

# Formación AEC

Catálogo 2018



# Programas Manager by AEC



## .....→ Los Programas para Líderes en Gestión del siglo XXI

### Quality Manager

### Risk & Compliance Manager

Un Gestor de Sistemas del siglo XXI debe tener un perfil completo, capaz de integrar un excelente conocimiento técnico con competencias y habilidades de liderazgo. Un perfil completo para jugar un rol clave en las organizaciones del presente y del futuro.

La Asociación Española para la Calidad ha desarrollado los Programas Superiores QUALITY MANAGER y RISK & COMPLIANCE MANAGER, con acceso al proceso de **Certificación EOQ** (European Organization for Quality), reconocido por el CERPER y válido en más de 30 países.

**Contacta con nosotros y reserva tu plaza.**

Bienvenidos

# Formar para transformar

En nuestra propuesta formativa encontrarás la esencia de la AEC: compartir conocimiento y experiencias, inspirar e impulsar a los profesionales y a las empresas para ser protagonistas del cambio.

## La Calidad, protagonista del cambio

Nuestra visión de la disciplina Calidad está presente en cada uno de nuestros itinerarios formativos: una Calidad Qin transformadora, integradora, comprometida y protagonista en los procesos de transformación de nuestras empresas.

Es, por tanto, una formación activa, experiencial e inspiradora que ayuda a los profesionales y a las empresas a ser protagonistas de la transformación en sus empresas. Encontrarás, en cada uno de nuestras rutas formativas, el conocimiento práctico más actualizado, ofrecido por profesionales de referencia en sus áreas de especialización, para que puedas desplegarlo inmediatamente en tu organización y en tu actividad profesional. Para la AEC, formar es transformar personas y organizaciones para dar respuesta ágil a sus grandes retos, como lo son y lo serán en el próximo año la Privacidad de la Información y la formación de los Delegados de Protección de Datos, novedades en nuestra propuesta formativa.

La nueva gama AEC Executive, nuestros programas de corta duración y alto impacto sobre temáticas claves imprescindibles para los directivos que necesitan estar en vanguardia, completa una oferta formativa exclusiva y exigente: Normas y Sistemas de Gestión, Compliance, Riesgos, Experiencia del Cliente, Liderazgo, Innovación, Medio Ambiente, Responsabilidad Social, Seguridad y Privacidad de la Información, Transformación Digital...

Súmame a nuestra visión transformadora e inspiradora de la disciplina Calidad y vive una formación activa, actualizada y transformadora.



**Marta Villanueva**

Directora General de la Asociación  
Española para la Calidad



# Índice

## 04 AEC

- 4. AEC
- 5. AEC Formación
- 6. Titulaciones, Profesorado y Certificaciones
- 7. Modalidades Formación

## 08 Calendario

08 - 09. Calendario Formación AEC

## 10 Presencial y mixta

10 - 33. Cursos Presencial y mixta

## 34 Online Tutorizada

34 - 45. Cursos Online Tutorizada

## 46 Executive

46 - 49. Programas Executive

## 50 Incompany

50 - 53. Formación Incompany

## 55 Inscripción y Contacto

# AEC

Somos protagonistas del cambio.

Este es nuestro propósito, impulsar la competitividad y la sostenibilidad de nuestros profesionales, nuestras empresas y de nuestro país desde un compromiso activo con la Calidad.



El compromiso que adquirimos, en 1961, con nuestro país y con los profesionales y las empresas lo hemos renovado con el desarrollo del Marco Conceptual Qin. Nuestra visión de una disciplina **Calidad integradora, ágil y sincronizada con los retos de las empresas** forma parte de nuestro compromiso en un momento, social y económico, dominado por la incertidumbre y el cambio permanente.

**La Calidad Qin es una nueva manera de entender la Calidad** y sobre todo, una propuesta que implica a toda la organización en el imprescindible proceso de adaptación a este nuevo entorno. Para la alta dirección de las empresas, la Calidad Qin ofrece una visión sistémica y global de la empresa y se constituye como una herramienta fundamental para el gobierno del cambio.

Te invitamos a vivir esta nueva Calidad, esta nueva AEC en nuestras Comunidades y Comités,

en nuestros Congresos y encuentros y, con más intensidad y más profundidad, en nuestra oferta formativa. Para la AEC, la **formación es una palanca de transformación** que nos ayuda de manera esencial al cumplimiento y la divulgación de una nueva visión de la Calidad. Contamos con el mejor profesorado, **profesionales referentes con experiencia real en las empresas**, que comparten con la AEC el triple objetivo de nuestros programas formativos: compartir conocimiento y experiencias reales, favorecer la relación y el intercambio e inspirar a nuestros alumnos para que **trasladen inmediatamente el valor a sus organizaciones**.

**Te invitamos a conocer nuestra oferta formativa** y a vivir una AEC transformadora, integradora y líder en el impulso de una nueva Calidad.

# AEC Formación

Es un honor y motivo de orgullo para la Asociación haber sido elegida por más de 65.000 profesionales para impulsar sus carreras. Más de 50 años formando, compartiendo e inspirando a profesionales y empresas líderes.



La Asociación Española para la Calidad, sensible siempre a las necesidades y retos de la gestión empresarial, amplía permanentemente su oferta formativa e introduce las novedades que dan respuesta a las demandas de las organizaciones y los profesionales del hoy y del mañana.

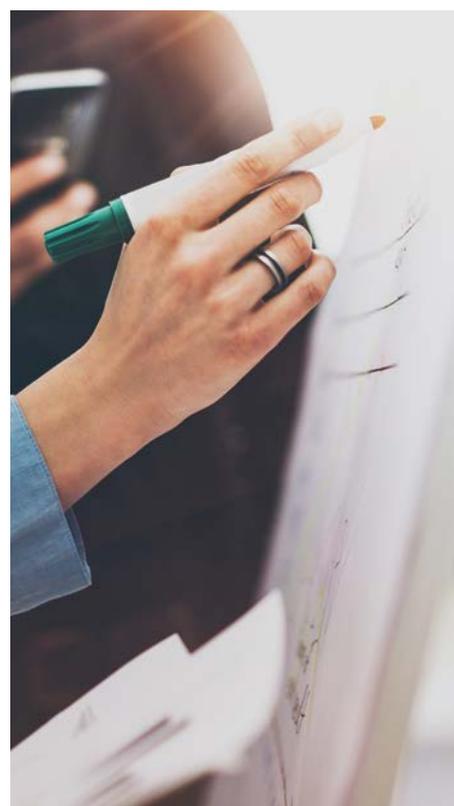
Una oferta completa y consolidada, concebida en **gamas e itinerarios formativos que cubren las principales disciplinas de gestión**: Calidad, Todo en ISO, Experiencia de Cliente, Seis Sigma-Lean, Innovación, Medio Ambiente, Responsabilidad Social, Riesgos y Compliance, Prevención de Riesgos y Sistemas Integrados.

Este año 2018 trae consigo novedades formativas de enorme trascendencia para las organizaciones como la **Privacidad de la Información** y la figura clave del Delegado de Protección de Datos (DPD/DPO). Y destaca especialmente el lanzamiento de la Gama **AEC Executive** para los directivos: programas de alto impacto sobre temáticas clave en management, que todo líder necesita para actualizarse y estar en vanguardia en un entorno en transformación.

El profesorado, compuesto por pro-

fesionales altamente cualificados, reúne en su claustro a los mejores especialistas en cada área de conocimiento. Anualmente se imparten **más de 350 cursos y programas formativos**, tanto en abierto con metodología presencial o e-learning, como diseñados a medida de las empresas que lo solicitan.

En la actualidad, la Asociación Española para la Calidad tiene suscritos diferentes **convenios internacionales** con las instituciones y organizaciones más relevantes, con el fin de poder ofrecer los contenidos, las metodologías y certificación profesional de mayor valor en el mundo de la Calidad y los Sistemas de Gestión. La AEC, con una experiencia única en formación, capacitación y certificación de profesionales, es el aliado perfecto para ofrecer programas formativos a la medida de los profesionales y las empresas. Un **aliado comprometido, independiente**, que cuida de las personas: su capital humano, como base de una Calidad Transformadora.



Valor para ti, para tu equipo y para tu empresa.

# Titulaciones propias AEC

AEC Formación ofrece las nuevas **Titulaciones Propias AEC** en las principales disciplinas de gestión. El **reconocimiento de la AEC**, avalado por la experiencia de más de 50 años formando profesionales.

TITULACIÓN	MODALIDAD	DISCIPLINA	PÁGINA
Customer Experience Management	Presencial	Experiencia de Cliente	23
6 Sigma Green Belt (Certificación AEC)	Presencial/Online Tutorizada	6 Sigma	27/39
6 Sigma Black Belt (Certificación AEC)	Presencial	6 Sigma	27
Auditor Interno SG de Calidad para Automoción	Presencial	Automoción	22
Experto Europeo en Gestión de la Calidad	Online Tutorizada	Calidad	36
Experto Europeo en Gestión Ambiental	Online Tutorizada	Medio Ambiente	38
Gestión de la Innovación	Online Tutorizada	Innovación	40
Experto en Customer Experience Management	Online Tutorizada	Experiencia de Cliente	41
Experto Europeo en Responsabilidad Social Empresarial	Online Tutorizada	Responsabilidad Social	42
Gestión de Riesgos Empresariales	Online Tutorizada	Calidad	39
Programa Avanzado DPD/DPO	Online Tutorizada	Privacidad de Datos	45
Programa Superior DPD/DPO	Online Tutorizada	Privacidad de Datos	45

## Profesorado AEC

En la **AEC** contamos con los **mejores especialistas** en las distintas áreas de conocimiento. Nuestro profesorado cuenta con una dilatada **experiencia profesional y pedagógica**, y una gran vocación educativa. Unas cualidades diferenciales que favorecen la eficacia de las acciones formativas y su aplicación directa en las organizaciones.

## Certificaciones EOQ

Los certificados EOQ otorgan un **reconocimiento profesional**, independiente e internacional, **válido en más de 30 países**. La certificación es una actividad de evaluación **independiente** que avala que los profesionales cuentan con los conocimientos, competencias y habilidades necesarias para el completo desempeño de la actividad profesional en los distintos ámbitos de gestión.

Programas de Formación **AEC** reconocidos para el acceso al proceso de certificación:

CERTIFICACIÓN	MODALIDAD	DISCIPLINA	PÁGINA
Programa Superior Auditores Sistemas de Gestión	Mixta	Calidad	17
Técnico en Gestión de Calidad EOQ	Mixta	Calidad	-
Programa Superior Quality Manager	Mixta	Calidad	14
Programa Superior Manager en Gestión Ambiental	Mixta	Medio Ambiente	28
Programa Superior Risk & Compliance Manager	Mixta	Risk & Compliance	18
Experto Europeo en Seguridad Alimentaria	Online Tutorizada	Seguridad Alimentaria	42

# Modalidades Formación

AEC ofrece una oferta formativa completa, con modalidades especialmente adaptadas a las necesidades de cada profesional y los objetivos de cada empresa.

## · Formación Presencial y mixta

Una formación integral organizada por **gamas temáticas e itinerarios** formativos en las principales disciplinas.

- **Cursos presenciales de corta duración y alto valor** con el conocimiento práctico más actualizado para su despliegue inmediato.
- **Programas superiores mixtos** para el dominio global de una materia y un desarrollo profesional completo.
- **Profesores especializados, networking y benchmarking** a través del intercambio de experiencias.

## · Formación Online Tutorizada

Probablemente la oferta con metodología online más amplia y de mayor calidad en **Sistemas de Gestión**.

- **Programas flexibles que forman Expertos** en todos los ámbitos relacionados con sistemas de Gestión.
- **Aula AEC multidispositivo** de aprendizaje intuitivo, entorno de relación y networking, chat y foros con profesores y compañeros.
- **Tutorización especializada** como apoyo principal al autoestudio para estimular y favorecer el aprendizaje.



## · Formación Incompany

La formación **a medida para las empresas** y sus equipos y con el mejor aliado.

- **Todos los programas** formativos de la AEC están disponibles Incompany.
- **Formación validada por empresas de prestigio**, referentes en todos los sectores.
- **Soluciones adaptadas a las necesidades** y objetivos de cada empresa.

## · Formación Executive

Programas de corta duración y alto impacto sobre temáticas clave que **todo directivo necesita para actualizarse** y estar en vanguardia.

- Últimas **tendencias en management**, perspectiva estratégica y experiencias de éxito para liderar el cambio en las organizaciones.
- Espacio de **inspiración, conocimiento y networking** para directivos.
- **Profesores de prestigio reconocido** y referentes en sus organizaciones.

# Calendario Formación AEC



## Presencial y mixta

Horas Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Sep Oct Nov Dic Pág.

### CALIDAD

CA	Taller de implantación de un SG de Calidad ISO 9001:2015	16		19-20		18-19		4-5		24-25		19-20		12
CA	La nueva norma ISO 9001:2015. Principales cambios	16	22-23		5-6		21-22		2-3		15-16		3-4	12
CA	Gestión del Riesgo	16		5-6		16-17				26-27		12-13		13
CA	Auditorías internas SG de Calidad ISO 9001:2015	16		7-8		9-10		11-12			1-2	26-27		13
CA	Programa Superior Quality Manager (mixta)	200		15Feb-31Jul			10May-22Nov				18Oct-25Abr			14
CA	Taller de gestión avanzada de indicadores	16			5-6		7-8				8-9			15
CA	Liderazgo para sistemas de gestión	16			21-22			18-19				5-6		15
★ CA	Transformación Digital y Sistemas de Gestión	16				4-5						26-27		15
CA	Taller de aplicación de AMFE en los procesos	16		26-27				13-14			29-30			16
★ CA	8D: Las 8 Disciplinas. Método de resolución de problemas	16			12-13							7-8		16
★ CA	Programa Superior de Auditores en Sistemas de Gestión (mixta)	82			19Feb-6Abr		28May-6Jul				8Oct-23Nov			17
CA	Programa Intensivo en Estrategia: Desarrollo y Despliegue	16				9-10						28-29		33
★ CA	Claves del Método KANBAN	8					8					12		33

### SEIS SIGMA-LEAN

6 σ	Taller especializado Lean Management	16		12-13							8-9			26
6 σ	Seis Sigma Green Belt	80					21May-29Jun							27
6 σ	Upgrading: Black Belt para Green Belts	80										12Nov-16Dic		27
6 σ	Control estadístico de procesos	16		21-22								28-29		33

### RISK & COMPLIANCE

★ R&C	Programa Superior Risk & Compliance Manager (mixta)	164			8Mar-31Jul		30May-30Nov					14Nov-29Abr		18
R&C	Sistema eficaz de Gestión Compliance	16				4-5				24-25			3-4	19
★ R&C	Third Party Compliance. Gestión del riesgo de Compliance	8		1				25						19
★ R&C	Supervisión y auditoría en Compliance	8				12			5					19
★ R&C	Nuevo RGP Datos. Evaluación de Impacto en Privacidad	8		1		11					17			19

### EXPERIENCIA DE CLIENTE

CX	Programa Intensivo Customer Experience Management	24		5-7			28-30				22-24			23
CX	Despliegue de la Cultura Customer Experience	16				16-17						19-20		24
CX	Taller especializado en Customer Journey	8			15			27				14		24
★ CX	Métricas Customer Experience y Voz del Cliente	16		21-22				11-12			1-2			25
CX	Digital Customer Experience	16			12-13							5-6		25

### INNOVACIÓN

INN	Design Thinking	16		12-13			23-24				3-4			31
INN	Lean Startup	16			7-8						22-23			31
★ INN	Gestión de Proyectos Agiles. Scrum Master	16				9-10						19-20		31
INN	Taller Cuadro de Mando Indicadores de Innovación	16					28-29						3-4	31

### PECAL

PE	La nueva norma PECAL 2110 2016	8	31		21		31				25			20
PE	Requisitos OTAN para Industrias de Defensa. Normas PECAL	32			5-8			4-7			15-18			20
PE	Planes de Calidad PECAL / AQAP	16				18-19								33
PE	Planes de Gestión de Riesgos PECAL serie 2000	8					28							33

### AEROSPACIAL

AE	La nueva norma prEN 9100:2016	8		28		26		4			25			21
AE	Diseño e implantación de un SG de Calidad prEN 9100:2016	16	29-30				9-10				3-4			21

### AUTOMOCIÓN

★ AU	La nueva norma IATF 16949:2016. Principales Cambios	16		12-13		16-17		20-21			22-23			22
★ AU	Auditorías internas IATF 16949:2016	16	29-30		14-15		28-29			26-27		5-6		22



## Presencial y mixta

Horas.	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Sep	Oct	Nov	Dic	Pág.
--------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

### SEGURIDAD ALIMENTARIA

★ SA	La Nueva ISO 22000:2018. Principales cambios	8		7		26		20				32
★ SA	IFS Standard y su nuevo requisito Food Fraud	8	15			21				22		32

### MEDIO AMBIENTE

MA	Programa Superior Manager en Gestión Ambiental (mixta)	200		14Feb-31Jul		9May-23Nov			17Oct-26Abr			28
MA	Taller de implantación de un SG Ambiental ISO 14001:2015	16		14-15	18-19	13-14	26-27		13-14			29
MA	La nueva norma ISO 14001:2015. Principales cambios	16	24-25			30-31			24-25			29
★ MA	Economía Circular en la Gestión de Residuos	16		26-27					29-30			29
MA	Taller práctico sobre legislación ambiental	13		8-9					29-30			32
MA	Taller práctico para la implantación de SG Energética ISO 50001	16			11-12				21-22			32

### SISTEMAS INTEGRADOS

SI	Auditorías internas de sistemas de gestión integrados	24	29-31		23-25			17-19				15
----	---	----	-------	--	-------	--	--	-------	--	--	--	----

### RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

★ RS	Elaboración de memorias de sostenibilidad GRI	13		15-16						7-8		32
★ RS	Objetivos de Desarrollo Sostenible en la estrategia empresarial	8			25				11			32

### PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORABLES

★ PRL	La nueva norma ISO 45001	8		1		7			24			32
★ PRL	Implantación y auditoría ISO 45001	16			4-5				26-27			32



## Online Tutorizada

Horas.	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Sep	Oct	Nov	Dic	Pág.
--------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

CA	Experto Europeo en Gestión de Calidad	150		15Feb-31Jul		10May-22Nov			18Oct-25Abr			36
CA	Técnico en Gestión de Calidad	80	30Ene-4Mayo		24Abr-31Jul	22Jun-26Oct	26Sep-27Dic					36
CA	Gestión por Procesos	120		7Mar-26Jun						6Nov-14Mar		37
★ CA	Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	50				Abierta todo el año						37
CA	Estadística práctica aplicada a la Calidad	50	25Ene-26Abr		25Abr-28Jul	20Jun-25Oct	27Sep-22Dic					43
CA	Gestión de Riesgos Empresariales	120		8Mar-31Jul		31May-30Nov				14Nov-29Abr		39
★ CA	Auditorías de Sistemas de Gestión	50		19Feb-6Abr		28May-6Jul			8Oct-23Nov			43
SI	Experto Europeo en SIntegrados Calidad, Medio Ambiente y PRL	150			19Abr-28Sep					7Nov-29Mar		38
★ CX	Experto en Customer Experience Management	120		27Feb-20Jul		24May-7Nov			25Oct-21Mar			41
6 σ	Lean Seis Sigma Green Belt	150	31Ene-25May		26Abr-5Oct			27Sep-31Dic		15Nov-30Mar		39
MA	Experto Europeo en Gestión Ambiental	150		14Feb-31Jul		9May-23Nov			17Oct-26Abr			38
MA	Gestión Energética	60			5Abr-16Jun				30Oct-28Dic			43
INN	Gestión de la Innovación	100		22Feb-16May			6Jun-28Sep		25Oct-8Feb			40
INN	Gestión de los Incentivos de I+D+I en la empresa	150			12Abr-10Oct					13Nov-27Abr		40
SA	Experto Europeo en Seguridad Alimentaria	120		27Feb-11Jul		17May-19Oct	28Jun-30Nov		25Oct-29Mar			42
RS	Experto Europeo en Responsabilidad Social Empresarial	120		13Feb-6Jul		16May-24Oct			17Oct-28Mar			42
★ DPD	Programa Superior Delegado de Protección de Datos DPD/DPO	200		1Mar-26Jul		3May-11Oct			25Sep-8Feb			45
★ DPD	Programa Avanzado Delegado de Protección de Datos DPD/DPO	104		22Mar-26Jul		17May-11Oct			18Oct-8Feb			45



## Executive

Horas.	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Sep	Oct	Nov	Dic	Pág.
--------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

★ EX	Programa Executive Gestión del Cambio	8			25				10			47
★ EX	Programa Executive Innovación	8			11				3			47
★ EX	Programa Alta Dirección Customer Experience	8		28			19		4			48
★ EX	Programa Alta Dirección Compliance Penal	8		1			7		18			48
★ EX	Programa AEC-ESADE: Desarrollo Directivo	64		1Feb-22Mar								49



Formación

# Presencial



De corta duración y alto valor con el conocimiento práctico más actualizado para su despliegue inmediato en las organizaciones.

