



# Gestión de calidad y servicio en la aviación

 Curso disponible en centros de capacitación de la IATA o en su empresa (5 días/40 horas)

Incremente la satisfacción del cliente y la seguridad con las prácticas recomendadas de la industria.

## Objetivos

Al finalizar este curso dispondrá de las cualificaciones necesarias para:

- Gestionar la calidad con un enfoque sistémico, basado en procesos.
- Desarrollar una cultura de calidad para aumentar la satisfacción del cliente.
- Entender los procesos fundamentales de un sistema de calidad y su aplicación.
- Conocer la relación entre la ISO 9001:2015 y las normas de la FAA y las JAA.
- Comparar prácticas recomendables de calidad y servicio en la aviación.
- Reducir sus costos sustancialmente.

## Audiencia

- Gerentes de aerolíneas, aeropuertos, y personal de operaciones.
- Autoridades de aviación civil.
- Proveedores de Servicios de Navegación Aérea (ANSP).

## Temas principales

- Modelo de gestión de la calidad y del servicio al cliente.
- Cultura y principios de calidad.
- Orientación en el proceso.
- El modelo ISO 9001:2015 y las normas de calidad como herramientas.
- Costos de calidad y eficiencia del proceso.
- Políticas de calidad y servicio.
- Normas relativas a las garantías de calidad de la JAA y FAA.
- Normas de servicio al cliente.
- Auditorías de gestión de la calidad y del servicio.
- Organización para la gerencia de calidad.
- Integración de otros estándares a un sistema de gestión de la calidad.

## Certificado otorgado

Un **certificado IATA** le será otorgado al finalizar con éxito este programa de capacitación.

Este curso puede realizarse en vistas a la obtención del **diploma IATA**:

- Safety Management in Civil Aviation
- Quality Management for CAAs & ANSPs

## Disponible en su empresa

Este curso puede ser impartido en el lugar que mejor le convenga. [Contáctenos](#) para indicarnos cómo podemos adaptar este curso a las necesidades de su organización.

Contact us: [www.iata.org/training-contact](http://www.iata.org/training-contact)  
Register: [www.iata.org/training/courses/pages/tcvg15-es.aspx](http://www.iata.org/training/courses/pages/tcvg15-es.aspx)