



Sistemas de Gestión de Calidad en una empresa del sector de transporte de mercancías

María Victoria Herrero Remacha

Directora Gerente de Sistemas de Comercialización y Calidad TAU, S.L.

Sistemas de Comercialización y Calidad TAU es una PYME que proporciona asesoramiento a las empresas en sus relaciones con los clientes.

En este marco ha colaborado como consultoría en la implantación y certificación de Sistemas de Gestión de Calidad; Medio ambiente y Responsabilidad Social Corporativa en empresas de diversos sectores; incluyendo empresas financieras, productivas, logísticas...

Ha desarrollado proyectos de:

- Gestión y mejora continua de procesos.
- Análisis de la comunicación interna y externa.
- Sistemas de gestión de reclamaciones y quejas.
- Identificación, desarrollo y seguimiento de acciones de mejora.
- Estudios de clima laboral y satisfacción de clientes.
- Gestión de datos, análisis estadístico y elaboración de informes.
- Elaboración de documentos formativos para los equipos de trabajo.
- Realización de auditorías internas de calidad y medio ambiente.

En este Seminario se presentará la experiencia de implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en varias empresas del sector de transporte de mercancías, identificando las principales dificultades surgidas; así como las ventajas derivadas de dicha implantación.

Presenta y modera:

Charo González Pedraza

Profesora Titular. Universidad de Zaragoza.



María Victoria Herrero Remacha es Licenciada en Sociología por la Universidad Pontificia de Salamanca. Tras ampliar su formación, entre otros cursos, mediante un Diploma de grado en Dirección de Recursos Humanos de la Universidad Politécnica de Madrid; un máster en Prevención de Riesgos Laborales organizado por el Ilustre Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en CC. PP. y Sociología; los cursos Experto Europeo en Gestión Ambiental y Experto Europeo en Responsabilidad Social Empresarial de la Asociación Española para la Calidad y diversa formación especializada en Gestión de Calidad impartida por AENOR, se especializó en consultoría de Sistemas de Gestión. Se certificó como Gestor de Sistemas de Calidad EOQ por el CERPER en el año 2000.

Fundó Sistemas de Comercialización y Calidad TAU S.L. que ha trabajado en este campo para múltiples clientes de diversos sectores.

Es coordinadora y docente en el módulo Gestión de la Calidad en Centros y Organizaciones SS.SS. del "Diploma de Especialización en Dirección y Gestión de Recursos y Servicios Sociales" de la Universidad de Zaragoza; además de haber impartido docencia en instituciones como la Escuela Internacional de Negocios CESTE, la Escuela de Estudios Superiores de Hostelería de Zaragoza y ESM Asociados.

