

Desarrollo  
profesional y personal

20 créditos

Curso académico 2021-2022

Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 y Atención al Cliente

del 1 de diciembre de 2021 al 30 de septiembre de 2022

DIPLOMA DE EXPERTO PROFESIONAL

Características: material impreso, material multimedia, página web, curso virtual y guía didáctica.

Departamento

*Economía Aplicada y Estadística*

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

## PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

### Curso 2021/2022

El Programa de Desarrollo Profesional y Personal acoge cursos que dan derecho a la obtención de un Título Propio por la UNED. Cada curso se impartirá en una de las siguientes categorías: Experto Profesional, Enseñanza Abierta, Actualización Profesional y atienden una demanda de formación en respuesta a las necesidades e intereses del mundo del trabajo. Sus cursos estarán promovidos por la UNED o entidades sociales y económicas que busquen el apoyo académico de la Universidad para la mejor calidad de sus acciones de formación y promoción de sus colectivos laborales y profesionales.

Requisitos de acceso: no hay requisitos mínimos de acceso, salvo los específicos de cada curso establecidos por su director.

## Destinatarios

Cualquier persona que con independencia de los estudios y experiencia que posea, pretenda acceder o desarrollar su carrera profesional en empresas que o bien pertenecen en sectores con atención directa a clientes, sean estas personas, empresas o instituciones.

En particular el curso es de especial interés para aquellas personas que desarrollen o deseen desarrollar su actividad en empresas o instituciones que tengan implementado o vayan a hacerlo en el futuro un **Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001** o similar.

## 1. Presentación y objetivos

El principal objetivo del curso es dotar a los alumnos inscritos de los conocimientos y habilidades necesarios y suficientes para incorporarse al mercado de trabajo (caso de encontrarse en situación de búsqueda de empleo) o fortalecer la permanencia y mejora

continúa en su carrera profesional (caso de encontrarse en situación de ocupado) en todas aquellas empresas y organizaciones cuyo éxito, crecimiento y rentabilidad dependa esencialmente de sus niveles de calidad y de atención a los clientes de sus productos y/o servicios.

El curso se fundamenta en tres pilares básicos:

- Los **factores y condiciones de la situación económica actual y previsible**, que confieren una importancia esencial a la calidad y atención al cliente en las empresas para su consolidación, crecimiento y rentabilidad.
- Unos **destinatarios** que necesitan los conocimientos y habilidades contenidos en el curso para adquirir las competencias exigidas por el actual mercado laboral.
- Unos **beneficios** para los inscritos directos e importantes para favorecer y acelerar su empleabilidad o potenciarla y mejorarla.

El curso se ha estructurado en tres módulos didácticos, todos ellos elaborados a medida de los objetivos del curso, y con las siguientes denominaciones y enfoques:

**Módulo 1.- Calidad: Base conceptual y herramientas para su gestión**, enfocado y desarrollado a medida para que a la finalización del curso los inscritos hayan comprendido, asimilado y sean capaces de poner en práctica los conocimientos y habilidades que genera la Gestión de la Calidad y las Herramientas básicas que se utilizan para dicha gestión.

**Módulo 2.- Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001: Elaboración, implantación y gestión**, enfocado y desarrollado a medida para que a la finalización del curso los inscritos hayan comprendido, asimilado y sean capaces de poner en práctica un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, en lo referente a su **elaboración, implantación y gestión** en cualquier empresa u organización de cualquier otra naturaleza.

**Módulo 3.- Auditoría y certificación de Sistemas de Calidad ISO 9001. Calidad de atención y servicio al cliente**, enfocado y desarrollado a medida para que a la finalización del curso los inscritos hayan comprendido, asimilado y sean capaces de poner en práctica las herramientas y técnicas utilizadas en la auditoría y certificación de Sistemas de Calidad ISO 9001 y en la Calidad de atención y servicio al cliente, en orden a su aplicación en cualquier empresa u organización de cualquier otra naturaleza.

