN

La matrícula se realiza a través de la Fundación General de la UNED

MÓDULOS QUE FORMAN EL CURSO

El contenido didáctico del CURSO se ha estructurado en los 3 módulos siguientes:

- Módulo 1.- CALIDAD: BASE CONCEPTUAL Y HERRAMIENTAS PARA SU GESTIÓN
- Módulo 2.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001: ELABORACIÓN, IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN
- Módulo 3.- AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001. CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Cada de uno de esos módulos se desarrolla en un texto específico elaborado por el equipo didáctico a medida de los objetivos del curso y de sus destinatarios. En el apartado posterior denominado **ÍNDICES DE LOS TEXTOS DEL CURSO**, puede consultarse el índice detallado de cada uno de los referidos textos.

ÍNDICES DE LOS TEXTOS DEL CURSO

Módulo 1.- CALIDAD: BASE CONCEPTUAL Y HERRAMIENTAS PARA SU GESTIÓN

PRESENTACIÓN Y ENFOQUE DEL ESTUDIO DEL PRESENTE MÓDULO

INICIACIÓN A LA CALIDAD

- LA CALIDAD COMO ESTRATEGIA
- CALIDAD, COSTE Y BENEFICIO EMPRESARIAL
- ORIGEN Y DESTINO DE LA CALIDAD
- CALIDAD Y EMPRESA EN ESPAÑA
- CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

NACIMIENTO Y DESARROLLO HISTÓRICO DE LA CALIDAD

- PRIMERAS APORTACIONES FRANCESAS
- PASO DE LA PRODUCCION ARTESANAL A LA PRODUCCION EN SERIE
- DESARROLLO DE LA CALIDAD EN LOS ESTADOS UNIDOS
- EL MOVIMIENTO DE LA CALIDAD EN JAPÓN

EVOLUCION DEL CONCEPTO DE CALIDAD

- DEFINICIONES DE CALIDAD
- EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD
- NUESTRA DEFINICIÓN DE LA CALIDAD

ERRORES A EVITAR EN RELACIÓN CON LA CALIDAD

ASPECTOS RELEVANTES RELACIONADOS CON LA CALIDAD

ETAPAS HISTÓRICAS SIGNIFICATIVAS EN EL DESARROLLO DE LA CALIDAD

- ETAPA DE DETECCIÓN – CORRECCIÓN
- ETAPA DE PREVENCIÓN
- ETAPA DE LA CALIDAD TOTAL
- ETAPA DEL REY CLIENTE
- ETAPA DE LA CALIDAD CONCERTADA

HISTORIA DE LA RELACIÓN CALIDAD - COSTE – PRECIO

RECOMENDACIONES PARA DIRIGIR LA EMPRESA HACIA LA CALIDAD

LOS CATORCE PUNTOS DE DEMING

RECORDATORIO

IDEAS BÁSICAS PARA COMPRENDER LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS ACTUALES

CUESTIONES Y RESPUESTAS RECOMENDADAS

ENFOQUE DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS ACTUALES

ENFOQUE DE LA CALIDAD EN RELACIÓN CON PROVEEDORES EXTERNOS

ENFOQUE DE LA CALIDAD EN PRODUCTOS INDUSTRIALES

CALIDAD OPERACIONAL, CALIDAD DE DISEÑO Y CALIDAD DE CONFORMIDAD

LA CALIDAD EN EL ESCENARIO COMPETITIVO EUROPEO

RESPONSABILIDAD SIGNIFICATIVAS DE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA EN RELACIÓN CON LA CALIDAD

FUTURO ESPERABLE PARA LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS

LA FIABILIDAD DE LOS PRODUCTOS COMO ATRIBUTO DE CALIDAD

EJEMPLO DE CONSIDERACIONES PRÁCTICAS SOBRE CALIDAD Y CAMBIO NECESARIO EN UNA EMPRESA CONCRETA

EJEMPLO DE CONSIDERACIONES PRÁCTICAS SOBRE INDUCCIÓN A LA CALIDAD, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y COMPETITIVIDAD EN UNA EMPRESA CONCRETA

EJEMPLO DE ETAPAS BÁSICAS DE UN MÉTODO EFICAZ DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

RELACIONADOS CON LA CALIDAD

RESUMEN Y RESEÑAS DE INTERÉS SOBRE ELEMENTOS Y CONCEPTOS SIGNIFICATIVOS

APLICABILIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES)

