

## **CALIDAD PARA LA MEJORA DEL ALMACÉN**

**Código: CT1734**

**Duración: 20 horas**

### **OBJETIVOS:**

Implementar un sistema de calidad en el almacén que mejore la eficiencia de los procesos internos, fortalezca las relaciones con proveedores y clientes, y permita una gestión efectiva de imprevistos e incidencias. Este sistema se basará en la formación del personal, la medición y seguimiento de indicadores de calidad, y la creación de protocolos de actuación. Todo ello con el fin de garantizar un servicio de alta calidad que satisfaga las necesidades de los clientes internos y externos.

### **CONTENIDOS:**

#### **1. Calidad del servicio en el almacén.**

- 1.1. Definición y características.
- 1.2. Clientes internos y externos.
- 1.3. Medición de la calidad del servicio. Indicadores de calidad en el servicio.
- 1.4. Cómo implantar un sistema de calidad. Fases, protocolos y objetivos.
- 1.5. Formación del personal y calidad.
- 1.6. Manual de Calidad.

#### **2. Calidad en los procesos internos.**

- 2.1. Documentación.
- 2.2. Elaboración de protocolos de actuación normal y ante emergencias.

**3. Calidad y proveedores.**

- 3.1. Medición de la calidad en los proveedores.
- 3.2. Sinergias a establecer con proveedores.

**4. Calidad y clientes.**

- 4.1. Medición de la calidad por los clientes: encuestas de satisfacción.
- 4.2. Sinergias a establecer con clientes: servicio de atención y Postventa.
- 4.3. Reclamaciones de clientes.

**5. Gestión de imprevistos e incidencias.**

- 5.1. Tabulación, medición y seguimiento de las operaciones y protocolos de actuación.

**6. Cálculo de indicadores de gestión y cuadro de control de calidad.**

- 6.1. Índice de ocupación.
- 6.2. Índices de productividad total y por operario.
- 6.3. Índices de errores y calidad de servicio.