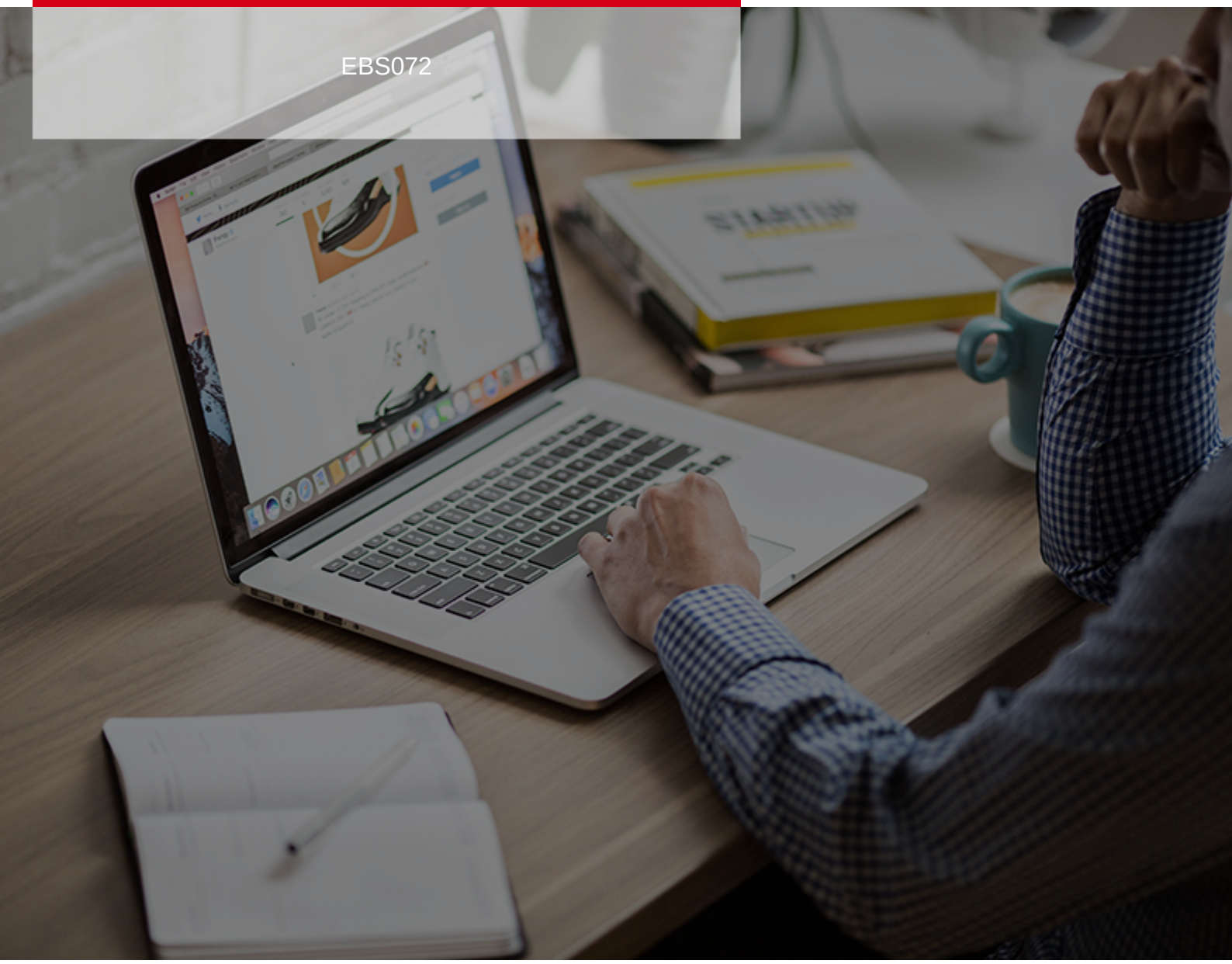
CURSO

PDD EN CALIDAD

EBS072



DESTINATARIOS

Este curso está dirigido a empresarios, directivos, emprendedores, trabajadores y cualquier persona que pretenda adquirir los conocimientos necesarios en **PDD EN CALIDAD (PROGRAMA DE DESARROLLO DIRECTIVO)**.