CUESTIONARIO RESUELTO

GESTIÓN DE LA CALIDAD

- PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN
- PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
- CONCEPTOS SIGNIFICATIVOS
- POLÍTICA DE CALIDAD
- EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 1 DE POLÍTICA DE CALIDAD
- EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 2 DE POLÍTICA DE CALIDAD
- CONCEPTOS DE ORGANIZACIÓN
- DELEGACIÓN DE AUTORIDAD
- LA ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD

- ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA
 - MISIÓN Y VISIÓN
 - POLÍTICA Y ESTRATEGIA
 - OBJETIVOS
 - ENFOQUE DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
 - COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
 - INTERACCIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD EN LA POLÍTICA DE LA EMPRESA
 - OBJETIVOS DE LA CALIDAD
 - REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
 - RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN
 - EL LIDERAZGO DE LA DIRECCIÓN
 - LA COMUNICACIÓN A LA ORGANIZACIÓN
 - FORMACIÓN
 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS
 - NORMAS Y GUÍAS
 - AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - VOCABULARIO
- ASPECTOS SOCIALES DE LA CALIDAD
- SATISFACCIÓN DEL PERSONAL
 - COMUNICACIÓN
- ASPECTOS LEGALES Y NORMALIZACIÓN DE LA CALIDAD
- LEGISLACIÓN
 - NORMALIZACIÓN
 - EL NUEVO ENFOQUE
 - ACREDITACIÓN
 - CERTIFICACIÓN
 - CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD
 - CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS
- CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS-PREGUNTAS
 CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS-RESPUESTAS
 GLOSARIO TERMINOLÓGICO DE LA CALIDAD
 TERMINOLOGÍA EN INGLÉS, ACRÓNIMOS Y SIGLAS DE INTERÉS
 BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA DE LA CALIDAD

HERRAMIENTAS PARA LA GESTION DE LA CALIDAD

DIAGRAMA DE FLECHAS O DE FLUJO

- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
- ELABORACIÓN PRÁCTICA DEL DIAGRAMA DE UN PROCESO
- CONCLUSIONES
- EJEMPLO ILUSTRATIVO DE UN DIAGRAMA DE FLUJO
- EJEMPLO ILUSTRATIVO DE DIAGRAMA DE UN PROCESO

HOJAS DE COMPROBACION Y DE RECOGIDA DE DATOS

- PRESENTACION, OBJETIVOS Y ALCANCE
- DEFINICIONES Y CONCEPTOS
- PROCESO DE ELABORACIÓN
- PLANIFICACIÓN DE LA RECOGIDA DE DATOS
- PROCESO DE RECOGIDA DE DATOS
- INTERPRETACIÓN
- UTILIZACIÓN
- EJEMPLO ILUSTRATIVO DE HOJA DE RECOGIDA
- EJEMPLO ILUSTRATIVO DE HOJA DE COMPROBACIÓN

HISTOGRAMA

- PRESENTACIÓN, OBJETIVOS Y ALCANCE
- DEFINICIONES Y CONCEPTOS
- PROCESO DE ELABORACIÓN
- INTERPRETACIÓN
- UTILIZACIÓN
- RECORDATORIO
- EJEMPLOS ILUSTRATIVOS