# y mixta

Para el dominio completo de una materia y un desarrollo profesional completo como managers.

Una formación completa organizada por gamas e itinerarios para el desarrollo profesional de los responsables y sus equipos.

- **Cursos y talleres especializados en todas las disciplinas:** Calidad, Todo en ISO, Experiencia de Cliente, Seis Sigma-Lean, Innovación, Medio Ambiente, Responsabilidad Social, Riesgos y Compliance, Prevención de Riesgos y Sistemas Integrados.
- **Programas superiores para Managers y Auditores:** Quality Manager, Manager en Gestión Ambiental, Risk&Compliance Manager, Customer Experience Management, Auditores de Sistemas de Gestión.
- **Especializaciones sectoriales:** Seguridad Alimentaria, Automoción, PECAL, Aeroespacial.
- **Profesores expertos, networking y benchmarking** a través del intercambio de experiencias.
- **Cursos bonificables** por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.





## Taller de implantación de un SG de Calidad ISO 9001:2015

**CA**  
Calidad

Conocer las herramientas y etapas que permiten una implantación exitosa de un SGC

### >> OBJETIVOS

- ♦ Aprender a implantar los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- ♦ Dar a conocer, mediante la práctica, las etapas de un proyecto de implantación de un SGC.
- ♦ Dotar a los alumnos de las herramientas necesarias y de documentos y ejemplos que permitan conseguir una implantación exitosa y en el menor tiempo posible.

### >> CONTENIDO

**1 ¿Qué es un sistema de gestión de la calidad?**

- Razones que justifican su implantación y condiciones previas.

**2 Descripción de la Norma ISO 9001:2015**

- Evolución y objetivos estratégicos de la versión 2015.
- Análisis pormenorizado de los requisitos de la norma.

**3 El proyecto de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad**

- Elaboración del Plan de Trabajo y del Plan de Detalle.
- Análisis del contexto Metodologías.
- Gestión basada en el riesgo. Metodologías.

**4 Verificación de la eficacia del SGC implantado**

- Verificación de la bondad de la implantación.
- Metodología para la realización de la pre-auditoría de certificación.
- Acciones correctivas para asegurar el éxito del proyecto.

**5 Certificación del SGC**

- La auditoría de certificación. Auditorías de seguimiento y de renovación.
- Los Organismos de Certificación y ENAC.

**6 Ejercicios prácticos: implantación, mapa de procesos, análisis de contexto, gestión basada en riesgo, procedimientos y formatos**

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y responsables de Calidad.
- Auditores, consultores y asesores de Sistemas de Gestión.

2 días/16h

**Madrid**19-20 Febrero  
18-19 Abril  
4-5 Junio24-25 Septiembre  
19-20 Noviembre**PRECIO: 575 € + IVA****SOCIOS: 460 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

## La Nueva norma ISO 9001:2015. Principales cambios

**CA**  
Calidad

Análisis de los cambios introducidos y metodologías para darles cumplimiento

### >> OBJETIVOS

- ♦ Conocer las nuevas bases y metodologías que introduce la norma ISO 9001:2015 para los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ♦ Adquirir los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para la integración de la Gestión de Riesgos en el SGC.
- ♦ Conocer metodologías para el análisis de contexto, requisito de la nueva ISO 9001.
- ♦ Dar pautas prácticas para implantar o adaptar un SGC acorde a ISO 9001:2015.

### >> CONTENIDO

**1 Evolución de la norma ISO 9001**

- Etapas en la revisión y aprobación de la nueva norma ISO 9001:2015.

**2 Cambios estructurales de la nueva norma**

- Estructura de alto nivel HLS (High Level Structure). Anexo SL
- Revisión de los principios de la gestión de la calidad.

**3 Análisis pormenorizado de los distintos apartados de la norma**

- Capítulos informativos
- Bloques de requisitos.

**4 Resumen de los principales cambios****5 Métodos para evidenciar el cumplimiento de los cambios más relevantes**

- Metodología para el análisis del contexto de la organización y para la creación e integración de un plan de gestión de riesgos en el SGC.
- Realización práctica del plan de gestión de riesgos.

**6 Ejercicio práctico de implantación de un plan de gestión de riesgos****7 Información relevante**

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y profesionales de Sistemas de Gestión.
- Responsables de Producción, Ingeniería y personal técnico.

2 días/16h

**Madrid**22-23 Enero  
5-6 Marzo  
21-22 Mayo2-3 Julio  
15-16 Octubre  
3-4 Diciembre**PRECIO: 575 € + IVA****SOCIOS: 460 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.



## Gestión del Riesgo

CA  
Calidad

Convierte los riesgos en oportunidades e incorpora su gestión en el SGC ISO 9001:2015

### >> OBJETIVOS

- Comprender el concepto de "riesgo" y los distintos tipos que puede enfrentar tu organización.
- Saber diseñar e integrar el proceso de gestión del riesgo en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Liderar el proceso para identificar, evaluar y dar la respuesta adecuada a los riesgos.
- Saber reportar la información a la alta dirección para ayudar a la toma de decisiones.

### >> CONTENIDO

- 1 Introducción**
  - Concepto y tipologías de riesgo.
  - La gestión del riesgo en ISO 9001:2015 Metodologías.
- 2 El Control Interno**
  - Definición, objetivos y principios de Control Interno.
- 3 Modelos de Gestión del Riesgo**
  - ERM. Marco integrado COSO.
  - ISO 31000:2010 Gestión del Riesgo.

- 4 Proceso de gestión de riesgos ISO 31000:2010**
  - Identificación, análisis, evaluación y tratamiento del riesgo.
- 5 Proceso de gestión de riesgos en el marco integrado COSO**
  - Identificación de eventos.
  - Evaluación, control y supervisión de los riesgos.
- 6 Plan de gestión del riesgo**
  - Política, premisas y procedimientos.
  - Diseño del plan de gestión del riesgo.

- 7 Proyecto**
  - Lanzamiento del proyecto.
  - Análisis, evaluación, registro y presentación de resultados.
- 8 Proceso de gestión de riesgos integrado en el SGC**
  - Detectar oportunidad de mejora.
  - Implantar acciones y evaluar su eficacia.
- 9 Ejemplos**

- >> DIRIGIDO A**
- Responsables de Calidad, control interno, planificación, estrategia y gestión.
  - CEOs y gerentes, interesados en gestionar el riesgo en sus organizaciones.

2 días/16h

Madrid

5-6 Febrero  
16-17 Abril

26-27 Septiembre  
12-13 Noviembre

**PRECIO: 575 € + IVA**  
**SOCIOS: 460 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

## Auditorías internas de Sistemas de Calidad ISO 9001:2015

CA  
Calidad

Conoce las técnicas de auditoría y su aplicación práctica en los SG de Calidad

### >> OBJETIVOS

- Adquirir el conocimiento necesario y controlar las herramientas para realizar auditorías de sistemas de gestión de calidad conforme a la ISO 9001:2015.
- Aprender a planificar, organizar y ejecutar una auditoría para verificar los requisitos exigidos por la norma, detectar posibles desviaciones y oportunidades de mejora.
- Saber evaluar y comunicar los resultados de la auditoría para ponerlos en valor.

### >> CONTENIDO

- 1 Generalidades**
  - Definiciones.
  - Objetivos de la auditoría. Auditoría interna de Calidad.
  - Introducción a la ISO 9001:2015.
- 2 Planificación de las Auditorías**
  - Objetivos. Alcance. Plan de la auditoría.
  - Asignación de funciones Documentos de trabajo Listas de verificación.

- 3 Equipo auditor**
  - Características y competencia de los auditores.
  - Responsabilidades de: Auditores, Jefe auditor, Equipo auditor y auditado.
- 4 Ejecución de las auditorías**
  - Técnica de auditoría.
  - Reuniones y recogida información.
  - Contenido del informe.

- 5 Seguimiento y comprobación de la eficacia**
  - Actividades de seguimiento de acciones correctivas.
  - Revisión del sistema
  - Conclusiones.

- >> DIRIGIDO A**
- Directores, técnicos y profesionales de Calidad.
  - Personas interesadas en formarse como auditor interno de Sistemas de Calidad.

2 días/16h

Madrid

7-8 Febrero  
9-10 Abril  
11-12 Junio

1-2 Octubre  
26-27 Noviembre

**PRECIO: 575 € + IVA**  
**SOCIOS: 460 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.



# Programa Superior Quality Manager



## Un Programa para Líderes de Calidad del siglo XXI

### >> OBJETIVOS

- ♦ Adquirir el conocimiento necesario para desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad, bajo el enfoque de eficiencia, sostenibilidad y competitividad.
- ♦ Entrenar habilidades para Liderar la Calidad y gestionar equipos.
- ♦ Saber diseñar e implementar un sistema de indicadores clave del desempeño.
- ♦ Dominar las herramientas para la mejora de la competitividad.
- ♦ Aprender a actuar como consultor, formador y auditor interno del sistema de gestión, según la Norma ISO 19011.

### >> CONTENIDO

- 1 EEGQ-Experto Europeo en Gestión de Calidad** (Online Tutorizado. 128h/ créditos)
  - Estrategias y liderazgo para la gestión de la calidad.
  - Implantación de los procesos de apoyo y operaciones.
  - Evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.
  - Orientación hacia un negocio sostenible.

- 2 EEGQ-Desarrollo ISO 9001:2015 y Gestión por Procesos** (Presencial-8h/créditos)
  - Taller práctico para consolidar ISO 9001:2015 y Gestión por procesos.

- 3 Auditorías Internas Integradas** (Presencial-24h/créditos)
  - Normas aplicables.
  - Planificación de Auditorías (ISO 19011).

- 4 Gestión de Calidad Avanzada de Indicadores** (Presencial-16h/créditos)
  - Conceptos y modelos avanzados de indicadores.

- 5 Liderazgo del Gestor de Sistemas** (Presencial-16h/créditos)
  - Liderazgo y habilidades del Gestor de Sistemas.

- 6 EEGQ-Gestión de la Satisfacción del cliente y Mejora** (Presencial-8h/créditos)
  - Taller práctico para consolidar gestión satisfacción cliente y mejora.

NOTA: Programa reconocido para el acceso a la certificación como **Quality Manager EOQ** (European Organization for Quality)

### >> DIRIGIDO A

- Directores, responsables y profesionales de la Calidad y de Sistemas de Gestión.
- Profesionales que quieran obtener un reconocimiento internacional de las competencias del perfil Quality Manager.

6 Meses/200h

15 Febrero-31 Julio  
10 Mayo-22 Noviembre  
18 Octubre-25 Abril 2019

**PRECIO: 2690 € + IVA**  
**SOCIOS: 2150 € + IVA**

Bonificación FUNDAE  
máxima: 1.896 €



## Taller de Gestión Avanzada de Indicadores

CA  
Calidad

### >> OBJETIVOS

- ♦ Aprender a diseñar generar e implementar un sistema de indicadores clave.
- ♦ Generar mecanismos de compromiso de los empleados hacia la estrategia.

### >> CONTENIDO

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Conceptos y modelos avanzados de indicadores</li> <li>2 Road Map del proyecto de optimización de indicadores</li> <li>3 Selección de las métricas de objetivos y procesos</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>4 Estructura del sistema de indicadores. El cuadro de mando integral ampliado</li> <li>5 Puesta en marcha del sistema de indicadores. Engagement de las personas</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>6 Auditoría del sistema de indicadores. Análisis de resultados</li> </ol> |
|---|--|--|

Madrid 5-6 Marzo  
7-8 Mayo  
8-9 Octubre

PRECIO: 575 € + IVA  
SOCIOS: 460 € + IVA

## Auditorías internas de Sistemas de Gestión Integrados

CA  
Calidad

### >> OBJETIVOS

- ♦ Adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para planificar y organizar las Auditorías internas de los SGI.
- ♦ Conocer los principios y requisitos de las diferentes normas: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 y su aplicación práctica en las auditorías.

### >> CONTENIDO

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Enfoque general</li> <li>2 Normas Aplicables. Requisitos<br/>- ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001 etc.</li> <li>3 Planificación de Auditorías (ISO 19011)<br/>- Objetivos, alcance y Plan de auditorías.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>4 Equipo auditor<br/>- Exigencias de la Norma 19011 y características de los auditores.</li> <li>5 Ejecución de la Auditoría<br/>- Inicio y recogida de información.<br/>- Técnicas de entrevista.<br/>- Reunión final.<br/>- Informe.</li> </ol> |
|--|--|

Madrid 29-31 Enero  
23-25 Abril  
17-19 Septiembre

PRECIO: 725 € + IVA  
SOCIOS: 580 € + IVA

## Liderazgo para Sistemas de Gestión

CA  
Calidad

### >> OBJETIVOS

- ♦ Realizar entrenamientos y dinámicas para potenciar tu liderazgo como gestor de sistemas.
- ♦ Comprender la importancia que tiene en las organizaciones la capacidad de liderar el área de Calidad y Medio Ambiente y cómo influye en la gestión de las mismas.

### >> CONTENIDO

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Liderazgo: Concepto</li> <li>2 Influencia del Liderazgo en la Gestión de Equipos</li> <li>3 Habilidades complementarias para el perfil del Gestor de Sistemas</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>4 Incidencia del Liderazgo en las Áreas de Calidad y MA</li> <li>5 Entrenamiento para desarrollo de comportamientos para la gestión de equipos. Liderazgo. Desarrollo de Personas. Negociación. Comunicación</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>6 Programa de Desarrollo Individual</li> </ol> |
|---|--|---|

Madrid 21-22 Marzo  
18-19 Junio  
5-6 Noviembre

PRECIO: 575 € + IVA  
SOCIOS: 460 € + IVA

## Transformación Digital y Sistemas de Gestión

CA  
Calidad

### >> OBJETIVOS

- ♦ Convertir el sistema de gestión en una herramienta de la transformación digital de los procesos, productos, servicios; y posicionar el departamento de calidad como impulsor del desarrollo de la empresa digital.

### >> CONTENIDO

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Modelo de empresa digital. Los 10 pilares de transformación digital</li> <li>2 El papel de los sistemas de gestión en un entorno de cambio digital</li> <li>3 El liderazgo y la dirección estratégica para la transformación digital</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>4 La planificación, la gestión del riesgo de la transformación digital</li> <li>5 El enfoque en la satisfacción del cliente digital, y el proceso de gestión de la innovación abierta</li> <li>6 Los recursos y la infraestructura para operar</li> </ol> | <p>y digitalizar los procesos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7 Modelos de negocio en ecosistemas digitales</li> <li>8 El talento digital</li> <li>9 Digitalización de las funciones de las actividades del SG: seguimiento, medición, evaluación y auditoría</li> </ol> |
|--|--|---|



Madrid 4-5 Abril  
26-27 Noviembre

PRECIO: 575 € + IVA  
SOCIOS: 460 € + IVA



## Taller de aplicación de AMFE en los Procesos

CA  
Calidad

Aplicar AMFE como herramienta fundamental en el conocimiento de los procesos

### >> OBJETIVOS

- Tener una visión global de AMFE, su importancia e impacto en el conocimiento de procesos.
- Conocer el proceso de realización de un AMFE.
- Descubrir cómo se conecta AMFE con otras herramientas avanzadas de la calidad en las empresas.
- Realizar AMFE de proceso de acuerdo a los estándares de la industria.

### >> CONTENIDO

- 1 Diagrama de Proceso**
  - Definición y utilidad.
  - Construir un diagrama de procesos.
- 2 AMFE**
  - Definición, ventajas y tipos de AMFE.
  - Formato.
  - Pasos para construir el AMFE de Proceso.
  - Conexión AMFE – Plan de Control.
  - Apéndice: criterios y valoración.

- 3 Gráficos de Control (SPC)**
  - Fundamentos del SPC.
  - Gráficos de Control: para variables continuas, para variables tipo atributo.
- 4 Poka-Yoke**
  - Hacer “permanente” el cambio. Idea de robustez.
  - Principios de los dispositivos a prueba de error.
  - Diferencia entre errores y defectos.
  - Instrumentos de los dispositivos a prueba de error.

- 5 Plan de Control**
  - Qué es un Plan de Control.
  - Elementos que constituyen el Plan de Control.
  - Cómo se desarrolla el Plan de Control.

- >> DIRIGIDO A**
- Jefes de proyecto, técnicos y responsables de calidad, responsables de seguridad industrial y especialistas de industrialización.
  - En general, perfiles vinculados a la definición, mejora e industrialización de procesos.

2 días/16h

Madrid

26-27 Febrero  
13-14 Junio  
29-30 Octubre**PRECIO: 575 € + IVA**  
**SOCIOS: 460 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

## 8D: Las 8 Disciplinas. Método de resolución de problemas

CA  
Calidad

Utiliza un método sencillo para conducir la mejora y convertirla en hábito

### >> OBJETIVOS

- Descubrir un método de resolución de problemas y un modo de comunicación con la cadena de valor.
- Integrar la gestión de la calidad y la mejora interna en la respuesta que le damos al mercado.
- Asegurar que seguimos una completa secuencia de análisis en la gestión y resolución de problemas, sintetizando la situación y estandarizando el método de definición e implantación del plan correctivo.

### >> CONTENIDO

- 1 Secuencia lógica del 8D:**
  - D1 - Descripción del problema.
  - D2 - Formar el equipo.
  - D3 - Análisis inicial.
  - D4 - Acciones inmediatas o de contención.
  - D5 - Identificación de la causa o causas raíz.
  - D6 - Acciones permanentes.
  - D7 - Prevención.
  - D8 - Validar.

- 2 Introducción al software Minitab 17 como herramienta para facilitar el análisis estadístico básico y gráfico**

- Diagrama de dispersión.
- Estratificación.

- 3 7 útiles básicos de la calidad**
  - Hoja de muestreo.
  - Histograma.
  - Ishikawa o diagrama causa-efecto.
  - Diagrama de Pareto.
  - Gráficos de control: para datos de tipo atributo y continuo.

- 4 Resolución de casos**

- >> DIRIGIDO A**
- Jefes de proyecto, técnicos y responsables de calidad, responsables de seguridad industrial.
  - Responsables de calidad, sistemas integrados, de equipos y sus integrantes.

2 días/16h

Madrid

12-13 Marzo  
7-8 Noviembre**PRECIO: 575 € + IVA**  
**SOCIOS: 460 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.





## Programa Superior de Auditores en Sistemas de Gestión



### Un Nuevo perfil de Auditor para impulsar el negocio

#### >> OBJETIVOS

- ♦ Dominar los principios y la práctica de la auditoría de los sistemas de gestión. Planificar y organizar una auditoría. Saber recoger y analizar las evidencias. Evaluar y comunicar los resultados de la auditoría.
- ♦ Analizar, formular, evaluar e identificar la mejor configuración de las auditorías para crear valor para el negocio.
- ♦ Comprender las responsabilidades de los auditores, auditados y cliente, incluyendo el código de ética correspondiente.

#### >> CONTENIDO

- 1 Programa superior de Auditores de Sistemas de Gestión (32 h - Presencial)**
- Conceptos generales sobre sistemas de gestión.
  - Técnicas de Auditoría.
  - ¿Cómo hacer auditorías de valor?.
  - Nuevo rol del Auditor.
  - Planificación de auditorías para generar valor.
  - Resolución de NC's y oportunidades.
  - Presentación de resultados con enfoque de valor.
  - Elaboración del Plan de Mejora Personal.

**2 Auditorías de Sistemas de Gestión (50 h - Online Tutorizado)**

- Conceptos básicos sobre Calidad y Sistemas de Gestión.
- La estandarización y normalización.
- Contexto de la organización.
- La gestión por procesos.
- La gestión de riesgos empresariales.
- Las auditorías de los sistemas de gestión.
- La mejora.

Programa reconocido para el acceso a la Certificación como Auditor de Calidad EOQ

#### >> DIRIGIDO A

- Directores, responsables y profesionales de la Calidad y los Sistemas de Gestión.
- Personas interesadas en formarse como Auditor de Sistemas de Gestión.

