



DOCTOR OLÓRIZ 2, 1ºA  
GRANADA 18012  
tel. 900 44 22 44  
fax 900 10 17 99  
email info@grupo2000.es  
web www.grupo2000.es



## CALIDAD TOTAL EN EL SERVICIO POSTAL

SP-00122

Duración: 80h

### MÓDULO 1: Calidad Total

#### TEMA 1. La Calidad, una Nueva Cultura Pública

La Administración Pública como Empresa Prestadora de Servicios

Importancia de la Calidad en Organizaciones de Servicios

Las Normas UNE-EN ISO 9000:2000

Normalización y Certificación

El Modelo Europeo de Gestión de Calidad para la Evaluación de las Unidades Administrativas

Informar a los Ciudadanos de los Resultados de la Evaluación

Establecer Compromisos de Calidad

Aprender de los Mejores

#### TEMA 2. La Calidad Total y el Modelo E.F.Q.M

Antecedentes del Desarrollo de la Calidad a Través de la Gestión de Calidad Total

El Modelo Europeo de la Calidad

Estructura del Modelo Europeo de Excelencia

Actualización del Modelo EFQM de Excelencia

Adaptación del Modelo Europeo EFQM a la Administración Pública

#### TEMA 3. Estrategias Directivas

Introducción

La Función Directiva Pública

Liderazgo en la Organización

El Enfoque Estratégico en las Organizaciones

Dirección por Objetivos: APO

Gestión del Cambio

Gestión del Conocimiento en el Servicio Postal

#### TEMA 4. Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral

Modelos sobre Satisfacción Laboral

Consecuencias de la Satisfacción Laboral

Medición de la Satisfacción Laboral

Beneficios de los Estudios sobre la Satisfacción

Calidad de Vida Laboral (CVL)

TEMA 5. Habilidades Sociales para Entender al Ciudadano  
Calidad de Servicio y Atención al Ciudadano  
Comunicación y Atención al Ciudadano  
El Proceso de Atención al Ciudadano  
Resolución de Situaciones Conflictivas  
Atención Telefónica

MÓDULO 2: Herramientas, Optimización  
y Evaluación

TEMA 6. Herramientas para la Gestión de la Calidad  
Herramientas para la Mejora y Resolución de Problemas  
Herramientas para la Planificación  
Herramientas para el Control  
Herramientas para la Medición de la Calidad de Servicio: Método  
SERVQUAL (“Service Quality”)  
Herramientas para la Medición de la Calidad de Servicio: El Modelo de la  
Calidad Objetiva

TEMA 7. Optimización de Recursos  
Introducción  
Qué es un ERP  
Qué es CRM  
Metodología para la Gestión de las Relaciones con los Clientes  
ROI Medición Retorno de Inversión

TEMA 8. Evaluación y Control de la Calidad  
Definición de la Calidad de Servicios  
Medición de la Calidad de Servicios  
Implantar la Mejora Continua  
Técnicas de Calidad Aplicadas a las Administraciones Públicas  
Mejorar la Regulación y Simplificar los Procedimientos  
Premiar a la Excelencia

TEMA 9. La Satisfacción del Ciudadano  
Introducción  
Importancia de Satisfacer al Ciudadano Cliente  
Calidad y Orientación al Consumidor  
Factores Fundamentales de Satisfacción  
El Servicio como Factor Clave  
Objetivos de la Investigación de la Satisfacción del Ciudadano – Cliente  
Planificación  
La Satisfacción como Resultado de un Proceso  
Preparar al Personal para Recibir las Quejas y Notas  
Conclusiones  
Datos Correos

Glosario  
Bibliografía