

# Secretariado. Gestión de calidad

## Secretariado. Gestión de calidad

**Duración:** 60 horas

**Precio:** consultar euros.

**Modalidad:** e-learning

**Metodología:**

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.


© icaformación2026

## Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

## Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.





© icaformación2026

## Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

## Programa del curso:

TEMA 1 LA EMPRESA Y EL ENTORNO

· Principios y formas de organización empresarial.

· El organigrama. Definición y clasificación.

· Departamentalización.

· Cadena de valor.

· Test de evaluación.

TEMA 2 LA CALIDAD COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN

· Calidad. Definición y aspectos.

· Diseño del sistema de calidad.

· La gestión de calidad.

· Herramientas de gestión.

· La importancia de la formación.



© icaformación2026

· Test de evaluación.

TEMA 3 PROTOCOLO E IMAGEN CORPORATIVA

· La imagen corporativa.

· La integridad y ética laboral.

· El protocolo empresarial.

· Test de evaluación.

TEMA 4 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

· Tipos de clientes.

· Atención al cliente presencial.

· Atención al cliente telefónico. Filtrado de llamadas.

· La escucha activa.

· Medios para evaluar la satisfacción del cliente.

· Detección de problemas y resolución de incidencias.

· Autocontrol y manejo de situaciones críticas.

· Test de evaluación.

TEMA 5 EL SECRETARIADO

· Cualidades profesionales.

· Entrenamiento para mejorar las habilidades sociales.

· Relaciones públicas.

· Test de evaluación.



© icaformación2026

TEMA 6 EL DOMINIO DE LA COMUNICACIÓN

· Definición y orígenes.

· Proceso y barreras de la comunicación.

· Tipos de comunicación.

· Test de evaluación.

TEMA 7 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA

· Características de la comunicación escrita.

· Técnicas de redacción.

· Correspondencia comercial y correos electrónicos.

· Tipos de escritos internos y externos.

· El memorando. El acta. La circular. El informe.

· Autorización. Solicitud. Convocatoria.

· Avisos y Anuncios. Boletines y Revistas. Notas internas.

· Las invitaciones. Tarjetas. Saludas.

· Las notas de prensa.

· Test de evaluación.

TEMA 8 EL USO DEL TELÉFONO

· Factores de la comunicación telefónica.

· Atención telefónica del secretariado.

· Resolución de incidencias telefónicas.



© icaformación2026

· Test de evaluación.

TEMA 9 GESTIÓN DE DOCUMENTOS

· El albarán y la factura.

· Nota de gastos y Nota de cargo y abono.

· Libro de registro de factura.

· Arqueo de caja.

· El cheque y la letra de cambio.

· Transferencia bancaria.

· Abonaré y Pagaré.

· Test de evaluación.

TEMA 10 TÉCNICAS DE ARCHIVOS

· Concepto, funciones y tipos de archivos.

· El registro, los documentos y su clasificación.

· Normativa, seguridad y conservación de los documentos.

· Sistemas de clasificación de archivos.

· Clases y materiales de archivos.

· Test de evaluación.

TEMA 11 ORGANIZACIÓN, RESOLUCIÓN Y DECISIÓN

· Gestión del tiempo.

· La agenda.



© icaformación2026

· Organización de viajes y eventos.

· Las reuniones.

· Test de evaluación.

BIBLIOGRAFÍA



© icaformación2026