1½ meses/82h

Madrid

19 Febrero-6 Abril  
28 Mayo-6 Julio  
8 Oct-23 Nov

**PRECIO: 1.000€ + IVA**  
**SOCIOS: 800€ + IVA**

Bonificación máxima  
FUNDAE: 791€

 **Curso Nuevo**



# Programa Superior Risk & Compliance Manager



## La Gestión Global de Riesgos & Compliance que las organizaciones necesitan

### >> OBJETIVOS

- Desarrollar habilidades y capacidades para entender y gestionar adecuadamente los riesgos e integrar su gestión en los SG.
- Conocer metodologías, herramientas para la identificación, evaluación y gestión de riesgos.
- Dominar el concepto Compliance y conocer los riesgos que implica.
- Implantar un SG Compliance, sensibilizar a las personas y gestionar el riesgo de incumplimiento

### >> CONTENIDO

#### 1 Gestión de Riesgos Empresariales (Online Tutorizado-120h/ créditos)

- Clasificación de los Riesgos.
- Diseño e implantación de un modelo de Gestión de Riesgos Empresariales.

#### 2 Sistema eficaz de Gestión Compliance (presencial-16h/ créditos)

- Riesgos y controles de Compliance (CASO).
- Implantando 19600.

#### 3 Sistemas de Gestión Integral de Riesgos (ERM) (Presencial-8h/ créditos)

#### 4 Third Party Compliance. Gestión del riesgo de Compliance en la cadena de valor (Presencial-8h/ créditos)

- ¿Qué es el riesgo de Terceras Partes?.
- Control Interno para gestionar el Compliance de terceras partes.
- ISO 37001 y BS 10500 (aplicables al riesgo de soborno).

#### 5 Supervisión y auditoría en Compliance (Presencial-8 h/ créditos)

- Contexto regulatorio de las funciones de auditoría y supervisión.
- Diferencias de las llamadas “tres líneas de defensa”.
- Instrumentos habituales para materializar los controles.
- Reacciones ante auditorías e inspecciones.

#### 6 Factores clave para la implantación de una estrategia de gestión de riesgos (Presencial-4 h/ créditos)

Nota: Programa reconocido para el acceso a la Certificación Risk Manager EOQ

### >> DIRIGIDO A

- Responsables de implementar las estrategias de gestión de riesgos. Directivos y técnicos de sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y sistemas integrados.
- Profesionales con responsabilidad en cumplimiento y/o control interno (auditores internos, gestión de riesgos, control de gestión, asesoría jurídica, etc.).

5 Meses/164h

Madrid

8 Marzo-31 Julio  
30 Mayo-30 Nov  
14 Nov-29 Abr 2019

**PRECIO: 1.950 € + IVA**

**SOCIOS: 1.560 € + IVA**

Bonificación FUNDAE  
máxima: 1.472 €

 **Curso Nuevo**



## Sistema eficaz de Gestión de Compliance

R&C  
Risk & Compliance

### >> OBJETIVOS

- Dominar el concepto de Compliance y conocer las responsabilidades y riesgos asociados y su importancia.
- Aprender los fundamentos para establecer un SG Compliance, que minimice los riesgos de incumplimiento legal.
- Conocer el rol y las responsabilidades del Compliance Officer.

### >> CONTENIDO

#### 1 Antecedentes

- ¿Qué significa y por qué se habla tanto de Compliance? La reforma del Código Penal.
- Riesgo de incumplimiento.
- Beneficios de implantar un SG Compliance.
- El Compliance Officer.

#### 2 Riesgos de Compliance (CASO)

- Código Penal Delitos/Soborno y Corrupción.
- Protección de Datos/Terceras Partes.
- Competencia.

#### 3 Controles de Compliance (CASO)

- La Organización Ética.
- Protocolos de actuación.
- Canal de denuncias interno

- Régimen disciplinario Supervisión.

#### 4 Implantando ISO 19600:2014

- Riesgos de Compliance CASO.
- Operación del SG de Compliance CASO.
- Mejora continua.

Madrid 4-5 Abril  
24-25 Septiembre  
3-4 Diciembre

PRECIO: 575 € + IVA  
SOCIOS: 460 € + IVA

## Third Party Compliance. Gestión del Riesgo Compliance en la Cadena de Valor

R&C  
Risk & Compliance

### >> OBJETIVOS

- Entender la casuística y los tipos de riesgo de terceras partes y su impacto.
- Aprender cómo identificar los riesgos de terceras partes hacia la organización y a definir el plan de acción.
- Conocer distintos marcos para la implementación de un programa de anti-soborno.

### >> CONTENIDO

#### 1 ¿Qué es el riesgo de Terceras Partes?

- La Organización Extendida ¿Qué es una tercera parte?.
- Tipologías de riesgo que exponen la organización?
  - Información financiera.
  - Corrupción y soborno.
  - Seguridad de la información.
  - Protección de datos y

- privacidad.
- Cumplimiento comercial.
- Continuidad de negocio.
- Laboral y medioambiental.
- Legislaciones aplicables.

#### 2 Control Interno para gestionar el Compliance de terceras partes

- Refuerzo del entorno de control y cultura de

- compliance.
- Gestión pre-contrato: (Due Dilligence, Condiciones de contratación).
- Gestión post contrato (Supervisión y Banderas Rojas Internas).

#### 3 ISO 37001 y BS 10500 (Aplicables al riesgo de soborno)

Madrid 1 Febrero  
25 Junio

PRECIO: 370 € + IVA  
SOCIOS: 295 € + IVA



## Supervisión y Auditoría en Compliance

R&C  
Risk & Compliance

### >> OBJETIVOS

- Identificar las funciones inherentes a Auditoría y Supervisión diferenciándolas de las inherentes a Compliance.
- Aprender los fundamentos, métodos de trabajo y presentación de resultados de Auditorías y Supervisiones para minimizar los riesgos de incumplimiento legal.

### >> CONTENIDO

#### 1 Contexto regulatorio de las funciones de auditoría y supervisión en materia de Compliance

#### 2 Diferencias de las llamadas "tres líneas de defensa" (debate de la "cuarta")

- Negocio
- Control interno y Compliance.

- Auditoría interna - Auditores externos - Certificadores oficiales - Inspecciones nacionales - Revisiones/inspecciones internacionales.

#### 3 Tipología de Supervisiones en materia de Compliance

#### 4 Instrumentos para materializar los controles

- Matrices de Riesgos.
- GAP análisis.
- Check lists/Muestreos.
- Evidencias/Informes.
- Recomendaciones.

#### 5 Reacciones ante auditorías e inspecciones

- Protocolos de actuación
- Interlocuciones
- Manejo de información confidencial

Madrid 12 Abril  
5 Julio

PRECIO: 370 € + IVA  
SOCIOS: 295 € + IVA



## Nuevo Reglamento de Protección de Datos. Evaluación Impacto en Privacidad

R&C  
Risk & Compliance

### >> OBJETIVOS

- Cumplir con las obligaciones que introduce el nuevo Reglamento (UE) de protección de datos.
- Adquirir los conocimientos necesarios para llevar a cabo una evaluación de impacto en privacidad.
- Aprender a elaborar el Informe de evaluación de impacto.

### >> CONTENIDO

#### 1 Novedades del Reglamento Europeo de Protección de Datos. Conceptos básicos para la realización de una Evaluación de Impacto en Protección de Datos.

#### 2 Determinación del alcance, planificación y preparación de una evaluación de

impacto en privacidad. Definir el objeto de la evaluación de impacto.

#### 3 Gestión de riesgos en privacidad y su relación con estándares internacionales. ISO 31000:2009 sobre Gestión del Riesgo.

#### 4 Fase de ejecución: identificación, análisis y evaluación de los riesgos. Identificación. Escenarios de riesgos.

#### 5 Diseño de un informe de evaluación de impacto.

Madrid 1 Febrero  
11 Abril  
17 Octubre

PRECIO: 370 € + IVA  
SOCIOS: 295 € + IVA



2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

Programas disponibles Incompany | bonificables por la FUNDAE.



## La nueva norma PECAL 2110 2016

**PE**  
Pecal

Conoce los nuevos requisitos de la norma PECAL 2110 y los requisitos OTAN asociados

### >> OBJETIVOS

- Conocer la nueva PECAL 2110 2016, su estructura y requisitos.
- Conocer los criterios del MINISDEF (Roles, equipos de medida, evaluación de proveedores, auditorías, etc.).
- Interpretar los nuevos conceptos de esta normativa para su adecuada implantación en un Sistema de Gestión de la Calidad PECAL.
- Adquirir los conocimientos necesarios para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad según la nueva PECAL 2110.

### >> CONTENIDO

- Introducción al Esquema de Certificación PECAL/AQAP serie 2000**
- Principales aspectos de la UNE-EN ISO 9001:2015 como base de la normativa PECAL**
  - Estructura de alto nivel.
  - Gestión de riesgos.
  - Gestión por procesos.
  - Evaluación del desempeño.

**3 Requisitos y criterios de interpretación de la PECAL 2110**

- Comparación de Requisitos OTAN con las normas PECAL 2110/2120/2130 Edición 3 de 2009**
  - Garantía de funcionamiento.
  - Falsificaciones.
  - Riesgos en auditorías.
  - Otros.

**5 Criterios de Defensa que complementan o modifican requisitos ISO 9001:2015**

**6 Periodo de transición de la nueva normativa**

### >> DIRIGIDO A

- Profesionales de organizaciones certificadas por el MINISDEF bajo norma PECAL 2110/2120/2130 Edición 3 de 2009 o que deban actualizar su sistema de gestión a la nueva norma PECAL.
- Profesionales de empresas suministradoras y subsuministradoras del sector de Defensa.

1 día/8h

Madrid

31 Enero  
21 Marzo  
31 Mayo

25 Octubre

**PRECIO: 370 € + IVA****SOCIOS: 295 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

## Requisitos OTAN para las Industrias de Defensa. Normas PECAL

**PE**  
Pecal

Curso reconocido para la cualificación en el Esquema PECAL/AQAP Serie 2000

### >> OBJETIVOS

- Conocer el esquema de certificación, las pautas y los criterios para las auditorías según PECAL Serie 2000.
- Analizar y aplicar los requisitos específicos OTAN de las normas PECAL Serie 2000.
- Conocer los requisitos específicos para planes de calidad, gestión de riesgos y gestión de la configuración.

### >> CONTENIDO

- Requisitos específicos OTAN y Defensa en las PECAL Serie 2000**
  - Requisitos de las normas PECAL.
- Esquema de Certificación PECAL/AQAP serie 2000**
  - Normas de organización y funcionamiento del CMDIN.
  - Esquema General para la obtención de la certificación según PECAL/AQAP 2000.
  - Proceso para el reconocimiento de Entidades de

Certificación y Auditores de Industrias y Armamento y Material de Defensa (IAMDs).

- Proceso para la realización de auditorías a IAMDs. Particularidades PECAL.
- Categorización de las No Conformidades. Dossier del Informe de Auditoría.

**3 Gestión de la Configuración**

- Identificación y control de la Configuración.
- Auditoría y Planes de Gestión de la Configuración.

**4 Gestión de Riesgos**

- Proceso de gestión de riesgos.
- Identificación, análisis, supervisión y control de los riesgos.

**5 Plan de Calidad**

- Plan de calidad entregable. Proceso para establecerlo y contenido.

### >> DIRIGIDO A

- Profesionales de las Empresas Suministradoras del Sector de Defensa.
- Candidatos a Auditores de las entidades de certificación según las normas PECAL Serie 2000.

4 días/32h

Madrid

5-8 Marzo  
4-7 Junio  
15-18 Octubre**PRECIO: 1000 € + IVA****SOCIOS: 800 € + IVA**



# La nueva norma pREN 9100:2016

**AE**  
Aeroespacial

Conoce los cambios de la nueva pREN 9100 y actualiza tu sistema de gestión de Calidad Aeroespacial

## >> OBJETIVOS

- Conocer los cambios introducidos en la pREN 9100:2016, a la luz de la nueva ISO 9001:2015, de la IAQG y la aeronavegabilidad, entre otros.
- Evaluar el impacto de dichos cambios en los actuales sistemas de calidad aeroespacial.
- Definir el proceso de transición: pasos a seguir por las empresas.
- Realización de ejemplos prácticos de aplicación.

## >> CONTENIDO

- 1 Nueva norma ISO 9001:2015**
  - "High Level Structure".
  - Contexto de la organización.
  - Partes interesadas.
  - Liderazgo de la dirección.
  - Mayor énfasis en la gestión por procesos.
  - Mejora de los aspectos de planificación.
  - Competencia y la comunicación.
  - Gestión de Riesgos y Oportunidades.
  - Mayor eficacia de la cadena de proveedores.
  - Información documentada.

## >> DIRIGIDO A

- Directores y técnicos de Calidad del sector Aeroespacial y de Defensa.
- Representantes de la Dirección y auditores internos.
- Todas aquellas personas interesadas en formarse en el campo de la calidad del sector Aeroespacial

- 2 Nueva norma pREN 9100:2016**
  - Estructura de la nueva normativa.
  - Requisitos reforzados respecto de la ISO 9001:2015.
  - Nuevos requisitos aeroespaciales.
  - Planificación e implantación.

- 3 Similitudes de la norma pREN 9100 con la nueva normativa PECAL**
  - PECAL 2110 ed. 4 (draft).
  - Planificación e implantación.

- 4 Gap Análisis del Sistema de Gestión de la Calidad Aeroespacial. (EN 9100:2009 vs pREN 9100:2016)**
  - Requisitos que se mantienen.
  - Requisitos eliminados.
  - Requisitos que se refuerzan.
  - Nuevos requisitos.

- 5 Gestión del proceso de cambio del sistema de calidad aeroespacial**

- 6 Gestión del proceso de cambio del sistema de calidad aeroespacial**

1 día/8h

**Madrid** 28 Febrero  
26 Abril  
4 Julio

25 Octubre

**PRECIO: 370 € + IVA**  
**SOCIOS: 295 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

# Diseño e implantación de un SGC Aeroespacial pREN 9100:2016

**AE**  
Aeroespacial

Requisitos para SG de Calidad en Organizaciones de Aviación, Espacio y Defensa

## >> OBJETIVOS

- Conocer los requisitos de la norma pREN 9100. SG de la Calidad – Requisitos para las Organizaciones de Aviación, Espacio y Defensa, y sus implicaciones en el sistema de gestión de las organizaciones del sector aeroespacial y de defensa.
- Tener un acercamiento hacia el Esquema ICOP desarrollado por el IAQG.
- Dotar a los alumnos de las herramientas necesarias que les permita conseguir una implantación exitosa de un SG de la Calidad, basado en la norma pREN9100.

## >> CONTENIDO

- 1 Introducción y objetivos del curso**
- 2 Normativa Aeroespacial y de Defensa. Contexto**
  - International Aerospace Quality Group (IAQG).
  - Iniciativas del IAQG.
  - El Esquema de Certificación Aeroespacial y de Defensa (ICOP).
  - Normas de SC Aeroespaciales y de Defensa.

## >> DIRIGIDO A

- Fabricantes, suministradores, operadores, y empresas del sector aeroespacial y de defensa, en general, que quieran implantar, certificar o un SG de Calidad, de acuerdo a la norma prUNE-EN 9100.
- Industrias de Armamento y Material de Defensa, IAMDs, certificadas bajo el Esquema PECAL AQAP Serie 2000, que quieran implantar un SG de calidad, de acuerdo a la norma prUNE-EN 9100.
- Profesionales del sector aeroespacial y defensa, con nociones sobre SG de calidad que quieran ampliar sus conocimientos.

- 3 Evolución y comparación de los sistemas de gestión de calidad.** Particularidades del Esquema ICOP.
- 4 La familia de las normas pREN 9100.** Situación actual de la normativa de calidad aeroespacial.
- 5 La norma pREN 9100:2016. Requisitos y ejemplos de análisis y adaptación**
  - El sistema de la calidad pREN 9100.
  - Aspectos claves en la norma derivados de la edición de la

- ISO 9001:2015.
- Aspectos clave en la norma específicos del sector de Aviación, Espacio y Defensa.
- Otros requisitos de la Norma 9100.

- 6 Proceso de Auditoría de Certificación de la Norma pREN 9100**
  - La Norma 9101 Sistemas de Gestión de la Calidad.
  - Requisitos de Auditoría de las Organizaciones de Aviación, Espacio y Defensa.
  - Contenido y presentación del informe de auditoría.

2 días/16h

**Madrid** 29-30 Enero  
9-10 Mayo  
3-4 Octubre

**PRECIO: 575 € + IVA**  
**SOCIOS: 460 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.



## La nueva norma IATF 16949:2016. Principales Cambios

**AU**

Automoción

Conoce en profundidad los cambios de la nueva IATF 16949:2016 y actualiza tu SG de Calidad en Automoción

### >> OBJETIVOS

- Conocer en profundidad los nuevos requisitos de la norma IATF 16949:2016, que anula y sustituye a la ISO/TS 16949:2009
- Aprender cómo implantarlos para conseguir una correcta transición a los nuevos requisitos, necesaria antes de septiembre de 2018.
- Saber planificar y estructurar los cambios para que el sistema de calidad aporte el valor necesario para maximizar la rentabilidad del negocio.

### >> CONTENIDO

#### 1 Introducción

##### Origen de la norma

#### 2 Cambios y estrategia de transición a la nueva norma IATF 16949

#### 3 Enfoque a procesos y evaluación de riesgos

#### 4 Requisitos IATF 16949 – Nuevos requerimientos en el sistema de calidad

- Términos y definiciones.
- Contexto de organización.
- Liderazgo.
- Planificación.
- Apoyo.
- Operación.
- Evaluación del desempeño.
- Mejora.
- Plan de control.

#### 5 Reglas de certificación

- Requisitos de auditoría.
- Tipos de No conformidades.

- Proceso de certificación.

#### 6 Requisitos específicos de clientes

- Identificación y aplicación.

#### 7 Cómo adaptar el sistema de calidad actual a la nueva norma

- Documentación del sistema.
- Evaluación de Riesgos.
- Intercambio de experiencias.

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y profesionales de la Calidad en la Industria de Automoción.
- Auditores de sistema de la Calidad (1ª y 2ª parte).
- Responsables de área con implicación directa en el sistema de gestión de la calidad.

2 días/16h

Madrid

12-13 Febrero  
16-17 Abril  
20-21 Junio

22-23 Octubre

**PRECIO: 575 € + IVA****SOCIOS: 460 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.



## Auditorías internas de SGC IATF 16949:2016

**AU**

Automoción

Domina y practica las técnicas de auditoría en los SG de la Calidad IATF 16949:2016

### >> OBJETIVOS

- La realización de las auditorías de 1ª y 2ª parte de acuerdo a los nuevos requisitos de la norma IATF 16949:2016.
- Convertir tus auditorías en un valor añadido para la compañía
- Auditar con el enfoque a procesos definido por el IATF.
- Preparar el plan de auditoría y redactar el informe. Evaluar y comunicar los resultados de la auditoría para generar valor para el negocio

### >> CONTENIDO

#### 1 Introducción

- Generalidades.
- Tipos de auditoría.
- Normas de referencia en la realización de auditorías (ISO 19011, ISO/IEC 17021-1).
- Otros referenciales (VGR, Reglas IATF).
- Objetivos y criterios de la auditoría.

#### 2 Competencias del Auditor

- Competencias generales.
- Competencias específicas para cada auditoría.
- Principios rectores del

auditor en la ejecución de auditorías.

- Proceso de evaluación de competencias de un auditor.

#### 3 Proceso de realización de la auditoría

- Inicio de la auditoría.
- Revisión de la documentación.
- Preparación de la auditoría in situ.
- Ejecución de la auditoría.
- Presentación de resultados. Cierre de auditoría.

#### 4 Realización del informe de auditoría

- Preparación de

conclusiones de auditoría.

- Identificación de hallazgos. Redacción de no conformidades.
- Realización del informe y presentación de las conclusiones.

#### 5 Gestión de las no conformidades

- Principios en la gestión de las no conformidades.
- Análisis de la causa raíz. Herramientas de análisis de causas.
- Verificación de las acciones correctivas.

### >> DIRIGIDO A

- Auditores del Sistema de Calidad en la Industria de Automoción. (1ª y 2ª parte).
- Responsables, técnicos e ingenieros de Calidad, que quieran cualificarse como auditores IATF 16949:2016.

2 días/16h

Madrid

29-30 Enero  
14-15 Marzo  
28-29 Mayo26-27 Septiembre  
5-6 Noviembre**PRECIO: 575 € + IVA****SOCIOS: 460 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.





# Customer Experience Management



## Programa intensivo

Gestionar la Experiencia de Cliente para aumentar el valor y rentabilidad de tu organización

### >> OBJETIVOS

- ♦ Aprender a desplegar e implementar la Experiencia de Cliente en la organización.
- ♦ Adquirir una visión global y transversal de la Experiencia de Cliente.
- ♦ Entender las claves de una compañía líder en Experiencia de Cliente.
- ♦ Conocer las metodologías y las métricas más utilizadas.
- ♦ Integrar la perspectiva “Customer Journey” en la estrategia y operativa diaria.
- ♦ Saber demostrar el valor de la Experiencia de Cliente ante la Alta Dirección.