Permite conocer nociones básicas sobre direccional y liderazgo, las empresas y sus tipos según varias clasificaciones, el liderazgo estratégico, la estructuración y la organización y sus modelos, los recursos humanos, las herramientas de motivación, la prevención de recursos humanos, la responsabilidad social corporativa y la auditoria de la empresa, entre mucho otros conceptos relacionados.

El alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo.**

FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA
300H

MODALIDAD
ONLINE
*La modalidad incluye módulos con clases en directo.

CURSO INICIAL
ONLINE

TUTORIAS
PERSONALIZADAS

IDIOMA
ESPAÑOL

DURACION
HASTA UN AÑO
*Prorrogable

IMPORTE

VALOR ORIGINAL: ~~2158 €~~
VALOR ACTUAL: 540 €

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el " **PDD EN CALIDAD (PROGRAMA DE DESARROLLO DIRECTIVO)"**, de ELBS Escuela de Liderazgo, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, máxima institución española en formación y de calidad.

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

CONTENIDO FORMATIVO

PARTE 1

DESARROLLO DIRECTIVO EN CONTROL DE GESTIÓN

MÓDULO 1. NOCIONES BÁSICAS SOBRE DIRECCIÓN Y LIDERAZGO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

1. Diferencias entre director y líder
2. Teorías del liderazgo
   -Teoría de la gran persona
   -Teoría de los rasgos
   -Teoría de la contingencia
   -Teoría de la situación
   -Teoría del comportamiento
3. Cualidades de un buen líder

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MODELOS DE LIDERAZGO

1. Liderazgo carismático
2. Liderazgo transaccional
3. Liderazgo transformacional
4. Liderazgo situacional
5. Liderazgo autocrático
6. Liderazgo democrático
7. Liderazgo laissez faire

RESUMEN
AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO. 2. LA EMPRESA COMO MARCO DE LA GESTIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEFINICIÓN DE EMPRESA

1. Características de una empresa
2. Objetivos
3. Funciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ELEMENTOS DE LA EMPRESA

1. Elementos tangibles
   -Elementos materiales
   -Elementos humanos
   -Elementos financieros
2. Elementos intangibles
   -Elementos relacionales
   -Elementos estructurales
   -Elementos del conocimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE EMPRESAS

1. Según su sector de actividad
   -Empresas del sector primario
   -Empresas del sector secundario
   -Empresas del sector terciario
   -Empresas del sector cuaternario
2. Según sus dimensiones
   -Microempresas
   -Pequeñas empresas
   -Medianas empresas
   -Grandes empresas
3. Según el número de socios y su forma jurídica
   -Empresas individuales
   -Empresas societarias unipersonales
   -Empresas societarias
4. Según su ámbito
   -Empresas regionales
   -Empresas nacionales
   -Empresas multinacionales
   -Empresas transnacionales

RESUMEN
AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 3. MODELOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN EMPRESARIAL

1. Concepto
   -Finalidad de la gestión empresarial
2. Herramientas de gestión
   -Plan de negocios
   -Caracterización de la estructura del negocio
   -Contabilidad
   -Checklist

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE MODELOS

1. Gestión por objetivos
2. Lean management
3. Modelo Six Sigma
4. Agile management
5. Gestión por competencias
6. Total quality management

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN INTEGRAL DE LA EMPRESA

1. Caracterización
   -Definición
   -Importancia de la planificación
2. Componentes
   -Gestión estratégica
   -Gestión organizacional
   -Gestión de recursos humanos
   -Gestión presupuestaria y financiera
   -Gestión operacional
   -Gestión comunicativa
   -Gestión de la RSC
   -Control de la gestión

