

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Calidad y Medio Ambiente en Aeropuertos

**Duración:** 50h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

- Asegurar la eficiencia de la empresa aeroportuaria a través de los sistemas de calidad mejorando sus procedimientos y cumpliendo con los requisitos necesarios para satisfacer las necesidades del cliente.
- Conocer las herramientas para planificar, controlar y vigilar el producto o servicio que proporciona una empresa.
- Conocer los impactos ambientales más significativos del sector y plantear buenas prácticas de gestión ambiental para reducir el impacto ambiental.
- Conocer el proceso de integración de los diferentes sistemas de gestión. Analizar la estructura de un sistema integrado de gestión.

### Contenido

#### UD1.Los sistemas de calidad

##### 1. El concepto de calidad

- 1.1. La calidad en la producción: antecedentes
- 1.2. El desarrollo de la calidad en Japón
- 1.3. La Recuperación de la Industria en Occidente
- 1.4. Definición del Concepto de Calidad

##### 2. Sistemas de calidad

- 2.1. Gestión de la calidad según la EFQM
- 2.2. Gestión de calidad según la Calidad Total
  - 2.2.1. El Concepto de Calidad Total.
  - 2.2.2. Sistemas de Calidad Basados en la Calidad Total

#### UD2.Gestión de la calidad aeroportuaria

##### 1. Calidad de servicio

- 1.1. Modelos para evaluar la calidad de servicio
- 1.2. Principios de calidad en el servicio
- 1.3. Medidas de calidad en el servicio
- 1.4. Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio
- 1.5. Excelencia en el Servicio
- 1.6. Causas principales de la deficiencia en la Calidad del Servicio

##### 2. Calidad de proceso

- 2.1. Tipos de procesos productivos
- 2.2. Herramientas estadísticas para el control del proceso
- 2.3. Aspectos económicos

### 3. Diálogo con los grupos de interés

#### UD3.Sistemas de gestión ambiental en una organización aeroportuaria

##### 1. Introducción

##### 2. Impactos ambientales más significativos

###### 2.1. El ruido

###### 2.2. Emisiones atmosféricas

##### 3. Buenas prácticas de Gestión Medioambiental

###### 3.1. Métodos y técnicas de minimización

###### 3.2. Reducción del ruido

###### 3.3. Reducción de emisiones

###### 3.4. Mejoras materiales

###### 3.5. Energía

###### 3.6. Control de la fauna

##### 4. Política medioambiental de una organización aeroportuaria

##### 5. Normativa

###### 5.1. Normas internacionales

#### UD4.Integración de los sistemas de gestión

##### 1. Proceso de integración de los sistemas de gestión

##### 2. Estructura de un sistema integrado de gestión

##### 3. Sistemas de gestión aplicados a la seguridad operacional