### >> CONTENIDO

#### 1 Principios y valor de la Experiencia de Cliente

- Perfil de las empresas CEM.

#### 2 Customer Journey

- Mapeo de puntos de contacto. Herramientas y mejores prácticas.

#### 3 Alta dirección y retorno de la Experiencia de Cliente

- Definición de la estrategia Customer Experience para maximizar el retorno de la inversión.

#### 4 Marca y Experiencia de Cliente

- Alineación con misión, visión y promesa de marca.

#### 5 Cultura interna y Experiencia de Cliente

- El empleado como creador de la Experiencia de valor.

#### 6 Omnicanalidad y Tecnología

- Integración de la Visión Cliente en procesos. Sistemas y tecnología.

#### 7 Despliegue e implementación de la Experiencia de Cliente

- Directivos y especialistas en Experiencia de Cliente, Calidad, Marketing.
- Directivos y responsables de Gestión y atención del Cliente, Ventas, Innovación, Producto/Servicio, Gerentes y directores de Pymes.

#### 8 Métricas operativas CEM

- Medición del éxito en Experiencia de Cliente.

#### 9 Innovación y liderazgo estratégico CEM

- Evolución del “Customer Experience”.

#### 10 Tendencias y experiencias de éxito

- What’s coming next?. Taller/debate.

### >> DIRIGIDO A

- Directivos y especialistas en Experiencia de Cliente, Calidad, Marketing.
- Directivos y responsables de Gestión y atención del Cliente, Ventas, Innovación, Producto/Servicio, Gerentes y directores de Pymes.

3 días/24h

Madrid

5-7 Febrero  
28-30 Mayo  
22-24 Octubre

**PRECIO: 1590 € + IVA**

**SOCIOS: 1270 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.



## Taller especializado en Customer Journey

**CX**  
Experiencia de Cliente

Domina la metodología Customer Journey y aprende a diseñar una Experiencia de Cliente óptima

### >> OBJETIVOS

- Conocer los aspectos clave de Customer Journey para diseñar una Experiencia de Cliente óptima en cualquier tipo de organización.
- Aprender a identificar los principales puntos de contacto que conforman un Customer Journey.
- Saber cómo evolucionar la estrategia Customer Journey implantada.
- En definitiva, saber hacer realidad la estrategia de clientes, a través de la aplicación de la metodología Customer Journey.

### >> CONTENIDO

#### 1 Introducción y estrategia de la Experiencia de Cliente

- El concepto de Experiencia de Cliente. Diferencia entre satisfacción y experiencia.
- La incorporación de la experiencia en el proceso de creación de valor.

#### 2 La Voz del Cliente: input básico para la elaboración del Customer Journey

- La VoC como base para el diseño de experiencias

Principales herramientas para capturarla.

- Factores de éxito de un programa de VoC.

#### 3 Diseño de Experiencias. Customer Journey

- Conceptos clave para la elaboración del Customer Journey.
- Fases del Customer Journey: Alcance, customer persona, mapeo (puntos de contacto), KMOTS (momentos de la verdad), diseño de experiencias y medición de Customer Journey.

- Caso práctico: elaboración de un Customer Journey. Ejemplo práctico de aplicación de la metodología.

#### 4 Medición, análisis y mejora del Customer Journey

- Voz de la experiencia de clientes. Input para la evolución del Customer Journey.
- Los economics de la experiencia. Resultados del desarrollo e implantación de Customer Journey.

### >> DIRIGIDO A

- Directivos y especialistas en Experiencia de Cliente, Calidad, Marketing, Investigación de Mercado.
- Directivos y responsables de Gestión y Atención del Cliente, Ventas, Producto Servicio, Gerentes y directores de Pymes.

1 día/8h

**Madrid** 15 Marzo  
27 Junio  
14 Noviembre**PRECIO: 495 € + IVA****SOCIOS: 395 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

## Despliegue de la Cultura Customer Experience

**CX**  
Experiencia de Cliente

Consigue transformar la Cultura de tu empresa y hacerla Customer Centric

### >> OBJETIVOS

- Conocer los aspectos clave, las implicaciones y ventajas de ser una empresa orientada al Cliente (Customer Centric).
- Aprender a diagnosticar el nivel de partida de la organización.
- Dominar las actividades necesarias para conseguir la transformación cultural y definir una hoja de ruta adaptada a su empresa.
- Aprender los mecanismos para conseguir el apoyo de todas las personas de la organización.

### >> CONTENIDO

#### 1 Cultura Customer Centric: valor y diferencia

- Qué significa ser una empresa Customer Centric.
- Diseño conceptual de la cultura Customer Centric.
- Papel del Customer Experience Manager. Ubicación, rol y liderazgo.

#### 2 Escenarios de cambio para la transformación cultural

- Los diferentes escenarios en función del apoyo de la dirección y los empleados y cómo realizar su gestión.

#### 3 Hoja de ruta hacia la transformación Cultural Cliente

- Elaboración de un plan de acción específico, que incluya:
  - Valoración del nivel de madurez de su empresa para la Experiencia de Cliente.
  - Definición del Master Plan de transformación cultural.
  - Despliegue, implantación y estrategia de comunicación para el cambio.

#### 4 Casos de éxito en Transformación Cultural Customer Centric

- Transformación Cultural Customer Centric en una empresa de referencia.

### >> DIRIGIDO A

- Directores y especialistas de los departamentos de Customer Experience, Calidad, RRHH y Gestión del Talento.
- Directivos y responsables de Gestión y atención del Cliente, Marketing, Ventas, Gerentes y directores de Pymes.

2 días/16h

**Madrid** 16-17 Abril  
19-20 Noviembre**PRECIO: 790 € + IVA****SOCIOS: 630 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.



# Métricas Customer Experience y Voz del Cliente

**CX**  
Experiencia de Cliente

Diseñar e implementar un Sistema Avanzado de Medida de la Experiencia de Cliente

## >> OBJETIVOS

- Conocer los principios fundamentales para implantar un Sistema avanzado de recogida de la VoC.
- Conocer cómo funciona y se mide el componente emocional de los clientes.
- Saber adaptar el Sistema de Medida a las necesidades de la organización y así facilitar la toma de decisiones.
- Conocer los elementos clave para llevar la VoC a la toma de decisiones en el nivel estratégico y operacional.

## >> CONTENIDO

- 1 Customer Experience Management (CEM) y Voz del Cliente (VoC)**
  - Introducción y principios básicos para crear un Sistema Avanzado de Métricas de Experiencia de Cliente.
  - VoC: Metodologías y herramientas para conocer y escuchar al cliente.
- 2 VOC y Customer Journey**
  - Customer Journey como punto de partida.
  - Generando empatía: herramientas cualitativas.

## 3 ¿Cómo medir emociones? La clave del CEM

- Emociones y VoC.
- Gestión emocional.
- Medida de las emociones.

## 4 Métricas estratégicas CX y Economics

- Definición, diseño y aplicación de las principales metodologías de medidas existentes en la actualidad. NPS, CSI, CE, BAI, etc.
- Pros y contras de cada medida ¿Qué medida interesa más a mi empresa?.
- La Experiencia de Cliente y su impacto en el negocio. El ROI de la

Experiencia de Cliente.

## 5 Métricas transaccionales CX y Real Time

- La VOC en la operación diaria.
- Sistema de alertas. Medir para la Acción. Close de Loop.
- Real time VOC.

## 6 Módulo 6. Tecnología e Innovación en la VOC

- Big Data aplicado a la Experiencia de Cliente.
- Social Media.
- Speech & text analytics.
- Neuromarketing.

## >> DIRIGIDO A

- Directivos y responsables de Calidad, Experiencia de Cliente, Marketing y Business Intelligence, Innovación, Gestión y Atención Cliente, Ventas, Producto / Servicio.
- Consultores especializados.
- Gerentes y directores de PYMES con visión cliente.

2 días/16h

**Madrid** 21-22 Febrero  
11-12 Junio  
1-2 Octubre

**PRECIO: 790 € + IVA**  
**SOCIOS: 630 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.



# Digital Customer Experience

**CX**  
Experiencia de Cliente

Aprende a definir un plan de desarrollo de relación digital con los clientes

## >> OBJETIVOS

- Saber construir un plan de desarrollo de la relación digital con los clientes, identificando las principales tecnologías y touchpoints digitales.
- Dominar la metodología, diseño e implantación del Customer Journey Digital.
- Aprender a elaborar el Mapa del ecosistema de canales digitales y tradicionales de cualquier organización, poniendo foco en la importancia de las redes sociales (Social Customer Journey).
- Conocer las claves para generar buenas experiencias en entornos digitales.

## >> CONTENIDO

- 1 Contexto para la transformación digital de la relación con los clientes**
  - Cliente Digital: expectativas y uso de canales.
  - Estrategias de transformación digital.
- 2 Touchpoints digitales**
  - Tendencias y tecnologías al uso de los usuarios.
  - Ecosistema de canales digitales y tradicionales (on y off).
  - Futuro de los canales tradicionales.

## 3 Experiencia Digital

- Claves para generar buenas experiencias en entornos digitales.

## 4 Digital Customer Journey

- ¿Cómo compran los clientes digitales? ¿Cómo buscan ayuda?.

## 5 Social Customer Journey

- ¿Para qué utilizar medios sociales en la relación con clientes?.
- Ejercicio: Customer Persona del cliente digital y Customer Journey Digital.

## 6 Definición del plan de relación digital

- Objetivos de experiencia de cliente y eficiencia.
- Oportunidades de digitalización.
- Despliegue y fomento.
- Medir los avances
- Ejercicio: Plan de desarrollo de relación digital con los clientes.

## 7 Visión 360 del cliente digital

- Visión del cliente 360.
- Atender al cliente digital.

## 8 Innovar para crear nuevas experiencias gracias a digital

## >> DIRIGIDO A

- Directivos y especialistas en Experiencia de Cliente, Calidad, Marketing, Investigación de Mercado.
- Directivos y responsables de Gestión y Atención del Cliente, Ventas, Producto/Servicio, Gerentes y directores de Pymes.

2 días/16h

**Madrid** 12-13 Marzo  
5-6 Noviembre

**PRECIO: 790 € + IVA**  
**SOCIOS: 630 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.



# Taller especializado Lean Management

6  $\sigma$   
Seis Sigma-Lean

Aprende Lean: herramienta clave para la productividad sostenida

## >> OBJETIVOS

- Iniciarse en el conocimiento de los principios y herramientas que conforman la metodología Lean.
- Aprender a aplicar las herramientas Lean, con el objetivo de reducir plazos y costes, a través de ejercicios prácticos con procesos reales.
- Dominar la observación directa de los procesos para identificar actividades de valor y principales desperdicios. Saber dibujar mapas de flujo de valor y determinar áreas de mejora.

## >> CONTENIDO

### 1 Introducción

### 2 Metodología Lean 7+1

- Desperdicios (wastes).
- Trabajo de valor añadido y sin valor añadido.

### 3 Principios Lean (PDCA)

- Valor.
- Cadena de valor (value chain).
- Flujo (flow).
- Demanda del cliente (pull). Mejora continua.

### 4 Herramienta Lean para la visualización de procesos operativos, administrativos o de creación de servicios:

### VSM

- Proceso administrativo o de servicio:
- Selección familia, productos o servicios. Mapa estado actual.
- Características del flujo de valor Lean. Mapa estado futuro.
- Actividades de mejora Kaizen.
- Proceso operativo:
- Simulación de una fábrica.
- Mapa del Flujo de Proceso (VSM).

### 5 Pilares básicos de la mejora continua: 5S, trabajo estándar y distribución de trabajo del personal. Herramientas

## claves para la creación de flujo

### 6 Introducción a otras herramientas utilizadas en Lean:

- Herramientas de calidad: control estadístico de procesos y análisis de las causas
- Herramientas para mejorar la disponibilidad de equipos: reducción de tiempos de preparación de máquinas (SMED) y mantenimiento productivo total (TPM)
- Herramientas para mejora de la calidad/reducción de defectos: reducción/eliminación errores humanos (Poka-Yoke),

## >> DIRIGIDO A

- Responsables, técnicos y profesionales de calidad.
- Profesionales que participen en equipos de mejora.

2 días/16h

Madrid

12-13 Febrero  
8-9 Octubre

PRECIO: 575 € + IVA

SOCIOS: 460 € + IVA

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

# AEC Seis Sigma



Aprende con los mejores y potencia tu competitividad

Certificate **BLACK BELT**

**GREEN BELT**



Modalidades





## Seis Sigma Green Belt

6  $\sigma$ 

Seis Sigma-Lean

Potencia tu competitividad con Seis Sigma y certístrate como Seis Sigma Green Belt

### >> OBJETIVOS

- ♦ Actuar como agente de cambio interno para desarrollar proyectos de mejora Seis Sigma con impacto en la cuenta de resultados de la empresa.
- ♦ Conocer las técnicas estadísticas necesarias para acometer proyectos de mejora, eliminando defectos y reduciendo costes.
- ♦ Facilitar la toma de decisiones a la Dirección basándose en datos reales y objetivos.

### >> CONTENIDO

#### Semana 1

- Introducción a 6 Sigma y Lean.
- Caso: Producción de costes.
- Diagrama de procesos.
- AMFE.
- Probabilidad.
- Minitab.
- R&R.
- Estadística básica.
- TCL, RTY.
- Capacidad de proceso.
- Análisis gráfico.
- SPC.

#### Semana 2

- Intervalos confianza.
- Test hipótesis.
- ANOVA.
- Creatividad.
- DOE Introducción.
- DOE Completo.
- Regresión.

Aplicación al caso: 50% del tiempo dedicado a casos prácticos.

NOTA: Para obtener el certificado Green Belt AEC el alumno deberá desarrollar un proyecto real en su organización, apoyado, guiado y revisado por los tutores Master Black Belt

### >> DIRIGIDO A

- Directivos, mandos intermedios y técnicos con el objetivo de desarrollar proyectos de mejora Seis Sigma.

2 semanas  
/80h

**Madrid**

1ª semana: 21-25 Mayo  
2ª semana: 25-29 Junio

**PRECIO: 3150 € + IVA**

**SOCIOS: 2520 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

## Programa Upgrading Black Belt para Green Belts

6  $\sigma$ 

Seis Sigma-Lean

Amplia tus conocimientos Seis Sigma y certístrate como Seis Sigma Black Belt

### >> OBJETIVOS

- ♦ Certificarse como Black Belt habiendo cursado la formación Seis Sigma Green Belt.
- ♦ Actuar como líder técnico y promotor del cambio en la organización, gestionando los equipos de proyectos de mejora Seis Sigma.
- ♦ Diseñar y desarrollar proyectos Seis Sigma, para incrementar la competitividad.
- ♦ Facilitar la toma de decisiones a la Alta Dirección basándose en datos objetivos.

### >> CONTENIDO

#### Semana 1

- Potencia y tamaño muestral.
- Bloques en DoE.
- Análisis Multivariable.
- Diseños 2K.
- DOE Factoriales Fraccionales.
- Regresión Logística.
- Superficie de Respuesta.
- Datos no normales.

#### Semana 2

- Herramientas Lean.
- VSM.
- Estadística no paramétrica.
- Diseño de mezclas.
- Poka-Yoke.
- EVOP.
- Simulación.
- Tolerancia estadística.
- DFSS.
- Plan Control.
- Pre Control.
- Proyectos de mejora.

Aplicación al caso: 50% del tiempo dedicado a casos prácticos

NOTA: Para obtener el certificado Black Belt AEC el alumno deberá desarrollar un proyecto Seis Sigma real en su organización, apoyado y guiado por los tutores Master Black Belt. Curso para alumnos Seis Sigma Green Belt

### >> DIRIGIDO A

- Directivos y mandos intermedios, con perfil técnico y habilidades de gestión, para diseñar proyectos de mejora y conducir los equipos Seis Sigma, que ya hayan cursado la formación Seis Sigma Green Belt.

2 semanas  
/80h

**Madrid**

1ª semana: 12-16 Noviembre  
2ª semana: 12-16 Diciembre

**PRECIO: 5000 € + IVA**

**SOCIOS: 4000 € + IVA**

2ª inscripción y siguientes 20% dto.



## Programa Superior Manager en Gestión Ambiental



### El Programa más completo para Líderes en Gestión Ambiental

#### >> OBJETIVOS

- Conocer las herramientas para una correcta gestión ambiental basada en la Norma ISO 14001:2015.
- Integrar la gestión ambiental en todas las unidades y procesos de la organización para lograr los objetivos de eficiencia y competitividad.
- Entrenar y desarrollar las habilidades de liderazgo necesarias para la gestión ambiental y adquirir habilidades de gestión de equipos.
- Identificar los aspectos ambientales de su organización para optimizar acciones.

#### >> CONTENIDO

- 1 EEGA-Experto Europeo en Gestión Ambiental** (Online Tutorizado. 128h/créditos)
  - Introducción.
  - Contaminación atmosférica y aguas.
  - Gestión de los residuos y contaminación de suelos.
  - Implantación y auditorías de SGA.
- 2 EEGA-Gestión de los aspectos ambientales y legislación ambiental** (Presencial-8 h/créditos)
  - Aspectos ambientales y legislación ambiental.

#### >> DIRIGIDO A

- Directores, responsables y técnicos de sistemas de gestión ambiental y de sistemas de gestión integrados con aspiración profesional de crecer en su organización y necesidad de actualizar su perfil.
- Profesionales que quieran obtener un reconocimiento internacional de las competencias del perfil Environmental Manager.

- 3 Auditorías Internas Integradas** (Presencial-24h/créditos)
  - Normas aplicables.
  - Planificación de Auditorías (ISO 19011).

- 4 Gestión del riesgo** (Presencial-16h/créditos)
  - Control interno y modelos de gestión de riesgo integrados en el SG.

- 5 Liderazgo del Gestor de Sistemas** (Presencial-16h/créditos)
  - Liderazgo y habilidades del Gestor de Sistemas.

- 6 EEGA-Sistemas de Gestión Ambiental y Reglamento EMAS** (Presencial-8 h/créditos)
  - ISO 14001:2015 y Reglamento EMAS.

Nota: Programa reconocido para el acceso a la certificación como Environmental Manager EOQ (European Organization for Quality)

6 Meses/200h

14 Febrero-31 Julio  
9 Mayo-23 Noviembre  
17 Octubre-26 Abril 2019

**PRECIO: 2690 € + IVA**

**SOCIOS: 2150 + IVA**

Bonificación FUNDAE  
máxima: 1.896 €



## Taller de Implantación de un SG Ambiental ISO 14001:2015

**MA**  
Medio Ambiente

### >> OBJETIVOS

- Conocer los requisitos de la norma 14001:2015 y aprender a implantarlos en tu organización.
- Aprender a realizar la planificación del Sistema de Gestión Ambiental, incorporando la gestión de riesgos y el análisis del contexto de la organización desde las primeras etapas.
- Definir un planteamiento para integrar la gestión ambiental en la estrategia de la organización.

### >> CONTENIDO

- Visión del documento base: retos futuros de la Gestión Ambiental**
- Gestión Ambiental Estratégica**
- Contexto de la Organización**
  - Estudio de la situación del entorno. Ejercicio práctico.
  - Definición de las partes interesadas. Ejercicio práctico.
- Liderazgo. Caso práctico**
- Planificación**
  - Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Ejercicio práctico.
  - Enfoque al ciclo de vida. Ejercicio práctico.
  - Aspectos ambientales, riesgos, contexto de la organización y requisitos legales como base para la definición de objetivos. Ejercicio práctico.
- Apoyo**
  - Comunicación. Ejemplos y ejercicio práctico.
- Operación**
  - Planificación y control operacional. Ejercicio práctico.
- Evaluación del desempeño y revisión por la Dirección**
- Mejora**
  - Mejor continúa. Caso práctico.

**Madrid** 14-15 Febrero  
18-19 Abril  
13-14 Junio

26-27 Septiembre  
13-14 Noviembre

**PRECIO: 575 € + IVA**  
**SOCIOS: 460 € + IVA**

## La Nueva norma ISO 14001:2015. Principales cambios

**MA**  
Medio Ambiente

### >> OBJETIVOS

- Conocer la nueva Estructura de Alto Nivel (HLS).
- Conocer los principales cambios de la Norma ISO 14001:2015.
- Adoptar una metodología que permita efectuar la transición de una versión a la otra.
- Saber integrar los sistemas de calidad basados en la Norma ISO 9001:2015 con los sistemas de gestión ambiental ISO 14001:2015.