## Otra Información

Será responsabilidad exclusiva del Equipo Docente la información facilitada en la siguiente relación de hipervínculos. En caso de detectarse alguna contradicción, prevalecerá la oferta formativa aprobada por el Consejo de Gobierno para cada convocatoria, así como del Reglamento de Formación Permanente y del resto de la legislación Universitaria vigente.

[Información sobre el material del curso](#)

[Información Actividad](#)

## 2. Contenidos

Módulo1.- Calidad: Base conceptual y herramientas para su gestión.

Módulo2.- Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001: Elaboración, implantación y gestión.

Módulo3.- Auditoría y Certificación de Sistemas de Calidad ISO 9001. Calidad de atención y servicio al cliente.

## 3. Metodología y actividades

La metodología del curso es la propia de la UNED, basada en la enseñanza a distancia, lo que permite al estudiante seguirlo cualquiera que sea su lugar de residencia, compatibilizándolo con sus responsabilidades laborales y familiares y obteniendo una adecuada formación a partir de:

- Material didáctico que desarrolla el programa del curso.
- Tutorías: telefónicas, por e-mail y excepcionalmente presenciales.
- Pruebas de evaluación a distancia.

Se editará una guía didáctica para orientar al alumno sobre la mejor forma de aprovechar el programa en sus distintos niveles.

El estudiante será asesorado a lo largo del curso a través de tutorías, ayudándole en todo momento en la resolución de cualquier duda que se le plantee sobre la materia impartida.

El material didáctico consta de 3 libros, con unas 2.300 páginas de contenido, que cubren 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; para la ayuda al estudio y a la interpretación del material se facilita a los participantes todo el apoyo, tutorización y asistencia que necesiten a fin de que puedan asimilar todos los conocimientos contenidos en el material didáctico del curso.
- Que todos los participantes asimilen y adquieran los conocimientos y habilidades que son necesarios en las empresas y organizaciones actuales en el ámbito de las actividades a que se refiere el curso.
- Que una vez realizado y superado el presente curso, los participantes dispongan de la competencia, conocimientos y habilidades requeridas para ocupar puestos de trabajo acordes con la formación recibida y en empresas y organizaciones que operen en los diferentes sectores de actividad.

El detalle del material elaborado para cada uno de los módulos podrá consultarse en la página Web del curso.

## 4. Material didáctico para el seguimiento del curso

### 4.1 Material obligatorio

## 4.1.1 Material en Plataforma Virtual

Guía Didáctica y Pruebas de Evaluación a distancia.

A la vista del desarrollo del curso, y siempre que sea pertinente, el programa detallado del curso e incluido en el material didáctico, se verá complementado otros documentos que se consideren necesarios y que serán colgados en la plataforma del curso.

El detalle del material elaborado para cada uno de los módulos podrá consultarse en la página Web del curso.

## 4.1.2 Material editado y de venta al público en librerías y Librerías virtuales

### Sistemas de gestión de calidad ISO 9001 y atención al cliente (3 volúmenes)

**Autores** Prieto Bermejo, Pilar; Muñoz Alamillos, Ángel

**Editorial** Sanz y Torres

**Edición** 2020

**Precio aproximado** 240€

**ISBN** 9788417765644

Puede adquirir dichos materiales a través de la [Librería Virtual de la UNED](#).

## 4.2 Material optativo, de consulta y bibliografía

### 4.2.1 Otros Materiales

El material didáctico recomendado y necesario para realizar el curso estará a la venta a través de la Editorial Sanz y Torres S.L. y de la librería virtual de la UNED.

