



LAW & SAFETY
SCHOOL

MÁSTER

**MÁSTER INTERNACIONAL EN AUDITORÍA Y
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO

LAW008



DESTINATARIOS

Este máster internacional en auditoría y gestión de la calidad está dirigido a empresarios, directivos, emprendedores y trabajadores. Permite conocer la gestión y auditoría de la calidad (ISO 9001:2015-ISO 19011), los sistemas de gestión de la calidad (ISO 9001:2015), auditor de sistemas de gestión de la calidad (ISO 19011), gestión de la excelencia empresarial (calidad-modelo EFQM), modelo de calidad EFQM: gestión de la excelencia empresarial, aseguramiento de la calidad en relación con proveedores y la calidad en el servicio de atención al cliente.

MODALIDAD

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **ON LINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

DURACIÓN

La duración del curso es de 600 horas.

IMPORTE

IMPORTE ORIGINAL: ~~1780€~~

IMPORTE ACTUAL: 890€

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "MÁSTER INTERNACIONAL EN AUDITORÍA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD", de LAW&SAFETY BUSINESS SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de la AEC, máxima institución española en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

CONTENIDO FORMATIVO

PARTE 1. GESTIÓN Y AUDITORÍA DE LA CALIDAD (ISO 9001:2015-ISO 19011)

MÓDULO 1. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO 9001:2015)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1. Introducción al concepto de calidad
2. Definiciones de Calidad
3. Evolución del concepto de Calidad
4. El papel de la calidad en las organizaciones
5. Costes de calidad
6. Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS RELACIONADOS

1. Los tres niveles de la Calidad
2. Conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad
3. Gestión por procesos
4. Diseño y planificación de la Calidad
5. El Benchmarking y la Gestión de la Calidad
6. La reingeniería de procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRINCIPIOS CLAVE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Principios básicos del Sistema de Gestión de la Calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 4. HERRAMIENTAS BÁSICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Ciclo PDCA (Plan/Do/Check/Act)
2. Tormenta de ideas
3. Diagrama Causa-Efecto
4. Diagrama de Pareto
5. Histograma de frecuencias
6. Modelos ISAMA para la mejora de procesos
7. Equipos de mejora
8. Círculos de Control de Calidad
9. El orden y la limpieza: las 5s
10. Seis SIGMA

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. INTRODUCCIÓN A LA ISO 9001:2015

1. Las normas ISO 9000 y 9001
2. La Estructura de Alto Nivel
3. Principales factores de desarrollo de la ISO 9001:2015

UNIDAD DIDÁCTICA 6. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015

1. Objeto y Campo de Aplicación
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

UNIDAD DIDÁCTICA 7. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

1. Documentación de un SGC
2. Hitos en la implantación de un SGC
3. Etapas en el desarrollo, implantación y certificación de un SGC
4. Metodología y puntos críticos de la implantación
5. El análisis DAFO
6. El Proceso de Acreditación
7. Pasos para integrar a los colaboradores del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa
8. Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad

MÓDULO 2. AUDITOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO 19011)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE AUDITORÍA

1. Concepto de Auditoría: Objeto y Objetivos
2. Tipos de Auditorías
3. El comportamiento ético durante la auditoría

UNIDAD DIDÁCTICA 2. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

1. Introducción a la Auditoría de los Sistemas de Gestión
2. Norma ISO 19011. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión Integrados
3. Objetivos de la Auditoría de Sistemas de Gestión
4. Fuentes de Información
5. Independencia de los Auditores
6. Principios profesionales
7. Riesgos en una Auditoría

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD (I)

1. Introducción a la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad
2. Auditorías de calidad
3. Sistema de Calidad
4. Definiciones y conceptos asociados

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD (II)

1. Procedimiento de la Auditoría
2. Modelo
3. Inicio de la auditoría

4. Preparación de la Auditoría
5. Realización de la Auditoría
6. Reunión de clausura
7. Seguimiento de las acciones correctoras
8. Calidad en la auditoría
9. Métricas 142
10. Implantación de las auditorías de calidad en la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 5. METODOLOGÍA AUDITORA

1. Metodología Auditora
2. Interpretación de requisitos
3. Responsabilidad de la Dirección
4. Gestión de los Recursos
5. Realización del Producto
6. Medición, Análisis y Mejora

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CALIBRACIÓN DE EQUIPOS Y FUNDAMENTOS ESTADÍSTICOS

1. Introducción a la Calibración de Instrumentos de Medida
2. Calibración de los Instrumentos de medida
3. Incertidumbres en la medida
4. Planes de calibración
5. Conceptos estadísticos básicos
6. Estudios de capacidad

PARTE 2. GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EMPRESARIAL (CALIDAD-MODELO EFQM)

MÓDULO 3. MODELO DE CALIDAD EFQM: GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EMPRESARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MODELO EFQM

1. Estructura del Modelo EFQM
2. La Calidad Total (TQM) y el Modelo EFQM
3. Principios fundamentales de la excelencia

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CRITERIOS AGENTES DEL MODELO EFQM

1. Liderazgo
2. Estrategia
3. Personas
4. Alianzas y recursos
5. Procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CRITERIOS RESULTADO DEL MODELO EFQM

1. Resultados en los clientes
2. Resultados en las personas
3. Resultados en la sociedad
4. Resultados clave

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA: ESQUEMA LÓGICO REDER

1. El Concepto REDER
2. Criterios de Agentes Facilitadores
3. Criterios de Resultados
4. Matrices de análisis y puntuación
5. Proceso de evaluación
6. Esquema general del proceso de evaluación
7. Etapas clave del proceso de evaluación
8. Modelo adaptado
9. Últimas novedades del modelo EFQM de excelencia