### >> CONTENIDO

- El proceso de revisión de la norma ISO 14001. Evolución histórica**
- Estructura de Alto Nivel (HLS)**
- Términos y definiciones**
- Cambios más significativos**
  - Bloques de requisitos.
  - Modelo PDCA. Contexto de la organización.
  - Liderazgo y responsabilidades.
  - Enfoque de ciclo de vida.
  - Riesgos ambientales.
  - Desempeño ambiental.
  - Comunicación.
- Ejercicios prácticos**
- Correspondencia requisitos ISO 14001:2004 con ISO 14001:2015**
- Integración de Sistemas de Gestión**

**Madrid** 24-25 Enero  
30-31 Mayo  
24-25 Octubre

**PRECIO: 575 € + IVA**  
**SOCIOS: 460 € + IVA**

## Economía Circular en la Gestión de Residuos

**MA**  
Medio Ambiente

### >> OBJETIVOS

- Analizar el papel fundamental de la gestión de los residuos en modelo empresarial de crecimiento sostenible en su cambio hacia una economía circular.
- Presentar oportunidades en relación a la gestión de los residuos: Valorizar y monetizar subproductos y residuos; y ahorrar costes de gestión.
- Estudiar las vías existentes para la implementación de un Sistema de Gestión de Residuo Cero.

### >> CONTENIDO

- Origen y Fases de la Economía Circular**
  - Residuo o materia prima.
  - Precios de mercado de las materias primas secundarias.
  - Trazabilidad de la gestión de los residuos.
- Ecodiseño**
- Análisis de Ciclo de Vida**
- Técnicas de Gestión Sostenible de Residuos y Vertidos**
  - Identificación de los residuos vertidos.
  - Residuo o materia prima.
  - Precios de mercado de las materias primas secundarias.
  - Trazabilidad de la gestión de los residuos.
  - Análisis de alternativas de gestión a vertedero.
  - Concienciación y formación.
  - Seguimiento y medición de los resultados de la estrategia.
  - Cuantificación de costes.
  - Mejoras productivas en la cadena de valor.
- Ejercicios para practicar los conceptos**
- Casos reales de aplicación**



**Madrid** 26-27 Febrero  
29-30 Octubre

**PRECIO: 575 € + IVA**  
**SOCIOS: 460 € + IVA**

# Acelera tu **Innovación**



Design Thinking



Lean Startup



Taller de Cuadro de mando de indicadores de la innovación



Gestión Ágil de proyectos Scrum Master

Una **gama completa** de cursos especializados para acelerar la Innovación e impulsar la cultura innovadora en tu empresa

- **Profesores expertos**, gurús de las herramientas de gestión ágil y disruptiva.
- **Networking**, para compartir experiencias con compañeros y profesores.
- **Enfoque al cliente**, integrándolo a lo largo de todo el proceso innovador bajo el lema “learning by doing”.
- **Programas especializados**, para minimizar la incertidumbre de los proyectos innovadores, bajo el lema “Test and Learn”.
- **Formación presencial** para directores de innovación, Sistemas de Gestión, encargados de proyectos de innovación, responsables de ingeniería, líderes de equipo y profesionales que quieran profundizar en la gestión de la innovación.

**Acelera la innovación** en tu empresa formándote con **AEC**.



## Design Thinking

**INN**  
Innovación

### >> OBJETIVOS

- Aprender a afrontar proyectos de desarrollo de nuevos productos-servicios.
- Capacitarse en prototipado rápido y herramientas de generación, construcción y evaluación de ideas.
- Adquirir la cultura del fallo como lección de aprendizaje.

### >> CONTENIDO

#### 1 Parte teórica

- Introducción y descripción
- Mapear-Explorar-Construir-Testear.
- Study case: Business Idea.

#### 2 Parte práctica I.

- Mapear: 5 porqués
- Explorar: Definir Persona, Customer Journey Map, Point of View, Desafío de Diseño.
- Construir: Ideación +

- prototipado
- Testear: Realización test en búsqueda de feedback.

#### 3 Parte práctica II. Prototipado

- El Prototipo. Herramientas y tipologías. La idea en continua transformación.

#### 4 Ejercicios con diferentes tipos de prototipos

- Aprendiendo del usuario. Uso del prototipo como aprendizaje de nuestra idea.
- Herramientas de recogida de ideas. Co-creación.

**Madrid** 12-13 Febrero  
23-24 Mayo  
3-4 Octubre

**PRECIO: 575 € + IVA**  
**SOCIOS: 460 € + IVA**

## Lean Startup

**INN**  
Innovación

### >> OBJETIVOS

- Aprender los fundamentos del Desarrollo de Modelo de Negocio.
- Conocer las bases para diseño, desarrollo y ajuste de la propuesta de valor. Mínimo Producto Viable.
- Dominar la lectura de resultados y pivot ideas.

### >> CONTENIDO

#### 1 Teoría

- Introducción al Diseño de Propuesta de Valor y metodología Lean StartUp.
- Propuesta de Valor - Identificar PAINS/ GAINS del usuario y ajustar la solución a los mismos.
- Business Model Canvas.
- Introducción MVP.
- Presentación Study Case.

#### 2 Práctica

- Propuesta de valor.
- Nuevos Modelos de Negocio o ajuste al Modelo Actual.
- Ejercicios MVP.

#### 3 Teoría

- Profundización en Lean Startup, desarrollo de cliente.
- Ajuste de la Propuesta Valor.
- Customer Discovery.
- Customer Validation.

#### 4 Práctica

- Descubrimiento de Cliente.
- Validation Board - Experimentos para validar ideas con cliente.
- Roadmap de validación MVP - Diseño de MVP y experimentos asociados.

**Madrid** 7-8 Marzo  
22-23 Octubre

**PRECIO: 575 € + IVA**  
**SOCIOS: 460 € + IVA**

## Gestión de Proyectos Agiles. Scrum Master

**INN**  
Innovación

### >> OBJETIVOS

- Conocer el marco Scrum y ponerlo en práctica.
- Practicar roles, eventos, artefactos y valores Scrum.
- Preparar a los alumnos para el examen de certificación PSM I de Scrum.org.

### >> CONTENIDO

1 ¿Qué falla en los proyectos tradicionales? Práctica

2 Orígenes de Scrum

3 Roles de Scrum

4 Eventos y artefactos

5 Valores en Scrum

El contenido teórico va intercalado con ejercicios y prácticas para afianzar claramente todos los conceptos.

Este curso te capacita para optar a la certificación como PROFESSIONAL SCRUM MASTER I otorgado por SCRUM.ORG.



**Madrid** 9-10 Abril  
19-20 Noviembre

**PRECIO: 575 € + IVA**  
**SOCIOS: 460 € + IVA**

## Taller de Cuadro de mando de indicadores de Innovación

**INN**  
Innovación

### >> OBJETIVOS

- Organizar la innovación con un Cuadro de Mando enfocado a la estrategia e identificar los indicadores asociados a cada línea.
- Definir estrategias de Innovación, hacer efectiva la operativa de la Innovación y medir sus resultados.

### >> CONTENIDO

#### 1 El porqué de la Innovación

- Focalizar: Innovación y lo que no es Innovación.
- Innovación como Proceso.
- Necesidad de la Innovación hoy.

#### 2 Operativa de la Innovación: Canvas de la Innovación

- Estructura metodológica y trabajo en equipo.

- Estrategias de Innovación.
- Fuentes de Información.
- Análisis de la competencia.
- Creatividad.

#### 3 Medir resultados: Cuadro de Mando de Indicadores de Innovación

- De la Estrategia de Innovación a las líneas estratégicas de Innovación.

- Proyectos alineados con las líneas estratégicas.
- Objetivos generales y objetivos de proyecto.
- Indicadores asociados.

**Madrid** 28-29 Mayo  
3-4 Diciembre

**PRECIO: 575 € + IVA**  
**SOCIOS: 460 € + IVA**



## Implantación y Auditoría de la Norma ISO 45001

**PRL**  
Prevención Riesgos  
Laborales

### >> OBJETIVOS

- Adquirir las habilidades y herramientas necesarias para realizar con eficacia la implantación de un SG de Seguridad y Salud.
- Tener los conocimientos necesarios para abordar con confianza las auditorías según los requisitos de la Norma ISO 45001.

### >> CONTENIDO

- 1 Introducción a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo**
- 2 Implantación en la empresa de los requisitos de la Norma ISO 45001**
  - Contexto de la organización
  - Liderazgo y participación de los trabajadores.

- Planificación del sistema de gestión de la SST.
- Soporte.
- Operación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Evaluación del desempeño.
- Mejora.

- 3 Competencia y evaluación de los auditores de ISO 45001**
- 4 Auditoría a los requisitos de la norma ISO 45001**



Madrid 4-5 Abril  
26-27 Noviembre

**PRECIO: 575 € + IVA**  
**SOCIOS: 460 € + IVA**

## La Nueva norma ISO 45001. Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo

**PRL**  
Prevención Riesgos  
Laborales

### >> OBJETIVOS

- Adquirir las habilidades y herramientas necesarias para realizar con eficacia la implantación en la empresa de un SG de seguridad y salud según ISO 45001.
- Tener los conocimientos necesarios para correlacionar e integrar la legislación en PRL aplicable a su empresa, con los requisitos de la ISO 45001.

### >> CONTENIDO

- 1 Introducción a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo**
- 2 Requisitos de la norma ISO 45001**
  - Contexto de la organización.
  - Liderazgo y participación de los trabajadores.
  - Planificación del sistema de gestión de la SST.

- Soporte.
- Operación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Evaluación del desempeño.
- Mejora.

- 3 Comparativa entre OHSAS 18001 e ISO 45001**

- 4 Análisis de la integración de la norma ISO 45001 con otros sistemas de gestión existentes en la empresa**



Madrid 1 Marzo  
7 Mayo  
24 Octubre

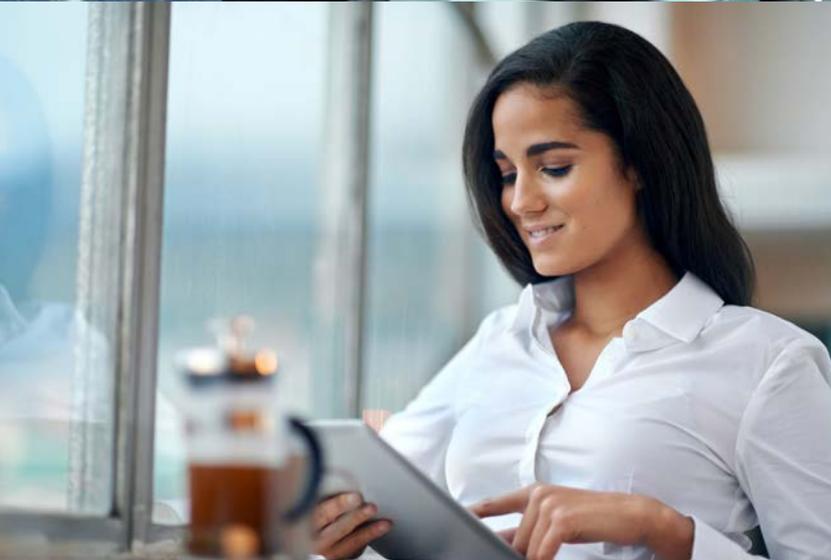
**PRECIO: 370 € + IVA**  
**SOCIOS: 295 € + IVA**

Curso	Duración	Fecha	Precio
<b>MA Taller práctico para la implantación de SG Energética ISO 50001</b> Haz de un requerimiento legal un valor añadido para tu empresa (RD 56/2016)	2 días/16h	11-12 Abril 21-22 Nov.	<b>PRECIO: 575€ + IVA</b> <b>SOCIOS: 460€ + IVA</b>
<b>MA Taller práctico sobre legislación ambiental</b> Uso y novedades de la legislación ambiental en los distintos ámbitos	2 días/13h	8-9 Marzo 29-30 Nov.	<b>PRECIO: 475€ + IVA</b> <b>SOCIOS: 380 € + IVA</b>
<b>SA Auditorías internas de Seguridad Alimentaria</b> Aplicación práctica de las técnicas de auditoría en la industria alimentaria	2 días/16h	12-13 Marzo 7-8 Nov.	<b>PRECIO: 575€ + IVA</b> <b>SOCIOS: 460€ + IVA</b>
<b>SA IFS Standard y su nuevo requisito Food Fraud</b> Conoce el estándar IFS en su versión 6,1 a adapta tu sistema al nuevo requerimiento sobre Food Fraud	1 día/8h	15 Febrero 21 Junio 22 Noviembre	<b>PRECIO: 370€ + IVA</b> <b>SOCIOS: 295€ + IVA</b>
<b>SA La Nueva ISO 22000:2018. Principales cambios</b> Conoce los nuevos requisitos de la ISO 22000 y actualiza tu sistema de gestión	1 día/8h	7 Marzo 26 Junio 20 Septiembre	<b>PRECIO: 370€ + IVA</b> <b>SOCIOS: 295€ + IVA</b>
<b>RS Elaboración de memorias de sostenibilidad GRI</b> Taller práctico de elaboración de memorias GRI	2 días/13h	15-16 Marzo 7-8 Noviembre	<b>PRECIO: 475€ + IVA</b> <b>SOCIOS: 380€ + IVA</b>
<b>RS Cómo integrar los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la estrategia empresarial</b> Adelántate y prepara tu empresa para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU	1 día/8h	25 Abril 11 Octubre	<b>PRECIO: 370€ + IVA</b> <b>SOCIOS: 295€ + IVA</b>

# Otros Cursos

Curso	Duración	Fecha	Precio
<b>CA</b> <b>Programa Intensivo en Estrategia: desarrollo y despliegue</b> Aprende a desarrollar la estrategia de tu empresa y lidera el cambio ISO 9001:2015	2 días/16h	9-10 Abril 28-29 Nov.	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
<b>CA</b> <b>Taller de Gestión de Grupos de Interés y Contexto de la Organización ISO 9001:2015</b> Conoce los requisitos del nuevo capítulo 4 de la norma ISO 9001:2015	2 día/16h	14-15 Febrero 29-30 Octubre	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
<b>CA</b> <b>Implantación de un sistema de calidad en Laboratorios de Ensayo y Calibración</b> Analiza los requisitos de la Norma ISO 17025, aplicables a los Laboratorios de Ensayo y Calibración	2 días/16h	21-22 Febrero 21-22 Nov.	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
<b>CA</b> <b>Ingeniería de confiabilidad y gestión de activos físicos</b> Potencia la gestión de tus Activos Físicos y minimiza los riesgos	1 día/8h	14 Marzo 28 Noviembre	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
<b>CA</b> <b>Gestión eficaz de las reclamaciones</b> Gestiona las reclamaciones y conviértelas en oportunidades de mejora	2 días/13h	26-27 Abril 10-11 Octubre	PRECIO: 475€ + IVA SOCIOS: 380€ + IVA
<b>CA</b> <b>Taller especializado en Gestión por Procesos</b> Aprende a identificar, gestionar y mejorar los procesos de tu organización	1día/8h	1 Febrero 6 Junio 20 Septiembre	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
<b>CA</b> <b>Liderazgo ágil y gestión efectiva de proyectos</b> Un enfoque sistémico para crear y liderar proyectos con agilidad	2 días/16h	19-20 Febrero 24-25 Sep.	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
<b>CA</b> <b>Claves del Método KANBAN</b> Kanban: un enfoque ágil para la mejora de procesos y equipos	1 día/8h	8 Mayo 12 Noviembre	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
<b>CA</b> <b>Mantenimiento Centrado en la Fiabilidad</b> Diseña el plan de mantenimiento preventivo de su instalación, asignando de forma óptima los recursos económico disponibles	1 día/8h	15 Febrero 10 Octubre	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
<b>CA</b> <b>Cómo aportar valor en las Auditorías. Auditorías avanzadas en Sistemas de Gestión</b> Identifica oportunidades para generar valor en las auditorías de sistemas de gestión	2 días/16h	21-22 Marzo 10-11 Dic.	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
<b>6 σ</b> <b>Control estadístico de procesos</b> Conocimiento para monitorizar los procesos y controlar su variabilidad	2 días/16h	21-22 Febrero 28-29 Nov.	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
<b>6 σ</b> <b>Taller especializado Lean Healthcare</b> Aprende Lean para mejorar la calidad asistencial y la eficiencia del sistema sanitario	1 día/8h	8 Febrero 18 Junio 15 Nov.	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
<b>PE</b> <b>Cómo elaborar Planes de Calidad de acuerdo a las normas PECAL / AQAP</b> Realización de un caso práctico para la aplicación de la Norma Pecal 2105	2 día/16h	18-19 Abril	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
<b>PE</b> <b>Elaboración de planes de Gestión de Riesgos bajo el Esquema PECAL serie 2000</b> Elaborar planes de gestión de riesgos según las directrices del MINISDEF	1 día/8h	28 Junio	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.



# Online Tutorizada

Programas que transforman en Expertos, con una formación flexible y práctica, con el acompañamiento de un tutor especializado para sacar el máximo rendimiento.



- **Formamos Expertos en Gestión en todos los ámbitos:** Calidad, Experiencia de Cliente, Lean Six Sigma, Innovación, Medio Ambiente, Riesgos empresariales, Responsabilidad Social, Seguridad Alimentaria, Procesos, Privacidad de la Información y Sistemas Integrados.
- **Aula AEC multidispositivo,** con todos los recursos didácticos necesarios, relación y networking, chat y foros con profesores y compañeros.

Probablemente la oferta metodológica online más amplia y de mayor calidad en Sistemas de Gestión.

- **Contenidos en formato fácil de interiorizar** y que es posible descargar.
- **Tutorización como apoyo principal al autoestudio** para estimular y favorecer el aprendizaje.
- **Pruebas de superación** de cada módulo, para consolidar el conocimiento adquirido para maximizar el aprendizaje.
- **Cursos bonificables** por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.



## Experto Europeo en Gestión de Calidad

**CA**  
Calidad

Domina la Calidad y aprende con los mejores

### >> OBJETIVOS

- Adquirir el conocimiento global de la disciplina Calidad para realizar una gestión eficaz y eficiente y actuar como asesor interno de la Dirección.
- El dominio del SG de Calidad: implantación, mantenimiento y mejora.
- Aplicación práctica de herramientas y metodologías para desplegar la Calidad en todo tipo de organización, para la mejora de la Competitividad.
- Conocimiento de los requisitos del principal estándar de aplicación para SG de la Calidad: la Norma ISO 9001:2015.

### >> CONTENIDO

#### 1 Estrategias y liderazgo para la Gestión de Calidad

- Introducción a la calidad.
- La estandarización de la calidad.
- Implantación del SG.
- Desarrollo ISO 9001:2015.
- Contexto organizativo y gestión de partes interesadas.
- Gestión por procesos.
- Gestión de los riesgos.
- La dirección en la gestión de la calidad.
- Integración de los SG.

#### 2 Implantación de los procesos de apoyo y operación

- Relación con el cliente.
- Gestión de competencias.
- Diseño y desarrollo.
- Suministros externos.
- Producción y provisión del servicio.
- Logística y la posventa.

#### 3 Evaluación del desempeño del SGC

- Fundamentos de estadística.
- Aspectos económicos.
- Indicadores y sistemas de información.
- Evaluación de la satisfacción del cliente.
- Auditoría interna del SGC.

#### 4 Orientación hacia un negocio sostenible

- Equipos de trabajo en la gestión de la calidad.
- Mejora de la calidad trabajando en equipo.
- Técnicas avanzadas.
- Gestión de la calidad hacia la excelencia.
- Gestión Sostenible en las Empresas.
- Gestión del Cumplimiento: Compliance.

NOTA: Curso incluido en el programa reconocido para el acceso a la certificación como Quality Manager EOQ.

### >> DIRIGIDO A

- Directores, responsables, técnicos y profesionales de la Calidad.y Sistemas de Gestión.

6 Meses/150h

15 Febrero-31 Julio  
10 Mayo-22 Noviembre  
18 Octubre-25 Abril 2019**PRECIO: 1650 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 1.125 €**SOCIOS: 1320 € + IVA**

## Técnico en Gestión de Calidad

**CA**  
Calidad

Los Sistemas de Gestión de Calidad: garantía de éxito y competitividad. ISO 9001:2015

### >> OBJETIVOS

- Comprender el funcionamiento de los SGC, según la norma ISO 9001:2015 y su enfoque hacia la mejora, como garantía de éxito para la organización y medio para cumplir con las expectativas del cliente.
- Saber aplicar el enfoque a procesos del sistema de gestión de calidad.
- Aplicar las herramientas esenciales de evaluación para impulsar la mejora continua que es el fin de los SGC.

### >> CONTENIDO

#### 1 Estrategias y liderazgo para la Gestión de la Calidad

- Introducción a la calidad.
- La estandarización de la calidad.
- Desarrollo de la norma ISO 9001:2015.
- Implantación del sistema de gestión.
- Contexto organizativo y gestión de las partes interesadas.
- Gestión por procesos.
- Gestión de riesgos empresariales.
- El papel de la dirección en la gestión de la calidad.
- La auditoría interna.