Dicho material tiene el título del curso, será específicamente editado para el mismo y constará de 3 libros con ISBN 978-84-17765-64-4 (Autores: Ángel Muñoz y José Prieto) y el siguiente índice aproximado:

**Módulo 1.- Calidad: Base conceptual y herramientas para su gestión**

- PRESENTACIÓN DEL MÓDULO
- INICIACIÓN A LA CALIDAD
- NACIMIENTO Y DESARROLLO HISTÓRICO DE LA CALIDAD
- EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD
- ERRORES A EVITAR EN RELACIÓN CON LA CALIDAD
- ASPECTOS RELEVANTES RELACIONADOS CON LA CALIDAD
- ETAPAS HISTÓRICAS SIGNIFICATIVAS EN EL DESARROLLO DE LA CALIDAD
- HISTORIA DE LA RELACIÓN CALIDAD - COSTE ¿ PRECIO
- RECOMENDACIONES PARA DIRIGIR LA EMPRESA HACIA LA CALIDAD
- LOS CATORCE PUNTOS DE DEMING
- IDEAS BÁSICAS PARA COMPRENDER LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS ACTUALES
- 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)
- GESTIÓN DE LA CALIDAD
- ASPECTOS SOCIALES DE LA CALIDAD
- ASPECTOS LEGALES Y NORMALIZACIÓN DE LA CALIDAD
- GLOSARIO TERMINOLÓGICO DE LA CALIDAD
- TERMINOLOGÍA EN INGLÉS, ACRÓNIMOS Y SIGLAS DE INTERÉS
- BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA DE LA CALIDAD
- GESTIÓN DE LA CALIDAD Y HERRAMIENTAS

- DIAGRAMA DE FLECHAS O DE FLUJO
  
- HOJAS DE COMPROBACIÓN Y DE RECOGIDA DE DATOS
  
- HISTOGRAMA
  
- DIAGRAMA DE DISPERSIÓN
  
- TORMENTA DE IDEAS
  
- DIAGRAMA CAUSA-EFECTO
  
- SELECCIÓN PONDERADA
  
- DIAGRAMA DE PARETO
  
- DIAGRAMA DE ARBOL
  
- BENCHMARKING
  
- CÍRCULOS DE CALIDAD
  
- GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASOCIADOS A LA CALIDAD

## Módulo 2.- Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001: Elaboración, implantación y gestión

- PRESENTACIÓN DEL MÓDULO
  
- POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE CALIDAD

- LA FUNCIÓN DE CALIDAD
- 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
- OTROS CONCEPTOS DE INTERÉS PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- CUESTIONES Y RESPUESTAS SOBRE SISTEMAS DE CALIDAD
- EJEMPLO DE ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD
- EJEMPLO DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD, ESTÁNDARES DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA
- EJEMPLO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE SERVICIO
- EJEMPLO DE INDICADORES Y DATOS DE CALIDAD
- EJEMPLO DE ÍNDICES DE MEDIDA DE LA CALIDAD
- EJEMPLO DE INFORMES SOBRE LA SITUACIÓN DE LA CALIDAD

- EJEMPLO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO
  
- EJEMPLO DE GARANTÍA DE SERVICIO, TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES Y COMPARACIÓN CON LA CALIDAD DEL SECTOR
  
- BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA COMENTADA
  
- NORMA UNE-EN ISO9000
  
- NORMA UNE-EN ISO9001
  
- NORMA UNE-EN ISO9004
  
- 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 ISO9001. Calidad de atención y servicio al cliente**

- PRESENTACIÓN DEL MÓDULO
  
- OBJETIVOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
  
- AMBITO DE APLICACIÓN, BENEFICIOS Y ERRORES MÁS FRECUENTES DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
  
- CAUSAS DESENCADENANTES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD
  
- CONCEPTOS PREVIOS

- PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
  
- TIPOS DE AUDITORIAS DE CALIDAD
  
- COMPETENCIAS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTERVINIENTES
  
- COSTES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD
  
- FASES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD
  
- RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DE INICIACIÓN
  
- RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DE PREPARACIÓN
  
- RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DE EJECUCIÓN
  
- RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DEL INFORME DE LA AUDITORIA
  
- RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DE CIERRE DE LA AUDITORIA
  