UNIDAD DIDÁCTICA 5. RECONOCIMIENTOS MODELO EFQM DE EXCELENCIA

1. Visión General
2. El proceso del premio
3. Proceso del Sello CGC
4. Convalidación con el reconocimiento de EQM
5. El nuevo enfoque de evaluación de la EFQM

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIONES PRÁCTICAS DEL MODELO EFQM

1. La importancia del cuestionario de autoevaluación
2. Herramienta de guía y soporte a la metodología de autoevaluación

PARTE 3. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN RELACIÓN CON PROVEEDORES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNCIÓN DE COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO. ESTRATEGIAS PARA UNA GESTIÓN EFICAZ

1. Conceptos y objetivos de la función de compras
2. La importancia de la Gestión de Compras
3. Funciones de la Dirección de Compras en las distintas etapas del aprovisionamiento
4. La estructura de la empresa y la eficacia en la gestión de compras
5. Contribución al beneficio de la empresa y su relación con otras áreas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INVESTIGACIÓN, BÚSQUEDA ACTIVA Y RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES.

1. Internacionalización de las empresas
2. La solicitud de oferta
3. Canales de búsqueda activa
4. Búsqueda de posibles proveedores
5. Criterios de selección

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA PREVISIÓN CUANTITATIVA

1. Introducción
2. Análisis ABC
3. Métodos de previsión
4. Algunos conceptos básicos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA OPERATIVA DE TRABAJO EN COMPRAS

1. Introducción.

2. Petición y evaluación de ofertas.
3. La negociación.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ESTRATEGIAS DE APROVISIONAMIENTO Y GESTIÓN DE STOCK

1. Idea global y presentación
2. Costos de inventarios
3. Planificación del reaprovisionamiento
4. Control de inventarios
5. Gestión integrada de inventarios
6. Simulación dinámica de estrategias de reaprovisionamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTRATOS MERCANTILES PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS

1. Contrato de compraventa
2. Póliza de seguro
3. Contrato de leasing
4. Contrato de renting
5. Contrato de factoring
6. Confirming de proveedores

UNIDAD DIDÁCTICA 7. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DEL CONTROL DE LA CALIDAD

1. Definición del control de calidad
2. Aspectos económicos del control de calidad
3. Principios de acción y resultados de un control de calidad moderno

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL PLAN DE ACCIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD

1. La necesidad de un programa
2. Las fases del plan de acción
3. El análisis de costes y la definición de los objetivos

PARTE 4. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. POR QUÉ LA CALIDAD

1. Conceptos Generales.
2. Definiciones de "Calidad".
3. Evolución de la Calidad.
4. Cuánta Calidad Ofrecer.
5. Costes de calidad.
6. Que es un sistema de gestión de la calidad. Historia.
7. Ocho principios de gestión de la calidad.
8. Beneficios de un sistema de gestión de calidad.
9. Círculos de control de calidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DECISIONES QUE INFLUYEN AL CLIENTE.

1. Las decisiones sobre los productos.
2. Las decisiones sobre distribución.
3. Las decisiones sobre precios.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente.
2. La calidad del servicio al cliente.
3. Asistencia al cliente.
4. Indicaciones de la asistencia al cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE.

1. Introducción.
2. Herramientas de medida de la calidad percibida.
3. Calidad percibida por el consumidor.
4. Calidad de servicio.
5. ¿Por qué medir la calidad percibida?
6. ¿Por qué resulta difícil medir la calidad percibida?
7. Herramientas para medir la satisfacción del cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL CLIENTE

1. El cliente.
2. Comportamiento del cliente.
3. Necesidades del cliente.
4. Tipos de clientes.
5. Análisis de comportamiento del cliente.
6. Factores de influencia en la conducta del cliente.
7. Modelos de comportamiento del cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL VENDEDOR

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor.
4. Cómo tener éxito en las ventas.
5. Actividades del vendedor.
6. Nociones de psicología aplicada a la venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. COMUNICACIÓN VERBAL

1. Introducción.
2. Defectos frecuentes de la comunicación.
3. Leyes de la Comunicación.
4. Principios de la Comunicación.
5. El proceso de Comunicación.
6. Mensajes que faciliten el diálogo.
7. Obstructores de la Comunicación.
8. La retroalimentación.
9. Ruidos y barreras en la Comunicación.
10. La expresión oral en la venta
11. Veinte sugerencias para la Comunicación oral
12. Conclusión: consejos prácticos para mejorar la Comunicación.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ACTITUD Y COMUNICACIÓN NO VERBAL.

1. Introducción.
2. ¿Qué es la Comunicación no verbal?

3. Componentes de la Comunicación no verbal.
4. El contacto visual.
5. La proxémica.
6. La postura y la posición.
7. Bloqueos y barreras corporales.
8. Los gestos.
9. El apretón de manos.

UNIDAD DIDÁCTICA 9. TRATAMIENTO DE QUEJAS, DUDAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES.

1. Introducción.
2. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
3. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones.
4. ¿Qué hacer ante el cliente?
5. ¿Qué no hacer ante el cliente?
6. Actitud ante las quejas y reclamaciones.
7. Tratamiento de dudas y objeciones.
8. Atención telefónica en el tratamiento de quejas.

UNIDAD DIDÁCTICA 10. SEGURIDAD E HIGIENE

1. Seguridad; los riesgos.
2. Higiene y calidad del ambiente.
3. Comfort y ambientes de trabajo.
4. Métodos de conservación y manipulación de alimentos.

UNIDAD DIDÁCTICA 11. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SIGLO XXI