#### 2 Implantación de los procesos de apoyo y operaciones

- Orientación al cliente
- Gestión de las competencias.
- La calidad en el diseño.
- La calidad en los suministros externos.
- La calidad en la producción y provisión del servicio.
- La calidad en la logística y la posventa.
- Fundamentos de estadística.
- La mejora de la calidad.

NOTA: Curso incluido en el programa Técnico en Gestión de Calidad EOQ reconocido para el acceso a la certificación como Quality Management Representative (EOQ).

### >> DIRIGIDO A

- Responsables, técnicos y profesionales de la Calidad.
- Profesionales interesados en formarse como Técnico en Gestión de Calidad.

3 Meses/80h

30 Enero-4 Mayo  
24 Abril-31 Julio  
26 Septiembre-27 Diciembre**PRECIO: 1000 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 600 €**SOCIOS: 795 € + IVA**



## Gestión por Procesos

CA  
Calidad

Impulsa la Gestión por Procesos y consigue la mayor eficiencia y valor

### >> OBJETIVOS

- Obtener una visión clara de la gestión por procesos y su influencia en el desempeño de las personas, alineando objetivos de empresa y satisfacción de clientes.
- Conocer la sistemática para la elaboración del Mapa de Procesos, procedimientos y Cuadro de Mando de los procesos.
- Saber interpretar los requisitos y el enfoque de la norma ISO 9001.
- Adquirir conocimientos para el eficaz funcionamiento del proceso de mejora continua.

### >> CONTENIDO

#### 1 El estado del arte en la Gestión por Procesos

- De dónde venimos, dónde estamos y hacia dónde vamos en la gestión por procesos.
- ¿Qué es un proceso?.
- La normalización de los procesos.
- La satisfacción del cliente.
- El mapa de procesos de la organización.

#### 2 Gestión de los procesos

- ¿Qué es gestión? El ciclo de la gestión- PDCA.
- El sistema de procesos.
- Medición y seguimiento de los procesos.
- Herramientas para la medición y seguimiento de los procesos.
- Los procesos en los referenciales de calidad y excelencia.
- Identificación y gestión de los procesos clave.

#### 3 Mejora y organización por procesos

- Control estadístico de procesos.
- Mejora de procesos.
- Mejora continua: herramientas y metodologías.
- Mejora puntual: reingeniería de procesos. Benchmarking.
- El proceso de gestión de la innovación: cultura de empresa y proceso de negocio.
- La organización por procesos.

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y profesionales en Gestión de Calidad.
- Profesionales interesados en la mejora de la competitividad a través de la Calidad.

5 Meses/120h

7 Marzo-26 Junio  
6 Nov-14 Marzo 2019

PRECIO: 1000 € + IVA

SOCIOS: 795 € + IVA

Bonificación FUNDAE  
máxima: 900 €

## Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

CA  
Calidad

Todas las claves para una implantación exitosa de la nueva Norma ISO 9001:2015

### >> OBJETIVOS

- Proporcionar los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2015
- Saber cumplir los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y llevar a cabo un proyecto de implantación, o adaptación, de la Norma ISO en cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño o del sector al que pertenezca.

### >> CONTENIDO

#### 1 Los principios de la gestión de la calidad

#### 2 Capítulos introductorios de la norma ISO 9001:2015

#### 3 Contexto de la organización

- Comprensión de la Organización y de su contexto.
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas.
- Determinación del alcance del SGC.
- SGC y sus Procesos.

#### 4 Liderazgo

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y profesionales en Gestión de Calidad.
- Responsables de procesos dentro de un SGC.
- Consultores y asesores de SG Auditores de Calidad.

#### 5 Planificación

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
- Planificación de los cambios.

#### 6 Apoyo

- Recursos/Competencia.
- Toma de conciencia Comunicación.
- Información documentada.

#### 7 Operación

- Planificación y control operacional.
- Requisitos para los productos y los servicios.
- Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

- Producción y provisión del servicio.
- Liberación de los productos o servicios.
- Control de las salidas no conformes.

#### 8 Evaluación del desempeño

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- Auditoría interna/Revisión por la dirección.

#### 9 Mejora del sistema

50horas

Convocatoria abierta  
todo el año

PRECIO: 370 € + IVA

SOCIOS: 295 € + IVA

Bonificación FUNDAE  
máxima: 375 €

Curso  
Nuevo

**Experto Europeo Sistemas Integrados Calidad, M. Ambiente y PRL****SI**  
Sistemas Integrados

Consigue el éxito y optimiza tus recursos integrando eficazmente tus Sistemas de Gestión

**>> OBJETIVOS**

- ♦ Adquirir los conocimientos necesarios para implantar, mantener, mejorar y gestionar un Sistema Integrado de Gestión (SIG).
- ♦ Comprender los fundamentos de gestión de la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos Laborales.
- ♦ Capacitar al alumno para aplicar los conocimientos adquiridos en cualquier organización.

**>> CONTENIDO****1 Los Sistemas Integrados de Gestión. Planificación y Liderazgo**

- La Gestión Integrada en las Organizaciones.
  - Gestión por Procesos.
  - Gestión de Riesgos Empresariales.
  - Contexto de la organización y gestión de las partes interesadas.
  - El papel de la dirección en los Sistemas Integrados.
  - Implantación del SG.
- Anexos: Normas aplicables a los sistemas de gestión: de calidad, medio ambiente, PRL.

**2 Procesos de Apoyo y Operación**

- Gestión de las Competencias.
- La relación con el cliente
- Los procesos de diseño y desarrollo.
- Los procesos de suministros externos.
- Los procesos de Producción y Prestación del servicio.
- Control Operacional Ambiental.
- Procesos Preventivos.

**3 Evaluación del desempeño y mejora de los Sistemas Integrados**

- Los equipos de trabajo en la gestión integrada.
  - Aspectos económicos de los sistemas de gestión.
  - Evaluación de la satisfacción del cliente.
  - Indicadores y sistemas de información.
  - Auditorías Internas y NC.
  - La mejora de la gestión en equipo.
  - Gestión hacia la excelencia.
- Anexo referencias cruzadas.

**>> DIRIGIDO A**

- Directores, responsables, técnicos y profesionales de Calidad, Medio Ambiente, PRL y Sistemas Integrados.

5 Meses/150h

19 Abril-28 Septiembre  
7 Noviembre-29 Marzo 2019**PRECIO: 1650 € + IVA****SOCIOS: 1320 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 1.125 €**Experto Europeo en Gestión Ambiental****MA**  
Medio Ambiente

Domina las bases, metodologías y herramientas de Gestión Ambiental. ISO 14001:2015

**>> OBJETIVOS**

- ♦ Saber implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO 14001:2015.
- ♦ Aprender a identificar los aspectos ambientales de las organizaciones.
- ♦ Conocer las herramientas necesarias para una correcta gestión ambiental basada en la Norma ISO 14001.
- ♦ Ser capaz de incorporar la gestión ambiental al sistema de gestión global de la organización.

**>> CONTENIDO****1 Introducción a la gestión ambiental**

- Empresa sostenible.
  - Regulación del Medio Ambiente en la Legislación.
  - Licencias y permisos.
  - Evaluación de impacto y comunicación ambiental.
  - Gestión energética.
- Anexo: Reglamento Reach/ Compliance.

**2 Contaminación atmosférica y aguas**

- Contaminación y legislación atmosférica.
- Contaminación de aguas y otros tipos.

- Legislación sobre aguas.
- La gestión ambiental aplicada a los recursos hídricos.
- La depuración de las aguas residuales.

**3 Gestión de los residuos y Contaminación de suelos**

- Gestión de residuos.
  - Legislación sobre residuos.
  - Economía de los residuos.
  - Logística y tratamiento de residuos.
  - Contaminación de suelos.
- Anexo: Valorización de Residuos.

**4 Implantación y auditorías de SG Ambiental**

- Implantación del SG ambiental.
- Habilidades para gestionar equipos de trabajo.
- SG ambiental. Norma UNE-EN ISO 14001:2015
- SG Ambiental. Reglamento Europeo EMAS.
- Indicadores Ambientales.
- Auditorías ambientales.
- Integración de Sistemas

Curso incluido en el programa reconocido para el acceso a la certificación como Environmental Manager EQ

**>> DIRIGIDO A**

- Directores, Técnicos y profesionales de Medio Ambiente y Calidad.
- Profesionales involucrados en la gestión ambiental de la empresa.

6 Meses/150h

14 Febrero-31 Julio  
9 Mayo-23 Noviembre  
17 Octubre-26 Abril 2019**PRECIO: 1650 € + IVA****SOCIOS: 1320 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 1.125 €



## Lean Seis Sigma Green Belt

6  $\sigma$   
Seis Sigma Lean

Aprende con los mejores y potencia tu competitividad

### >> OBJETIVOS

- Reducir costes de los procesos a través de la eliminación de errores internos.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos e incrementar la productividad de la organización, eliminando desperdicios de los procesos.
- Aumentar la competitividad global de su organización.
- Reducir los tiempos de procesos y los plazos de entrega.

### >> CONTENIDO

#### 1 Módulo 1

- Introducción a 6 Sigma.
- Introducción a Lean Manufacturing.
- Herramientas Lean típicas.
- Diagrama de proceso.
- Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE).
- Caso de estudio.

#### 2 Módulo 2

- Mapa de la Cadena de Valor (VSM).
- Introducción a Minitab.
- Probabilidad.
- Estadística Básica.
- Test de Repetibilidad y Reproducibilidad (R&R).

### >> DIRIGIDO A

- Directivos, mandos intermedios y técnicos con el objetivo de desarrollar proyectos de mejora 6 Sigma.
- Profesionales involucrados en los procesos de mejora de la organización.

- Capacidad de proceso.
- Análisis Gráfico.

#### 3 Módulo 3

- Intervalos de Confianza.
- Test de Hipótesis.
- Análisis de la Varianza (ANOVA).
- Análisis de Regresión.
- Introducción a los Diseños de Experimentos (DoE).
- DoE Fraccional.
- Control Estadístico del Proceso (SPC).

#### 4 APLICACIÓN AL CASO PRÁCTICO

El alumno aplicará la metodología DMAIC a un caso práctico durante el curso y contará con la ayuda de tutores **Master Black Belt**. Su adecuada realización en cada una de las fases DMAIC, da como resultado un **proyecto Seis Sigma válido** para superar el curso y certificarse posteriormente como **Green Belt**.

3 Meses/150h

31 Enero-25 Mayo  
26 Abril-5 Octubre

27 Septiembre-31 Diciembre  
15 noviembre-30 Marzo 2019

**PRECIO: 2690 € + IVA**

**SOCIOS: 2150 € + IVA**

Bonificación FUNDAE  
máxima: 1.125 €

## Gestión de Riesgos Empresariales

CA  
Calidad

Consigue detectar y gestionar los riesgos asociados a la actividad de la organización

### >> OBJETIVOS

- Aprender a gestionar los riesgos asociados a los cambios que se producen en la actividad normal de las organizaciones.
- Conocer y sistematizar los métodos que capacitan para anticipar los eventos desfavorables (riesgos) y para obtener un aprovechamiento óptimo de los eventos favorables (oportunidades) asociados a nuestra actividad.
- Adquirir el conocimiento para implantar y desarrollar un sistema integrado de gestión de riesgos (Enterprise Risk Management-ERM).

### >> CONTENIDO

#### 1 Introducción a la Gestión de Riesgos

- Riesgos y oportunidades empresariales.
- Gestión de riesgo.
- Evolución de los modelos de gestión integrada de riesgos (ERM).
- Marco integrado COSO de gestión de riesgos.
- ISO 31000 para la gestión de riesgo.
- Gestión de riesgos e ISO 9001:2015, ISO 14001:2015.

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y profesionales de Calidad, Control Interno, Administración, RRHH, Planificación y Gestión.
- CEOs y Gerentes, interesados en aplicar la Gestión de Riesgos en sus organizaciones.

#### 2 Clasificación de los Riesgos

- Tipos de riesgos.
- Riesgos financieros y de crédito.
- Riesgos estratégicos.
- Riesgos operacionales.
- Riesgos en proyectos.
- Riesgos globales.
- Riesgos en sistemas de información.

#### 3 Diseño e implantación de un modelo de Gestión de Riesgos Empresariales

- La gestión de riesgos como un proceso.
- Componentes de un modelo de gestión de riesgos empresariales.
- Implantación y despliegue de un ERM.
- Modelos y técnicas para el análisis de riesgos.
- Consolidación y auditoría de la gestión de riesgos.
- La Gestión del Compliance.

5 Meses/120h

8 Marzo-31 Julio  
31 Mayo-30 Noviembre  
14 Noviembre-29 Abril 2019

**PRECIO: 1000 € + IVA**

**SOCIOS: 795 € + IVA**

Bonificación FUNDAE  
máxima: 900 €



## Gestión de la Innovación

**INN**  
Innovación

Gestión de la Innovación como garantía de competitividad

### >> OBJETIVOS

- ♦ Conocer los fundamentos de la innovación y su influencia en la competitividad de las organizaciones.
- ♦ Aprender los elementos que intervienen en el diseño de la estrategia de innovación en la organización.
- ♦ Mostrar la innovación como un proceso haciendo posible su implantación en la organización.
- ♦ Saber desplegar las diferentes herramientas existentes para gestionar la innovación.

### >> CONTENIDO

- 1 La Cultura de la Innovación como determinante de la competitividad**
  - La Innovación como determinante de la competitividad.
  - La Innovación como elemento estratégico en la empresa.
  - La Innovación como un proceso.
  - Gestión estratégica de la Innovación tecnológica.
  - Protección legal de la Innovación: derechos, patentes, otros modelos.
- 2 Gestión de la Innovación**
  - Implantación del Sistema de Gestión de la Innovación.
  - Técnicas y herramientas para la Gestión de la Innovación: inteligencia competitiva, tecnológica, competitiva. Herramientas de creatividad.
  - Gestión de proyectos innovadores.
  - La medida de la Innovación.
  - Factores de éxito en la Innovación.

### >> DIRIGIDO A

- Directores, responsables y técnicos de los departamentos de innovación.
- Profesionales involucrados en los procesos innovadores de la empresa.

3 Meses/100h

22 Febrero-16 Mayo  
6 Junio-28 Septiembre  
25 Octubre-8 Febrero 2019**PRECIO: 750 € + IVA****SOCIOS: 600 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 750 €

## Gestión de los Incentivos de I+D+i en la empresa

**INN**  
Innovación

Más rentabilidad, competitividad y futuro

### >> OBJETIVOS

- ♦ Aprender los conceptos, la legislación fiscal aplicable, las deducciones y ayudas a los proyectos de I+D+i.
- ♦ Identificar los proyectos a los que se les puede aplicar las deducciones por I+D+i.
- ♦ Saber redactar la memoria para superar satisfactoriamente el proceso de certificación y sus peculiaridades.
- ♦ Aprender a organizar la I+D+i en la empresa y sus principales herramientas.

### >> CONTENIDO

- 1 Marco legal y fiscal de la I+D+i**
  - La I+D+i como elemento de competitividad.
  - Incentivos directos de la Administración para el fomento de la I+D+i.
  - Deducciones fiscales por proyectos de I+D.
  - Otras fórmulas de apoyo.
- 2 Certificación de proyectos de I+D+i**
  - Normativa aplicable.
  - Requisitos para la presentación de un proyecto de certificación.
  - Proceso de certificación de un proyecto de I+D+i.
  - Protección de la I+D+i.
- 3 Gestión de la I+D+i**
  - Sistema de gestión de Innovación.
  - Aspectos comunes a los sistemas de gestión.
  - Aspectos específicos de un sistema de gestión de la I+D+i.
  - Auditorías de la I+D+i.
- 4 Caso práctico**

### >> DIRIGIDO A

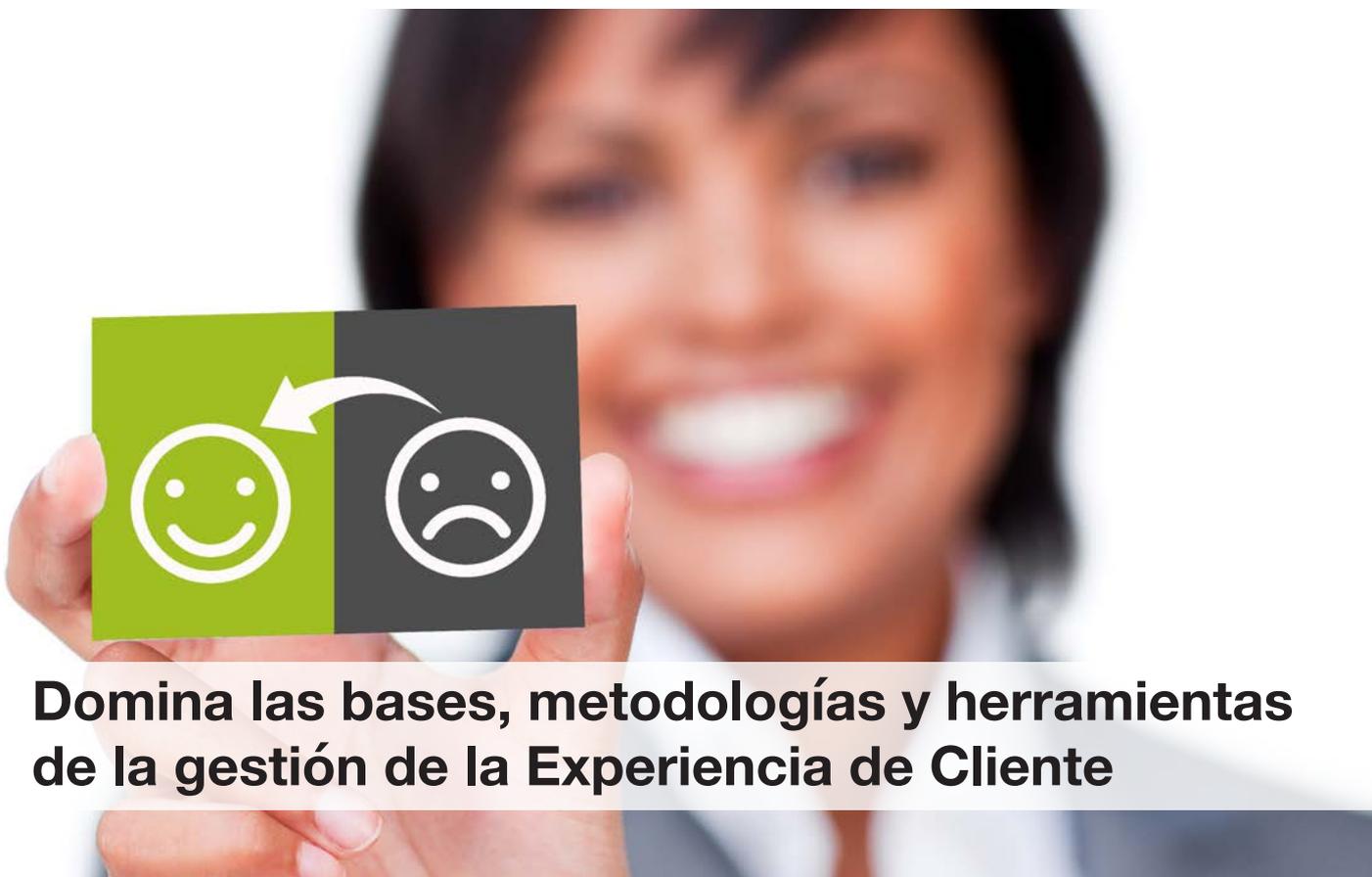
- Directores, técnicos y profesionales del departamento de I+D+i.
- Profesionales de los departamentos de RRHH, Jurídico, Administrativo y Financiero.

6 Meses/150h

12 Abril-10 Octubre  
13 Noviembre-27 Abril 2019**PRECIO: 1000 € + IVA****SOCIOS: 795 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 1.125 €



# Experto en Customer Experience Management



## Domina las bases, metodologías y herramientas de la gestión de la Experiencia de Cliente

### >> OBJETIVOS

- Adquirir el conocimiento y las habilidades necesarias para saber gestionar la Experiencia de Cliente en cualquier organización.
- Dominar la metodología, diseño e implantación del Customer Journey.
- Conocer las métricas de Experiencia de Cliente y saber seleccionar las que mejor se adaptan a tu organización.
- Dominar las actividades necesarias para conseguir la Transformación Cultural y aprender a definir una hoja de ruta adaptada a tu compañía.

### >> CONTENIDO

#### 1 Principios, Metodologías y Valor de la Gestión CX

- CX como estrategia de la compañía.
- Customer Journey: metodología, diseño e implantación.
- Programas de Voz del Cliente (VoC).
- Herramientas, mejores prácticas y casos de éxito.
- Alta Dirección y retorno de la Experiencia de Cliente.
- Marca y CX.
- Liderazgo estratégico CEM, Innovación y

tendencias.