DIAGRAMA DE DISPERSIÓN

- PRESENTACIÓN, OBJETIVOS Y ALCANCE
- EJEMPLO ILUSTRATIVO
- DEFINICIONES Y CONCEPTOS
- PROCESO DE ELABORACIÓN

- INTERPRETACIÓN
 - PAUTAS TÍPICAS DE CORRELACIÓN
 - PROBLEMAS Y DEFICIENCIAS DE INTERPRETACIÓN MÁS CORRIENTES
 - UTILIZACIÓN
 - EJEMPLO ILUSTRATIVO
- TORMENTA DE IDEAS
- DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS
 - APLICACIÓN PRÁCTICA
 - ETAPAS DE REALIZACIÓN DE LA TORMENTA DE IDEAS
 - AUTONOMIA DE APLICACIÓN
 - EJEMPLO ILUSTRATIVO
- DIAGRAMA CAUSA-EFECTO
- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
 - EJEMPLO ILUSTRATIVO
 - ELABORACIÓN PRÁCTICA
 - CONCLUSIONES
- SELECCION PONDERADA
- DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS
 - APLICACIÓN PRÁCTICA
 - AUTONOMIA DE APLICACIÓN
 - EJEMPLO ILUSTRATIVO
- DIAGRAMA DE PARETO
- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
 - EJEMPLO ILUSTRATIVO
 - ELABORACIÓN PRÁCTICA
 - INTERPRETACIÓN DE UN DIAGRAMA DE PARETO
 - CONCLUSIONES
 - RECORDATORIO
 - EJEMPLOS ILUSTRATIVOS
- BENCHMARKING
- INTRODUCCIÓN
 - CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL BENCHMARKING
 - TIPOS DE BENCHMARKING
 - EL PROCESO DE BENCHMARKING
 - METODOLOGÍA DEL PROCESO DE BENCHMARKING
 - VENTAJAS DEL BENCHMARKING
 - FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO
 - CONSEJOS A SEGUIR Y ERRORES A EVITAR
 - PROBLEMAS Y OBSTÁCULOS HABITUALES
 - RECOMENDACIONES FINALES Y OBSTÁCULOS A SUPERAR
 - CONCLUSIONES FINALES
 - RECORDATORIO
- CÍRCULOS DE CALIDAD
- INTRODUCCIÓN
 - FUNDAMENTOS Y BENEFICIOS DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD
 - PROCESO ESTÁNDAR DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE UTILIZAN LOS CÍRCULOS DE CALIDAD
 - ASUNTOS QUE NO DEBEN SER TRATADOS POR LOS C. C.
 - ESTRUCTURA HABITUAL DE UN C. C.
 - FACTORES DE ÉXITO OBSERVADOS EN LOS DIFERENTES ÁMBITOS DE LOS C. C.
 - PRESENTACIÓN A LA DIRECCIÓN Y PUNTOS A VERIFICAR
 - EJEMPLO DE PROGRAMAS DE LAS CUATRO PRIMERAS REUNIONES DE UN CÍRCULO DE CALIDAD
- GESTIÓN DE LOS RECURSOS
- INTRODUCCIÓN
 - ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE CUALIFICACIÓN Y FORMACIÓN
 - EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA FORMACIÓN. ASEGURAMIENTO DE LA ADECUACIÓN DE LA FORMACIÓN A LAS ACTIVIDADES, EXPERIENCIA Y CUALIFICACIÓN
 - RECICLAJE
 - AMBIENTE DE TRABAJO
 - OTROS RECURSOS SIGNIFICATIVOS
 - EJEMPLO DE DESPLIEGUE DE UN PLAN DE FORMACIÓN

Módulo 2.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001: ELABORACIÓN, IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN

PRESENTACIÓN Y ENFOQUE DEL ESTUDIO DEL PRESENTE MÓDULO

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001

- POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE CALIDAD
- LA FUNCIÓN DE CALIDAD
 - CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
 - EJEMPLO ILUSTRATIVO
 - SOLUCIÓN PROPUESTA
 - ORGANIZACIÓN
 - DELEGACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y COORDINACIÓN DE TAREAS
 - TAREAS Y POSICIÓN DEL DEPARTAMENTO DE LA CALIDAD, PAPEL QUE JUEGA EL PERSONAL IMPLICADO EN LA CALIDAD
 - COORDINACIÓN
 - EVALUACIÓN
- EL SISTEMA DE CALIDAD
- OTRAS CONSIDERACIONES SOBRE SISTEMAS DE CALIDAD
- PRINCIPALES COMPONENTES DE UN SISTEMA DE CALIDAD
- RECORDATORIO SOBRE LA ELABORACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
- ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD
- DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
- ELEMENTOS MÁS SIGNIFICATIVOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN
 - REVISIÓN DEL CONTRATO
 - GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO
 - CONTROL DE LA DOCUMENTACION Y DE LOS DATOS
 - COMPRAS, SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES EXTERNOS
 - CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE
 - IDENTIFICACION Y SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO
 - IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO
 - CONTROL DE LOS PROCESOS
 - INSPECCIONES Y ENSAYOS
 - CONTROL Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE INSPECCION, MEDICION Y ENSAYO
 - TRATAMIENTO DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES
 - ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
 - MANIPULACIÓN ALMACENAMIENTO EMBALAJE CONSERVACIÓN Y ENTREGA
 - REGISTROS DE CALIDAD
 - AUDITORIAS DE CALIDAD
 - FORMACION Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL
 - SERVICIO POSTVENTA
 - TECNICAS ESTADÍSTICAS
- OTROS CONCEPTOS DE INTERÉS PARA LOS SISTEMAS DE
- GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - INSTRUCCIONES DE INSPECCIÓN
 - INSTALACIONES DE INSPECCIÓN
 - ÁREAS DE INSPECCIÓN, LABORATORIO Y ALMACENAMIENTO
 - LUGAR DE TRABAJO, CONTROL DE ÚTILES Y PROGRAMAS DE REVISIÓN PERIÓDICA
 - INSTRUCCIONES DE VERIFICACIÓN Y REGISTROS DE VERIFICACIÓN
 - IDENTIFICACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE ÚTILES
 - CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL E INFORMES DE CERTIFICACIÓN
 - CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN
 - INSPECCIÓN DEL PRIMER ARTÍCULO (I.P.A.)
 - CONTROL DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y PRUEBAS
 - INSPECCIONES DE FABRICACIÓN
 - INSPECCIONES DURANTE EL PROCESO
 - INSPECCIONES DURANTE EL MONTAJE
 - ENSAYOS NO DESTRUCTIVOS Y PRUEBAS DE ACEPTACIÓN Y CUALIFICACIÓN
 - INFORMES DE INSPECCIÓN
 - TRABAJO EN LA MODALIDAD DE AUTOCONTROL
 - DISPOSICIÓN DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES RESULTANTES DE LA INSPECCIÓN
 - JUNTAS DE REVISIÓN DE MATERIALES

- CUESTIONES Y RESPUESTAS SOBRE SISTEMAS DE CALIDAD
- EJEMPLO DE ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD
 - ORGANIZACIÓN
 - COMITÉ DE CALIDAD
 - ANTECEDENTES HISTÓRICOS
 - DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS
 - MISIÓN
 - CALIDAD DEL SERVICIO Y ESTRATEGIA COMO EMPRESA
 - VALORES CULTURALES
 - LA CALIDAD DE SERVICIO ES NUESTRO OBJETIVO BÁSICO
 - RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES
 - EL FACTOR HUMANO ES FUNDAMENTAL
 - LA CALIDAD TOTAL COMO INSTRUMENTO
 - LA CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE COMO MARCO DE REFERENCIA Y ACTUACIÓN
 - PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO DE CALIDAD
 - MISIÓN EN CUANTO A GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - FILOSOFÍA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - RIESGOS, BENEFICIOS Y COMPETITIVIDAD
 - DECLARACIÓN DE AUTORIDAD
- EJEMPLO DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD, ESTÁNDARES DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA
 - PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD
 - ESTÁNDARES DE CALIDAD Y ESPECIFICACIONES
 - PROCESOS DE MEJORA CONTINUA
 - GRUPOS Y EQUIPOS DE MEJORA
- EJEMPLO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE SERVICIO
 - PROCESO DE PRODUCCIÓN DEL SERVICIO
 - PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 - DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS DE CALIDAD
 - CONTROL DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
- EJEMPLO DE INDICADORES Y DATOS DE CALIDAD
 - ANÁLISIS DE DATOS
 - INDICADORES DE CALIDAD
- EJEMPLO DE ÍNDICES DE MEDIDA DE LA CALIDAD
 - CONCEPTO
 - EJEMPLOS
 - ÍNDICES DE ACTIVIDAD DE CALIDAD DE LAS UNIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
 - ÍNDICES DE ACTIVIDAD DE CALIDAD
- EJEMPLO DE INFORMES SOBRE LA SITUACIÓN DE LA CALIDAD
 - ENFOQUE
 - CONTENIDOS DE LOS INFORMES
 - PERIODICIDAD
 - ELABORACIÓN
 - INFORME GLOBAL SOBRE LA EMPRESA
- EJEMPLO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO
 - PLANTEAMIENTO Y ENFOQUE
 - EVALUACIÓN INTERNA
 - EVALUACIÓN EXTERNA (POR EL CLIENTE)
 - UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA
- EJEMPLO DE GARANTÍA DE SERVICIO, TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES Y COMPARACIÓN CON LA CALIDAD DEL SECTOR
 - PLANTEAMIENTO
 - GARANTÍA DE SERVICIO
 - TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES
 - COMPARACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE OTRAS EMPRESAS
- APLICABILIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS
 - INTRODUCCIÓN
 - CONSIDERACIONES SOBRE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ASOCIADA A LA CALIDAD EN LAS PYMEs
 - CONSIDERACIONES SOBRE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD EN PYMEs
 - TIPOLOGÍAS MÁS HABITUALES DE SISTEMAS DE CALIDAD EN PYMEs
 - CONSIDERACIONES SOBRE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD EN PYMEs
 - CONSIDERACIONES SOBRE LOS PLANES DE CALIDAD EN PYMEs
- CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS (PREGUNTAS)

- CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS (RESPUESTAS)
- FAMILIA DE NORMAS ISO 9000 PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - Norma UNE-EN ISO 9000:2015
 - Norma UNE-EN ISO 9001:2015
 - Norma UNE – EN ISO 9004: 2018
- RECOMENDACIONES SOBRE MANUALES DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD ACORDES CON LA NORMA ISO 9001
- EJEMPLO TIPO DE UN MANUAL DE CALIDAD ACORDE CON LA NORMA ISO 9001
- EJEMPLOS RESUMIDOS DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

**Módulo 3.- AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001.
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**

AUDITORÍAS DE SISTEMAS DE CALIDAD

- INTRODUCCIÓN
- OBJETIVOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
- AMBITO DE APLICACIÓN, BENEFICIOS Y ERRORES MÁS FRECUENTES DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
 - AMBITO DE APLICACIÓN DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD
 - BENEFICIOS DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD
 - ERRORES MAS FRECUENTES EN AUDITORIAS DE CALIDAD
- CAUSAS DESENCADENANTES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD
- CONCEPTOS BÁSICOS PREVIOS
 - AUDITORÍA DE CALIDAD
 - SISTEMA DE CALIDAD
 - REVISION DEL SISTEMA DE CALIDAD
 - AUDITADO
 - SUPERVISION DE LA CALIDAD
 - AUDITOR DE LA CALIDAD
 - CLIENTE DE UNA AUDITORÍA
 - EVIDENCIAS OBJETIVAS (PRUEBAS TANGIBLES)
 - NO CONFORMIDAD
 - OBSERVACIÓN
 - LIMITE MATERIAL (MATERIALITY LIMIT)
- PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
 - PRINCIPIOS GENERALES
 - EXTENSIÓN DE LAS AUDITORÍAS
 - PROGRAMA DE AUDITORÍAS
 - AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD
 - SELECCIÓN DE SUMINISTRADORES ACEPTABLES
- TIPOS DE AUDITORIAS DE CALIDAD
 - AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD
 - AUDITORIA DE LA POLITICA Y DE LOS OBJETIVOS
 - AUDITORIA DE LOS PLANES DE CALIDAD
 - AUDITORIA DE LOS PROCESOS
 - AUDITORIA DE LOS PROVEEDORES
 - AUDITORIA DE PRODUCTO
- COMPETENCIAS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTERVINIENTES
 - EL EQUIPO AUDITOR
 - COMPETENCIAS DEL EQUIPO AUDITOR
 - CONCLUSIONES SOBRE LA FORMACIÓN DE LOS AUDITORES
 - CONCLUSIONES SOBRE LA EXPERIENCIA DE LOS AUDITORES
 - CONCLUSIONES SOBRE LA CUALIDADES PERSONALES
 - CONCLUSIONES SOBRE LA INDEPENDENCIA DE LOS AUDITORES
 - CONCLUSIONES SOBRE LA FUNCIONES DE LOS AUDITORES
 - CONCLUSIONES SOBRE LA RESPONSABILIDADES DE LOS AUDITORES
 - CONCLUSIONES SOBRE LA APTITUD DE LOS AUDITORES
 - CONCLUSIONES SOBRE LA EL CLIENTE DE LA AUDITORÍA
 - CONCLUSIONES SOBRE LA LA ORGANIZACIÓN AUDITADA
 - CONCLUSIONES SOBRE LA EL AUDITADO
- COSTES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD
- FASES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD

- INICIACION DE LA AUDITORÍA
- PREPARACION DE LA AUDITORÍA
- EJECUCION DE LA AUDITORÍA
- INFORME DE LA AUDITORÍA
- CIERRE DE LA AUDITORÍA
- RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DE INICIACIÓN
 - PRESENTACIÓN DE LA FASE
 - INICIACIÓN DE UNA AUDITORÍA
 - ALCANCE DE LA AUDITORÍA
 - OBJETIVO DE LA AUDITORÍA
 - REFERENCIA DE LA AUDITORÍA
 - REVISIÓN PRELIMINAR
- RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DE PREPARACIÓN
 - PRESENTACIÓN DE LA FASE
 - EL PLAN DE AUDITORÍA
 - DOCUMENTOS DE TRABAJO
- RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DE EJECUCIÓN
 - PRESENTACIÓN DE LA FASE
 - REUNIÓN DE APERTURA
 - RECOGIDA DE EVIDENCIAS Y OBSERVACIONES
 - EXAMEN DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA
 - SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN DE LA AUDITORÍA
 - REUNIÓN DE CLAUSURA DE LA AUDITORÍA
- RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DEL INFORME DE LA AUDITORIA
 - PRESENTACIÓN DE LA FASE
 - PREPARACIÓN
 - CONTENIDO TIPO
 - FORMATO
 - CARACTERIZACIÓN
 - PREPARACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA
 - CONTENIDO DEL INFORME
 - REVISIÓN, DIFUSIÓN Y CONSERVACIÓN DEL INFORME
 - DISTRIBUCIÓN DEL INFORME
 - CONSERVACIÓN DEL INFORME
 - CONCLUSIÓN
- RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DE CIERRE DE LA AUDITORIA
- ACCIONES CORRECTORAS
- CALIDAD DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
- RESUMEN SOBRE LA FORMACIÓN DE LOS AUDITORES DE CALIDAD
- RESUMEN SOBRE EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
- RESUMEN SOBRE LOS REQUISITOS BASE DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
 - PLAN DE AUDITORÍAS
 - MANUAL DE LAS AUDITORÍAS
 - RELACIÓN ENTRE EL PLAN DE AUDITORÍAS Y EL MANUAL DE AUDITORÍAS
 - PERSONAS QUE INTERVIENEN EN LAS AUDITORÍAS
- RESUMEN SOBRE LA METODOLOGÍA BASE PARA AUDITORÍAS DE CALIDAD
 - DESARROLLO GENERAL DE LAS AUDITORÍAS
 - MÉTODOS ESPECÍFICOS PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIORÍAS
 - CASO PRÁCTICO RESUELTO
 - SOLUCIÓN PROPUESTA
 - VALORACIÓN DEL PRODUCTO ACABADO. CONTROL POR DEMÉRITOS
 - DETERMINACIÓN DEL INDICADOR DE LA CALIDAD POR VARIABLES
 - METODOLOGÍA APLICABLE AL AUTOCONTROL Y A LA CALIDAD CONCERTADA
- PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR PARA AUDITORÍAS DE CALIDAD
 - PROCEDIMENTACIÓN DE LA “FASE 1 - INICIACION DE LA AUDITORIA”
 - PROCEDIMENTACIÓN DE LA “FASE 2 - PREPARACION DE LA AUDITORIA”
 - PROCEDIMENTACIÓN DE LA “FASE 3 - REALIZACION DE LA AUDITORIA”
 - PROCEDIMENTACIÓN DE LA “FASE 4 - INFORME DE LA AUDITORIA”
 - PROCEDIMENTACIÓN DE LA “FASE 5 - CIERRE DE LA AUDITORIA”
- SINOPSIS DE LA TERMINOLOGÍA ASOCIADA A LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
- EJEMPLOS ILUSTRATIVOS ABREVIADOS
- CUESTIONES Y RESPUESTAS SOBRE AUDITORÍAS DE CALIDAD
- APLICABILIDAD DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS
- NORMA DE AUDITORÍA UNE – EN ISO 19011:2018
- RECORDATORIO FINAL Y PÍLDORAS FORMATIVAS

- EJEMPLOS DE PROGRAMAS DE AUDITORÍA
- EJEMPLOS DE OBJETIVOS DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA
- CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS (PREGUNTAS)
- CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS (RESPUESTAS)

CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001

- INTRODUCCIÓN
- DOCUMENTACION Y SOPORTES PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9000
- IMPLANTACION DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9000
- ENTIDADES CERTIFICADORAS
- RAZON DE SER Y BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9000
- DETALLE DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9000
- DESARROLLO DE LOS REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD SEGÚN LA NORMATIVA ISO 9000
- DESCRIPCION GENERAL DEL PROCESO DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

- INTRODUCCIÓN
- CALIDAD DE SERVICIO: CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN
- COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES Y CALIDAD DE SERVICIO
- IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO
- LOS COMPONENTES DE LA CALIDAD DE SERVICIO
- GESTION Y ESTRATEGIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO
- ORIENTACIÓN DE LAS EMPRESAS ACTUALES HACIA EL CLIENTE
 - EVOLUCIÓN DE LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE PARA LAS EMPRESAS
 - ORIENTACIÓN OBLIGADA DE LAS EMPRESAS ACTUALES HACIA EL CLIENTE
 - ELEMENTOS Y CONSIDERACIONES PARA MATERIALIZAR LA ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE
 - RETENCIÓN DE CLIENTES, FIDELIZACIÓN Y RENTABILIDAD.
- ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS
 - CARACTERÍSTICAS Y CONSIDERACIONES SOBRE LOS CLIENTES DEL SIGLO XXI
 - CARACTERÍSTICAS Y CONSIDERACIONES SOBRE LA COMUNICACIÓN EFICAZ CON EL CLIENTE
 - RECORDATORIO Y RESUMEN SOBRE CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES
 - CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES SOBRE LA ATENCIÓN ONLINE A CLIENTES
 - TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS
- LA MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- CUESTIONARIO RESUELTO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO
- PUNTOS ESENCIALES A TENER SIEMPRE PRESENTES
- ELABORACION DE CUESTIONARIOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE
- EXPLOTACION DE LOS DATOS RECOGIDOS EN CUESTIONARIOS
- ANEXO 1: LA COMUNICACIÓN COMO BASE DEL TRABAJO DE ATENCION AL PUBLICO
- ANEXO 2: EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE
- ANEXO 3: CONFLICTO Y TRATAMIENTO DE OBJECIONES
- ANEXO 4: CALIDAD DE ATENCION TELEFÓNICA
- ANEXO 5: EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
- LECTURA RECOMENDADA: "CALIDAD DE SERVICIO"
- LECTURA RECOMENDADA: "IMAGEN INSTITUCIONAL E IMAGEN PERSONAL"
- ERRORES DE NO CALIDAD EN LAS VENTAS Y EN LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES
 - CONTEXTO DE REFERENCIA
 - RECORDATORIO SOBRE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
 - RECORDATORIO SOBRE EL TRABAJO PARA FIDELIZAR A LOS CLIENTES MEDIANTE EL SERVICIO
 - ERRORES CONCRETOS DE NO CALIDAD EN LAS VENTAS Y EN LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES
- CRM (Gestión de las Relaciones con los Clientes)
 - MARKETING TRANSACCIONAL Y MARKETING RELACIONAL
 - CRM: UNA ESTRATEGIA CON SOPORTE TECNOLÓGICO
 - PASOS RECOMENDADOS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL CRM
 - FACTORES SIGNIFICATIVOS DE ÉXITO Y DE FRACASO DEL CRM
 - BENEFICIOS Y DESARROLLO DEL CRM
 - ENFOQUE DE LA LEALTAD DEL CLIENTE EN EL MARCO CRM

- RESUMEN Y OTRAS CONSIDERACIONES DE INTERÉS
- GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES
 - PRESENTACIÓN Y ENFOQUE
 - BASE CONCEPTUAL Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y DE GESTIÓN
 - CANALES Y MEDIOS PARA EL CONTACTO CON EL CLIENTE
 - TIPOS DE CLIENTES Y REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS
 - PASOS A SEGUIR EN LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES
 - GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES VERBALES
 - CONTRIBUCIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS A LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO
 - CASO PRÁCTICO RESUELTO
 - SOLUCIÓN PROPUESTA
 - CASO PRÁCTICO RESUELTO
 - SOLUCIÓN PROPUESTA.