- ACCIONES CORRECTORAS
  
- DOCUMENTACIÓN Y SOPORTES PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9000
  
- IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9000
  
- ENTIDADES CERTIFICADORAS
  
- RAZÓN 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
- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001
- 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
- GESTIÓN Y ESTRATEGIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO
- LA MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- CUESTIONARIO RESUELTO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO
- PUNTOS ESENCIALES ATENER SIEMPRE PRESENTES
- ELABORACIÓN DE CUESTIONARIOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- EXPLOTACIÓN DE LOS DATOS RECOGIDOS EN CUESTIONARIOS
- ANEXO 1: LA COMUNICACIÓN COMO BASE DEL TRABAJO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
- ANEXO 2: EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- ANEXO 3: CONFLICTO Y TRATAMIENTO DE OBJECIONES

- ANEXO 4: CALIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
  
- ANEXO 5: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
  
- LECTURA RECOMENDADA: "CALIDAD DE SERVICIO"
  
- LECTURA RECOMENDADA: "IMAGEN INSTITUCIONAL E IMAGEN PERSONAL"
  
- ORIENTACIÓN DE LAS EMPRESAS ACTUALES HACIA EL CLIENTE
  
- ATENCIÓN AL CLIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
  
- ERRORES A EVITAR EN LA GESTIÓN DE LAS VENTAS
  
- ERRORES A EVITAR EN LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE
  
- ERRORES A EVITAR EN LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES
  
- ERRORES A EVITAR EN LAS COMUNICACIONES CON LOS CLIENTES
  
- ERRORES A EVITAR EN RELACIÓN CON EL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE
  
- ERRORES A EVITAR EN EL SERVICIO POSVENTA Y EN LA GESTIÓN DE GARANTÍAS
  
- ERRORES A EVITAR EN RELACIÓN CON EL CRM
  
- GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El coste del material es de 240 euros enviados a domicilio nacional en papel; la editorial ofrece a un precio inferior para los que deseen trabajar el material en formato digital.

## 5. Atención al estudiante

Angel Muñoz Alamillos

Lunes y Martes de 10 a 14,30 horas

Teléfono: 91 3986393

Email: amunoza@cee.uned.es

Departamento de Economía Aplicada y Estadística

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Paseo Senda del Rey nº11; Despacho 1.27

28040 Madrid

## 6. Criterios de evaluación y calificación

Resolución de 3 pruebas de evaluación a distancia con preguntas resumen del contenido del material didáctico del curso.

## 7. Duración y dedicación

Desde la fecha de apertura de la matrícula del curso (primeros de septiembre de 2021) estará disponible el material didáctico y el equipo docente comenzará a resolver las dudas que se les planteen.

La finalización debe hacerse a más tardar el 30 de septiembre de 2022.

## 8. Equipo docente

### Director/a

Director - UNED

*MUÑOZ ALAMILLOS, ANGEL*

### Colaboradores externos

Colaborador - Externo

*PRIETO BERMEJO, PILAR*

## 9. Precio del curso

Precio de matrícula: 600,00 €.

## 10. Descuentos

### 10.1 Ayudas al estudio y descuentos

Se puede encontrar información general sobre ayudas al estudio y descuentos en [este enlace](#).

Debe hacer la solicitud de matrícula marcando la opción correspondiente, y posteriormente enviar la documentación al correo: [descuentos@fundacion.uned.es](mailto:descuentos@fundacion.uned.es).

## 11. Matriculación

Del 6 de septiembre al 15 de diciembre de 2021.

Información de matrícula:

Fundación UNED

C/ Guzmán el Bueno, 133 - Edificio Germania, 1ª planta

28003 - Madrid

Teléfonos: +34 913867275 / 1592

Correo electrónico: [predondo@fundacion.uned.es](mailto:predondo@fundacion.uned.es)

<http://www.fundacion.uned.es>

## 12. Responsable administrativo

Negociado de Títulos Propios.