#### 2 Métricas y Operativa CX

- Métricas estratégicas CX.
- Métricas trasaccionales CX.
- Midiendo emociones.
- CX Reporting.
- Transformación digital y CX.
- Omnicanalidad y tecnología. Visión cliente en procesos, sistemas y tecnología.

#### 3 Despliegue y Cultura CX

- Modelos organizativos Customer Experience y Governance.
- Cultura Customer Experience. Alineación

de la estrategia CX con la misión, visión y valores internos.

- Masterplan de transformación cultural y despliegue.
- Compromiso de los empleados con la Experiencia de Cliente: sensibilización y gestión de la Experiencia de Empleado.
- CX Talent: identificación y desarrollo.
- Gestión del cambio CX: Impulsos, resistencias y factores críticos de éxito.

### >> DIRIGIDO A

- Directivos y especialistas en Experiencia de Cliente, Calidad, Marketing, Investigación de Mercado.
- Directivos y responsables de Gestión y Atención del Cliente, Ventas, Producto/Servicio, Gerentes y directores de Pymes.

6 Meses/120h

27 Febrero-20 Julio  
24 Mayo-7 Noviembre  
25 Octubre-21 Marzo 2019

**PRECIO: 1650 € + IVA**

**SOCIOS: 1320 € + IVA**

Bonificación FUNDAE  
máxima: 900 €





## Experto Europeo en Seguridad Alimentaria

**SA**  
Seguridad Alimentaria

Genera confianza y aumenta tu competitividad en el mercado

### >> OBJETIVOS

- Conocer la metodología de gestión en Seguridad Alimentaria basada en la ISO 22000 y los principales estándares (BRC, IFS, etc...).
- Obtener la cualificación necesaria en Seguridad Alimentaria para la producción y puesta en el mercado de productos inocuos.
- Diseñar, implantar y desarrollar sistemas de autocontrol eficaces según los principios del Sistema de Análisis y Puntos de Control Críticos (APPCC).
- Identificar los distintos agentes que pueden afectar al producto final.

### >> CONTENIDO

#### 1 Legislación y seguridad alimentaria

- Introducción al derecho alimentario.
- Desarrollo de la legislación internacional y europea.
- Etiquetado del producto alimenticio.
- Legislación alimentaria española.
- Seguridad de productos y gestión de crisis.

#### 2 Sistemas de autocontrol y gestión de Calidad

- Peligros alimentarios.
- Sistemas de autocontrol.
- Programa de prerrequisitos.
- Etapas previas de un sistema APPCC.
- Diseño e implantación de un sistema APPCC.
- Auditorías de los sistemas de gestión.

#### 3 Sistemas de gestión y referenciales en la industria alimentaria

- Certificación de producto.
- Gestión de la inocuidad alimentaria. Norma UNE EN ISO 22000:2005.
- Referenciales de seguridad alimentaria.
- Integración de los sistemas de gestión.

NOTA: Este curso te capacita para el acceso a la Certificación como Gestor de Seguridad Alimentaria EOQ

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y profesionales de Calidad y Seguridad en la Industria Alimentaria.
- Profesionales involucrados en la gestión de la Seguridad Alimentaria de la empresa.

5 Meses/120h

27 Febrero-11 Julio  
17 Mayo-19 Octubre28 Junio-30 Noviembre  
25 Octubre-29 Marzo 2019**PRECIO: 1000 € + IVA****SOCIOS: 795 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 900 €

## Experto Europeo en Responsabilidad Social Empresarial

**RS**  
Responsabilidad Social

Aprende las claves de la gestión de la Responsabilidad Social

### >> OBJETIVOS

- Aprender a incorporar los criterios e inculcar la cultura de RSE en cualquier organización.
- Conocer las metodologías para llevar a cabo la gestión de la RSE.
- Saber qué guías existen para la elaboración de informes de comunicación y memorias de sostenibilidad.
- Obtener una visión sobre las principales actuaciones que se pueden realizar en materia de RSE desde una perspectiva de gestión interna y externa.

### >> CONTENIDO

#### 1 Introducción a la RSE

- Introducción
- Intangibles
- Gestión del cambio
- Sistemas de gestión RSE. Normas certificables
- Norma ISO 26000:2010
- Integración de sistemas

#### 2 Aspectos de la gestión interna de la RSE

- Responsabilidad social empresarial interna
- Liderazgo y gestión de equipos
- Integración, diversidad e igualdad laboral
- Prevención de riesgos laborales
- Satisfacción del personal y experiencia del empleado
- Conciliación de la vida laboral y personal
- Gestión ambiental

#### 3 Aspectos de la gestión externa de la RSE

- Comunicación externa
- Grupos de interés
- Gestión de marca
- Acción social
- Comercio justo y consumo responsable
- Inversión socialmente responsable (ISR)
- Informes de comunicación
- La gestión del cumplimiento: Compliance

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y profesionales de RSE.
- Profesionales interesados en formarse como expertos en RSE.

5 Meses/120h

13 Febrero-6 Julio  
16 Mayo-24 Octubre  
17 Octubre-28 Marzo 2019**PRECIO: 1000 € + IVA****SOCIOS: 795 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 900 €



## Estadística práctica aplicada a la Calidad

CA  
Calidad

### >> OBJETIVOS

- Aprender los conceptos estadísticos empleados en Calidad mediante la teoría y la práctica.
- Saber interpretar de forma correcta los resultados obtenidos de los análisis estadísticos y aplicarlos a la mejora de la Calidad.
- Saber mostrar a la Dirección los resultados de forma sencilla y práctica.

### >> CONTENIDO

#### 1 Probabilidad y combinatoria

#### 2 Distribuciones de probabilidad y parámetros estadísticos

- Variable aleatoria continua y discreta. Atributos.
- Función de densidad y parámetros estadísticos.

#### 3 Algunas distribuciones de probabilidad principales

- Distribución Normal; Binomial y de Poisson.

- Distribución  $\chi^2$  de Pearson; "t" de Student y "F" de Fisher-Snedecor.

#### 4 Fundamentos del muestreo y la estimación

- #### 5 Control de proceso
- Gráficos de control de proceso. Estudios de capacidad.

#### 6 Contraste de hipótesis

- Contraste de hipótesis. Ocho casos de contraste de hipótesis.

#### 7 Regresión

- Líneas de regresión. Utilidad práctica y su cálculo con Excel.

#### 8 Correlación

- Coeficiente de correlación. Correlación no lineal, lineal y múltiple.
- Intervalos de confianza. Ensayo de hipótesis

#### 9 Funciones estadísticas en la hoja Excel

3meses/50h

25 Enero-26 Abril  
25 Abril-28 Julio

20 Junio – 25 Oct.  
27 Sep. – 22 Dic.

PRECIO: 370 € + IVA  
SOCIOS: 295 € + IVA

## Auditorías de Sistemas de Gestión

CA  
Calidad

### >> OBJETIVOS

- Planificar y organizar una auditoría para que cumpla con los requisitos de norma.
- Conocer las responsabilidades de los auditores, auditados y cliente y saber dimensionar el equipo auditor.
- Dominar los principios y la práctica de la auditoría de los SG y aprender a redactar el informe de auditoría.

### >> CONTENIDO

#### 1 Conceptos básicos sobre Calidad y SG

#### 2 La estandarización y normalización

- Normalización/Certificación Acreditación.
- Normativa aplicable a los organismos certificadores/homologación.

#### 3 Conceptos generales sobre auditoría

#### 4 Contexto de la organización

- Gestión de las partes interesadas

- Partes interesadas en el proceso de auditoría.
- Gestión del cambio.

#### 5 La gestión por procesos

- Gestión por funciones vs. Gestión por procesos.
- Representación gráfica e implantación de los procesos.

#### 6 La gestión de riesgos empresarial

- Tipología de riesgos según su naturaleza
- Técnicas y herramientas para la gestión de riesgos.
- Riesgos en auditorías.

#### 7 Las auditorías de los sistemas de gestión

- Planificación/Fases de una Auditoría
- Gestión de programas de auditoría.
- Realización/Informes Seguimiento y cierre.

#### 8 La mejora

- #### Anexos
- Requisitos ISO 9001:2015 ISO 14001:2015/ OHSAS 18001:2007.



1½meses/50h

19 Feb-6 Abr.  
28 Mayo-6 Julio  
8 Oct-23 Nov.

PRECIO: 370 € + IVA  
SOCIOS: 295 € + IVA

## Gestión Energética

GE  
Gestión Energética

### >> OBJETIVOS

- Adquirir conocimientos para gestionar eficazmente los recursos energéticos y que contribuyan a la sostenibilidad de la organización y al ahorro energético.
- Aprender las herramientas necesarias para realizar el análisis de la estrategia energética de la organización.
- Conocer los principales estándares y las principales fases de auditorías energéticas. RD 56/2016.

### >> CONTENIDO

#### 1 Contexto energético

#### 2 Demanda de energía

- Energía y repercusiones ambientales.

#### 3 Fuentes de energía

- Energía primaria/Carbón
- Petróleo/Gas Natural.
- Energía Nuclear/Energías Renovables.

#### 4 Gestión energética

- Gestor energético. Definición. Herramientas.
- Empresa de Servicios Energéticos: proyecto ESE.

#### 5 Sistema de Gestión Energética. ISO 50001

- Antecedentes, mejora continua, implantación, beneficios.

#### 6 Auditoría energética. Nuevos requisitos RD 56/2016

- Nuevo RD 56/2016: obligaciones y directrices.
- Fases: recopilación de información. Equipos de medida. Análisis de datos. Redacción del informe.
- Estándares para realizar auditorías energéticas:

Normas EN 16247, ISO 50002.

#### 7 Ahorro energético

- Iluminación.
- Climatización y agua caliente sanitaria (ACS).
- Equipos.

2meses/60h

5 Abril-16 Junio  
30 Oct-28 Dic.

PRECIO: 550 € + IVA  
SOCIOS: 440 € + IVA



## .....→ Delegado de Protección de Datos DPD/DPO

### Programas Formativos

Una de las medidas más novedosas del Nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGDP), subraya la necesidad de crear la figura del Delegado de Protección de Datos (DPD) o Data Protection Officer (DPO) y su exigencia obligada, en determinados supuestos.

Para dar respuesta a una necesidad tan fundamental, la Asociación Española para la Calidad (AEC) ha desarrollado una oferta formativa completa:

- Programas totalmente adaptados al nivel de experiencia de los profesionales.
- Una formación robusta y definitiva como DPD/DPO de la mano de especialistas reconocidos.
- Metodología online tutorizada reforzada con clases online semanales en directo con expertos referentes.

Los programas formativos DPD/DPO de la AEC están totalmente alineados con el esquema desarrollado por la AEPD en colaboración con ENAC.

**Contacta con nosotros y reserva tu plaza.**



## Programa Avanzado DPD/DPO

**PD**  
Privacidad de Datos

Recomendado para profesionales con una experiencia mayor de dos años en la materia

### >> OBJETIVOS

- ♦ Adquirir la capacitación **AVANZADA** y las competencias necesarias para consolidar la experiencia y desempeñar con excelencia el rol de DPD.
- ♦ Dominar los conocimientos avanzados teóricos y prácticos para la adecuación de una organización al RGPD y su cumplimiento.
- ♦ Programa válido para la preparación del examen DPD/DPO y para acreditar el nivel de experiencia exigida en el esquema de certificación.

### >> CONTENIDO

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Introducción</li> <li>2 El Reglamento Europeo de Protección de Datos y Futura LOPD. Las Autoridades de Control</li> <li>3 El Delegado de Protección de Datos (DPD, DPO O Data Privacy Officer)</li> <li>4 La Responsabilidad Proactiva</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5 El Reglamento Europeo de Protección de Datos y Futura LOPD. Transferencias Internacionales de Datos</li> <li>6 Las Políticas de Protección de Datos</li> <li>7 Técnicas para Garantizar el Cumplimiento de la Normativa de Protección de Datos</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>8 Retos en Materia de Protección de Datos</li> </ol> |
|--|--|---|

### >> DIRIGIDO A

- Profesionales de organizaciones (privadas y públicas) con una experiencia superior a dos años en la función, que quieran alcanzar la excelencia.
- Profesionales de diferentes ámbitos (jurídico, técnico y otros) que deseen una profundizar en la especialización con conocimientos avanzados.
- Consultores externos y auditores con conocimientos que deseen capacitarse como DPD/DPO.

4 meses/104h

22 Marzo-26 Julio  
17 Mayo-11 Octubre  
18 Octubre-8 Febrero 2019

**PRECIO: 1200 € + IVA**

**SOCIOS: 960 € + IVA**

Bonificación FUNDAE  
máxima: 780 €

**Curso Nuevo**

## Programa Superior DPD/DPO

**PD**  
Privacidad de Datos

Recomendado para profesionales sin experiencia o menor a dos años en la materia

### >> OBJETIVOS

- ♦ Adquirir la formación **COMPLETA** y las competencias necesarias para desempeñar el rol de DPD/DPO y desplegarlo en las organizaciones.
- ♦ Conocer en profundidad el marco normativo y dominar los conocimientos teóricos y prácticos para la adecuación de una organización al RGPD y su cumplimiento.
- ♦ Programa válido para la preparación del examen DPD/DPO y para acreditar el nivel de experiencia exigida en el esquema de certificación.

### >> CONTENIDO

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Contexto Normativo</li> <li>2 El Reglamento Europeo de Protección de Datos y futura LOPD. Fundamentos.</li> <li>3 El Reglamento Europeo de Protección de Datos y futura LOPD. Principios</li> <li>4 El Reglamento Europeo de Protección de Datos y futura LOPD. Legitimación</li> <li>5 Derechos de los Individuos</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>6 El Reglamento Europeo de Protección de Datos y futura LOPD. Medidas de Cumplimiento</li> <li>7 El Reglamento Europeo de Protección de Datos y futura LOPD. Las Autoridades de Control</li> <li>8 El Delegado de Protección de Datos (DPD, DPO o Data Privacy Officer)</li> <li>9 La Responsabilidad Proactiva</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>10 El Reglamento Europeo de Protección de Datos y futura LOPD. Transferencias Internacionales de Datos</li> <li>11 Técnicas para garantizar el cumplimiento de la normativa de Protección de Datos</li> <li>12 Retos en Materia de Protección de Datos</li> </ol> |
|--|---|--|

### >> DIRIGIDO A

- Profesionales sin experiencia o menor a dos años en la materia, que quieran especializarse y aprovechar la oportunidad profesional ante una gran demanda.
- Profesionales de diferentes ámbitos (jurídico, técnico, sistemas y otros) que deseen una formación completa como DPD/DPO (empresas públicas y privadas).
- Consultores externos y auditores sin experiencia que deseen capacitarse como DPD/DPO y ampliar su portfolio de servicios.

5 Meses/200h

1 Marzo-26 Julio  
3 Mayo-11 Octubre  
25 Sep-8 Febrero 2019

**PRECIO: 1850 € + IVA**

**SOCIOS: 1480 € + IVA**

Bonificación FUNDAE  
máxima: 1500 €

**Curso Nuevo**



## Formación Executive

Un entorno tan cambiante y exigente como el actual necesita de líderes que estén permanentemente actualizados y sean capaces de entender e impulsar el cambio en sus organizaciones.

AEC Executive son programas de corta duración y alto impacto sobre temáticas clave que todo directivo necesita para **actualizarse y estar en vanguardia**.

- **Tendencias en management.**
- Espacio de **inspiración, conocimiento y networking.**
- **Profesores de prestigio** referentes en sus organizaciones.

Para completar la formación Executive, **la AEC, en colaboración con ESADE**, ofrece un programa de Desarrollo Directivo para **potenciar las capacidades de management**, desarrollar visión estratégica y fortalecer el liderazgo que los equipos directivos necesitan.

**Contacta con nosotros y reserva tu plaza.**



## Programa Executive Gestión del Cambio

**EX**  
Executive

Impulsa, gestiona y lidera la transformación en tu organización

### >> OBJETIVOS

- Proporcionar a los directivos el conocimiento, metodologías y herramientas para impulsar el cambio y la transformación de las organizaciones;
- Ofrecer un espacio de análisis, inspiración y networking que descubra las claves del éxito para Gestionar el Cambio en sus organizaciones.
- Mejores prácticas y casos de éxito en Gestión del Cambio.

### >> CONTENIDO

#### 1 Las etapas del proceso de Gestión del Cambio

- 2 **Cambios en el entorno**  
- El rol actual y futuro del gestor del cambio como impulsor de la inteligencia competitiva y catalizador de la adaptación a los cambios del entorno.

#### 3 Cambios en el modelo de negocio

- Aportaciones teóricas y casos prácticos para la transformación del modelo de negocio.

#### 4 Cambios en el diseño organizacional y cultural

- El rol del gestor del cambio en el diseño de las organizaciones.

#### 5 Transformación en los procesos

- El rol del gestor del cambio como impulsor del rediseño de procesos organizacionales.

#### 6 Relaciones interpersonales y liderazgo transformador

- El gestor del cambio como dinamizador de

la gestión moderna de equipos.

#### 7 Transformación personal

- Conceptos, herramientas y técnicas de transformación personal.

### >> DIRIGIDO A

- Directores/as y responsables de sistemas de gestión, de unidades de negocio, áreas funcionales y de departamento.
- Comités de Dirección, asesores y "staffs" directivos.
- Dirección, gerencia y empresarios/as propietarios/as de Pymes.

1 día/8 horas

Madrid

25 Abril  
10 Octubre

**PRECIO: 750 € + IVA**

**SOCIOS: 600 € + IVA**

Curso Nuevo

## Programa Executive Innovación

**EX**  
Executive

Liderazgo en Innovación para potenciar la Competitividad

### >> OBJETIVOS

- Ofrecer a los directivos un espacio de inspiración, conocimiento y networking que descubra las claves del éxito y el alto valor que la Innovación puede aportar a sus organizaciones;
- Crear líderes capaces de impulsar una estrategia de innovación a todos los niveles de su organización, para hacerla más exitosa, sostenible y competitiva.
- Nuevas tendencias y mejores prácticas en materia de Innovación.

### >> CONTENIDO

#### 1 Claves del éxito de la Innovación

- Modelos de innovación.
- Claves para la Creación de una Cultura Innovadora.
- Métricas de proceso de innovación.
- El pensamiento divergente. El mundo de la Explotación y la Exploración.
- Liderazgo transformador. Equipos de trabajo.

#### 2 Innovación 4.0: Nuevos enfoques estratégicos

- Emprendimiento corporativo
- Teoría de la Innovación abierta
- Colaboración con startup's: aceleradoras e incubadoras.
- Corporate Venture Fund
- Design Thinking. Lean Startup. Agile. Otras metodologías: CX, Visual Thinking, CPS y TRIZ.

### >> DIRIGIDO A

- Directores/as y responsables de sistemas de gestión, de unidades de negocio, áreas funcionales de Innovación o Mejora continua y de departamento.
- Comités de Dirección, asesores y "staffs" directivos.
- Dirección, gerencia y empresarios/as propietarios/as de Pymes.

1 día/8 horas

Madrid

11 Abril  
3 Octubre

**PRECIO: 750 € + IVA**

**SOCIOS: 600 € + IVA**

Curso Nuevo



## Programa Alta Dirección Customer Experience

**EX**  
Executive

Una revolución rentable y de alto valor para el negocio

### >> OBJETIVOS

- Descubrir las claves del éxito y los elementos principales de una estrategia de CX realmente diferencial.
- Entender el impacto de la Experiencia de Cliente y la oportunidad para ser una compañía líder.
- Asegurar el retorno en la implantación de una estrategia de Experiencia de Cliente.
- Identificar la forma más ágil para desplegar una cultura centrada en el Cliente.
- Mejores prácticas y tendencias en CX.

### >> CONTENIDO

#### 1 Entorno de transformación

- ¿Qué cambios están afectando a nuestro negocio y necesitamos incorporar?
- Customer engagement y tendencias de los ecosistemas tecnológicos.

#### 2 Estrategia CX

- ¿Cómo ser una marca relevante para nuestros clientes?
- Pasar de una empresa que se recomienda a una marca relevante para mi cliente.

#### 3 Retorno y valor para el negocio

- ¿Cuál es el retorno de CX? Cuadro de Mando Directivo
- Indicadores y escenarios de retorno en una estrategia CX.

#### 4 Casos de éxito inspiradores

- ¿Quiénes son los referentes mundiales y qué enseñanzas podemos obtener de su experiencia?
- Vivir la diferencia en la experiencia de los mejores casos de éxito en CX.

#### 5 Liderazgo Customer Centric

- ¿Qué necesitamos hacer y sentir como líderes Customer Centric?
- Competencias Customer Centric Leadership: Liderazgo por parte de los directivos y mandos de la organización.

#### 7 Cultura y hoja de ruta para la dirección

- ¿Cómo impulsar una cultura Customer Centric?
- Hoja de ruta de la dirección en la transformación de la cultura interna hacia CX.

### >> DIRIGIDO A

- Directores/as de unidades de negocio, de áreas y departamentos, de unidades de Experiencia de Cliente.
- CEOs, Directores Generales y Comités de Dirección de cualquier tipo de organización.
- Consejeros, asesores y "staffs" directivos.

1 día/8horas

Madrid

28 Febrero  
19 Junio  
4 Octubre**PRECIO: 750 € + IVA****SOCIOS: 600 € + IVA**

Curso Nuevo

## Programa Alta Dirección Compliance Penal

**EX**  
Executive

Liderazgo ético y responsabilidad penal en la Alta Dirección

### >> OBJETIVOS

- Ofrecer a los directivos un espacio de conocimiento de alto impacto que les permita dar la respuesta adecuada al entorno de necesidad de cumplimiento normativo al que se enfrentan.
- Convertir a los líderes en promotores de la ética empresarial en sus organizaciones; profesionales capaces de impulsar esta nueva cultura.

Identificar las mejores prácticas en la materia de Compliance Penal.

### >> CONTENIDO

#### 1 Compliance Penal y Ética

- Elementos fundamentales de la ética en la empresa
- Fines de la empresa y de la dirección: gestión del conflicto
- Mundo real, mundo digital.

#### 2 Compliance Penal y Responsabilidad Directiva

- Nuevas y tradicionales responsabilidades de los directivos en las

organizaciones y actual contexto (también penal)

- Lo urgente y lo importante
- Abogados, pólizas de seguros y certificaciones: UNE e ISO.

#### 3 Implantar un Plan de respuesta inicial Compliance Penal

- Sistema de Gestión del Compliance Penal: prevención y detección, frente a la clásica reacción
- Detección y análisis: cuando ocurre el

incidente, problema, delito o crisis

- Reacciones ante inspecciones de todo tipo.

#### 4 Aprendiendo del error ajeno

- El pasado y su utilidad
- Universo de cobertura: las 5 Ps: producto, proceso, persona, plaza y pasado. Cada sector, un mundo
- Prevención en "proceso principal" y "procesos colaterales".

### >> DIRIGIDO A

- Directores/as de unidades de negocio, áreas y departamentos, responsables de unidades de Control Interno en las organizaciones.
- CEOs, Directores Generales y Comités de Dirección de cualquier tipo de organización.
- Consejeros, asesores y "staffs" directivos.

1 día/8horas

Madrid

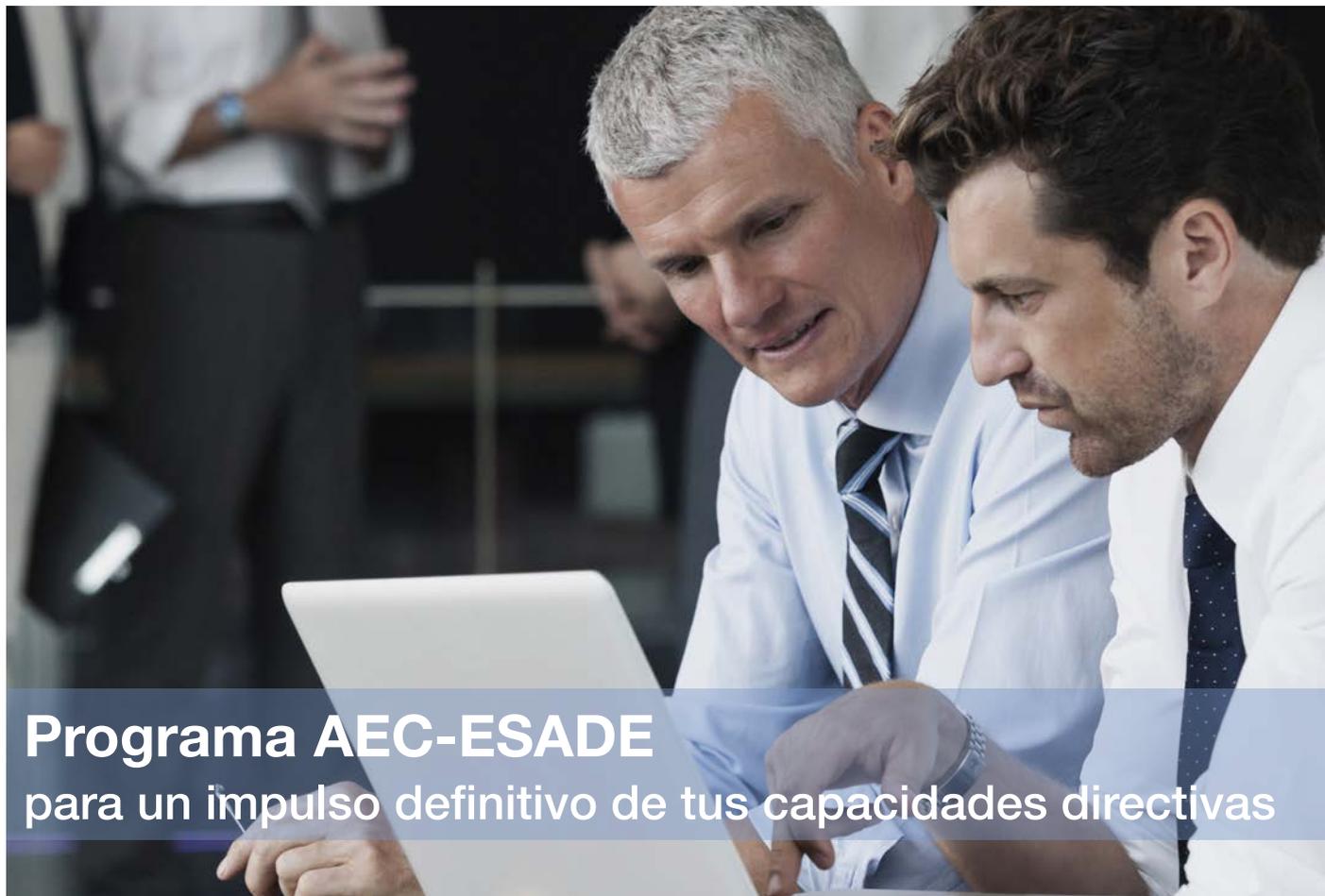
1 Marzo  
7 Junio  
18 Octubre**PRECIO: 750 € + IVA****SOCIOS: 600 € + IVA**

Curso Nuevo



## Programa AEC-ESADE: Desarrollo Directivo

**EX**  
Executive



## Programa AEC-ESADE para un impulso definitivo de tus capacidades directivas

### >> OBJETIVOS

- Desarrollar los conocimientos y habilidades que son clave para el directivo, que facilitan el despliegue transversal de su función y su enfoque estratégico en la organización.
- Obtener los Skills vinculados más directamente con la gestión estratégica de las organizaciones con especial énfasis en liderazgo, gestión de personas, habilidades comunicativas e inteligencia social.
- Impulsar de forma definitiva las capacidades de management.

### >> CONTENIDO

#### 1 Módulo 1: Entorno y Posicionamiento Competitivo

- Sesión 1: General Management y Gestión del Cambio.
- Sesión 2: Estrategia Competitiva.

#### 2 Módulo 2: Fundamentos Competitivos del Negocio

- Sesión 3: Dirección de Marketing y Comercial.
- Sesión 4: Dirección Financiera .

#### 3 Módulo 3: Herramientas Competitivas

- Sesión 5: Creatividad e Innovación.
- Sesión 6: Competir desde Operaciones y Sistemas de Información.

#### 4 Módulo 4: Liderazgo Transformador

- Sesión 7: Dirección y Desarrollo de Personas.
- Sesión 8: Negociación, Networking y Gestión de Reuniones.

Nota: El programa se imparte en las instalaciones de ESADE-MADRID

### >> DIRIGIDO A

- Directores/as de calidad y sistemas de gestión.
- Directores/as y responsables de unidades de negocio, de áreas funcionales o de departamento.
- Componentes de "staffs" directivos. Dirección, gerencia y empresarios/as propietarios/as de pymes.

8 días/64horas

Madrid

1 Febrero-22 Marzo

**PRECIO: 5900 € + IVA**

**SOCIOS: 5300 € + IVA**

**Curso Nuevo**



## .....→ **ASESORES PERSONALES**

Analizamos las necesidades de tu empresa para diseñar juntos una solución completa y a medida que asegure el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje identificados, para la mejora del desempeño profesional de tu equipo.

## .....→ **FORMACIÓN ESPECIALIZADA**

Con una visión disruptiva e integradora acompañamos en su desarrollo a técnicos, especialistas y directivos en Calidad, Innovación, Seis Sigma, Medio Ambiente, Experiencia de Cliente, Responsabilidad Social, Prevención de Riesgos, habilidades y competencias de gestión.

## .....→ **PROFESORADO DE PRESTIGIO**

Formación desde el compromiso. En la AEC contamos con los mejores especialistas en cada área de conocimiento. Nuestro claustro está integrado por directores de programas y profesores avalados por su experiencia profesional, sus conocimientos y su vocación educativa.

## .....→ **METODOLOGÍAS A MEDIDA**

La formación no es una meta, es un medio. AEC incompany selecciona la mejor combinación de metodologías formativas para asegurar el cumplimiento de los objetivos: formación aplicada en proyectos propios de la empresa, formación presencial, e-learning, blended-learning.



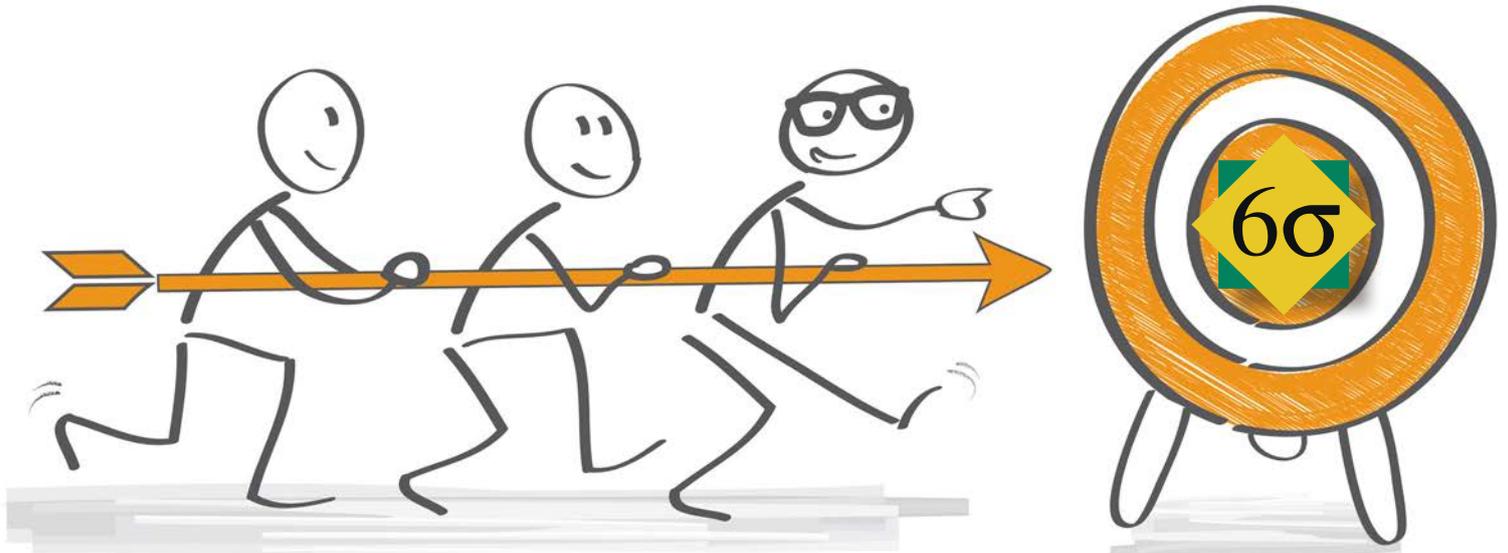
# .....→ ¿Preparado para las nuevas normas?

Estamos en tiempos de cambio y transformación de las organizaciones y los profesionales. Las nuevas versiones de las Normas ISO son claro ejemplo de ello, y en la AEC somos conscientes de que cada empresa tiene necesidades y retos específicos. Por ello, es imprescindible que las organizaciones pongan en manos de sus profesionales el conocimiento necesario para desarrollar su talento y hacer frente a sus retos.

Nuestros servicios se diferencian por el diseño y la propuesta de planes formativos adaptados a cada organización, con las metodologías, tiempos y contenidos más adecuados para asegurar el máximo aprovechamiento y cubrir las necesidades específicas. Formamos y acompañamos.

En AEC InCompany, disponemos de los mejores expertos para formarte y ayudarte a implantar los nuevos requisitos de las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 45001, pREN 9100, PECAL e IATF.





# .....→ Seis Sigma

Nuestra misión es difundir la metodología Seis Sigma y su utilidad para las empresas, convencidos de que se obtienen resultados muy positivos en la mejora de la calidad y en la reducción de costes, así como un cambio cultural orientado a la mejora continua.

## Nuestra metodología: Formación y Entrenamiento

- .....→ Nuestra formación es dinámica y práctica, impulsando el trabajo en equipo y las habilidades de comunicación de los resultados de los proyectos con los responsables y ejecutivos.
- .....→ Entrenamos a través de proyectos reales, seleccionados para que sean adecuados en el inicio de Seis Sigma y que obtengan resultados de alto impacto al finalizar la formación.
- .....→ Asesoramos y guiamos a los alumnos durante la ejecución de los proyectos, reforzando la formación necesaria para alcanzar el éxito de los proyectos.
- .....→ Nuestra metodología se asienta sobre nuestro equipo de Máster Black Belt, que cuentan con una dilatada experiencia en la aplicación de esta metodología en la empresa, así como en la formación de equipos y mentorización de proyectos Seis Sigma.
- .....→ Los contenidos de nuestros cursos los hemos desarrollado de la mano de la American Society for Quality (ASQ) y diversas empresas españolas líderes en la utilización de esta metodología.

Además, ofrecemos **Certificación Green Belt y Black Belt**



## ¿Qué es y qué no es Experiencia de Cliente?

En la AEC sabemos que no basta con cumplir las expectativas del cliente, hay que superarlas. Planificar, desarrollar y ejecutar un despliegue en Customer Experience (CX) requiere de un alto grado de conocimiento y experiencia. Por ello, desde AEC Incompany, ayudamos a tu organización para disponer de los elementos necesarios y estructurar tus propias experiencias.



La diferenciación de nuestros servicios es la personalización, identificando qué proyectos en Experiencia de Cliente son más adecuados para vuestra transformación hacia una visión Customer Centric y facilitando la ruta formativa necesaria para crear y desarrollar al equipo CX de tu organización.

Desde servicios AEC InCompany hemos creado rutas de formación en las que formamos líderes para la transversalización de los proyectos CX en la organización, embajadores, impulsores y facilitadores para garantizar el éxito del despliegue de proyectos.

# ¿Preparado para la **ISO 9001:2015**?

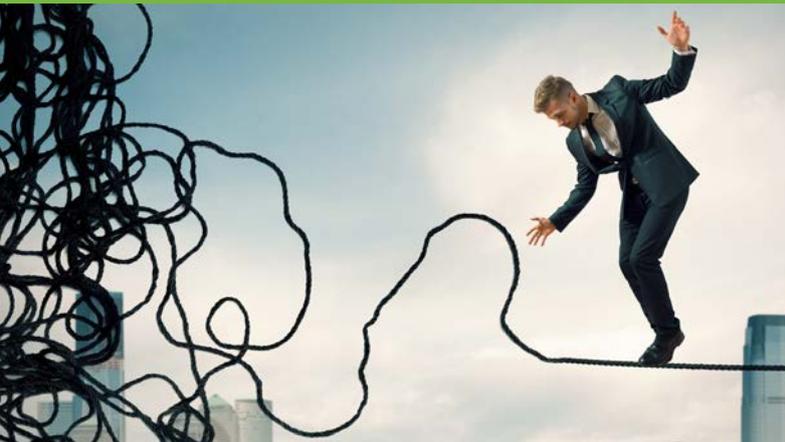
Toda la formación que necesitas



**La nueva Norma ISO 9001:2015.  
Análisis de los cambios introducidos**



**Taller de Implantación de un Sistema  
de Gestión de Calidad ISO 9001:2015**



**Curso especializado  
Gestión del Riesgo**



**Programa Intensivo en Estrategia:  
Desarrollo y Despliegue**



**Auditorías internas de los sistemas  
de calidad según ISO 9001:2015**



**Taller de Grupos de Interés y Contexto  
de la Organización ISO 9001:2015**

**Contacta con nosotros y reserva tu plaza**



© Asociación Española para la Calidad (AEC) | [www.aec.es](http://www.aec.es) | [aec@aec.es](mailto:aec@aec.es) | 912 108 120

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

Siga a la Asociación Española para la Calidad en [t @aec\\_es](https://twitter.com/aec_es) [f https://www.facebook.com/aecalidad](https://www.facebook.com/aecalidad) [in http://bit.ly/AECalidad](http://bit.ly/AECalidad)

# Boletín de inscripción

## ELIGE LA OPCIÓN QUE PREFIERAS

- ◆ Cumplimenta el boletín, recórtalo y envíalo por email a [for@aec.es](mailto:for@aec.es) o bien por fax **915 765 258**
- ◆ Para más inscripciones, no dudes en hacer copias o inscríbete online en [www.aec.es](http://www.aec.es)
- ◆ Para cualquier consulta o aclaración ponte en contacto con el **Centro de Formación de la AEC**, teléfonos **912 108 120 / 912 108 121**

## Datos del curso

NOMBRE DEL CURSO

---

FECHA DE INICIO

---

## Datos del alumno

NOMBRE

APELLIDOS

---

CARGO

EMPRESA

---

NIF

DIRECCIÓN

---

LOCALIDAD

PROVINCIA

CP

---

TELÉFONO

MÓVIL

E-MAIL

---

## Datos de facturación (cumplimentar si son diferentes a los indicados anteriormente)

NOMBRE

APELLIDOS

---

DEPARTAMENTO

EMPRESA

---

CIF/NIF

DIRECCIÓN

---

LOCALIDAD

PROVINCIA

CP

---

TELÉFONO

FAX

E-MAIL

---

¿Es Socio de la AEC?  SÍ  NO

Los cursos de la AEC cumplen los requisitos necesarios para poder ser BONIFICADOS a través de la FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (antigua F. Tripartita).

Solicito la gestión gratuita de la BONIFICACIÓN a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (antigua F. Tripartita)  SÍ  NO

Discapacidad

Quiero acceder a la titulación propia AEC sin coste

Marque esta casilla si desea que sus datos sean omitidos en posteriores comunicaciones sobre actividades organizadas por la AEC. Todos sus datos serán tratados acorde con los términos de la Ley Orgánica 15/99 de diciembre (LOPD). Los datos proporcionados por la AEC se incorporan a un fichero con el fin de gestionar su inscripción, así como para informarle de las actividades, productos y servicios que puedan resultar de su interés en el caso que nos autorice. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose por carta o fax a la AEC c/ Claudio Coello, 92 - 28006 Madrid. Fax: 915765258. La AEC asegura la confidencialidad de los datos aportados, garantizando que no serán cedidos a terceros ajenos a la AEC.



# Customer Experience by AEC

Toda la formación que necesitas en **Experiencia de Cliente**



PRESENCIAL

Programa Intensivo  
Customer Experience Management



ONLINE  
TUTORIZADO

Experto en Customer  
Experience Management



PRESENCIAL

Métricas Customer Experience  
y Voz del Cliente



PRESENCIAL

Customer Journey  
en Experiencia de Cliente



PRESENCIAL

Transformación Cultural  
Customer Experience



PRESENCIAL

Digital Customer  
Experience

Contacta con nosotros y **reserva tu plaza**

# Formación AEC

muy cerca de ti

Para cualquier información que necesites sobre programas formativos, modalidades, inscripciones o soluciones a medida ponte en contacto con nosotros a través del medio que prefieras:



[for@aec.es](mailto:for@aec.es)



912 108 120/ 912 108 121



[www.aec.es](http://www.aec.es)

· Formación **Presencial y mixta**

· Formación **Online Tutorizada**



**QAEC**

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



· Formación **Incompany**

· Formación **Executive**



### **Nuestra misión:**

impulsar y promover la Calidad

### **Más de 50 años**

formando profesionales y empresas líderes

### **Formación de Calidad**

y con el mejor aliado

Valor para ti, para tu equipo  
y para tu empresa



Para cualquier consulta llamar al **912 108 120 / 21**  
Más información sobre nuestros cursos en **[www.aec.es](http://www.aec.es)**