RESUMEN
AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 4. GESTIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LIDERAZGO ESTRATÉGICO

1. Estrategia y pensamiento estratégico
   -Importancia del benchmarking
2. Proceso de planificación y gestión estratégica
   -Definición de la visión, misión y valores empresariales
   -Análisis DAFO
   -Análisis PEST/EL
   -Análisis Porter
   -Matrices de cartera
   -Determinación de los objetivos
   -Concreción de la estrategia
   -Aplicación
   -Evaluación de los resultados

UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA

1. Modelo PRINCE2
2. Modelo de la ruta crítica (CPM)
3. Modelo PERT
4. Modelo OKR
5. Modelo scrum
6. Modelo PMBOK
   -Global Standard PMI

RESUMEN
AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 5. GESTIÓN ORGANIZACIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE ORGANIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MODELOS DE ESTRUCTURACIÓN

1. Modelo lineal
2. Modelo funcional
3. Modelo adhocrático
4. Modelo lineo-funcional
5. Modelo divisional
6. Modelo matricial

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE TRABAJO CON ORGANIZACIONES

1. Establecimiento de canales de comunicación efectiva
   -Tipos de comunicación interna
   -Herramientas de comunicación interna
   -Plan de comunicación interna
2. Difusión de la cultura organizacional

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COACHING EN LA EMPRESA

1. Conceptos
   -Coaching
   -Coach
   -Coachee
2. Diferencias con otras disciplinas
   -Mentoring vs. coaching
   -Consultoría vs. coaching
   -Asesoría vs. coaching
   -Terapia vs. coaching
3. Herramientas y técnicas
   -Observación
   -Rapport
   -Escucha activa
   -Preguntas poderosas
4. Importancia del coaching en la gestión organizacional

RESUMEN
AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 6. LIDERAZGO MOTIVACIONAL EN LA GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NOCIONES BÁSICAS

1. Humanización del líder
2. Importancia del equipo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE MOTIVACIÓN

1. Reconocimiento del trabajo
2. Comunicación efectiva
3. Empoderamiento del equipo
4. Desarrollo de habilidades
5. Buen clima laboral
6. Definición de objetivos y metas claras

RESUMEN
AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 7. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO

1. El trabajador como ser humano
2. Otros recursos productivos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNCIONES

1. Planificación de las necesidades de personal
2. Selección de candidatos
3. Administración de la plantilla
4. Formación de los trabajadores
5. Evaluación en el desempeño profesional
6. Intervención en las relaciones laborales
   -Clima laboral
   -Conflicto laboral individual y colectivo
   -Acoso laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MODELOS DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS

HUMANOS

1. Modelos tradicionales
   -Modelo burocrático
   -Modelo de gestión de personal
   -Modelo de Dessler (1988)
   -Modelo de Cascio (1989)
   -Modelo de Heneman (1989)
   -Modelo de Schuler y Huber (1990)
   -Modelo de Ivancevich (1992)
2. Modelo de gestión por competencias
   -Implementación al reclutamiento
   -Importancia de identificar las competencias clave
   -Evaluación de las competencias personales
   -Aplicación en la acogida e integración del nuevo empleado
   -Valoración del desempeño laboral por competencias
   -Formación de los trabajadores en nuevas competencias

RESUMEN
AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CARACTERIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN

1. Tipos de riesgos laborales
   -Riesgos físicos
   -Riesgos químicos
   -Riesgos biológicos
2. Daños en la salud de los trabajadores
   -Accidentes de trabajo y no laborales
   -Enfermedades profesionales y comunes
3. Señalización de los riesgos en España
   -Señales de advertencia
   -Señales de prohibición
   -Señales de obligación
   -Señales de equipos de lucha contra incendios
   -Señales de salvamento o de socorro

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Principios de acción preventiva
2. Plan de prevención de riesgos
3. Servicios de prevención de riesgos
4. Delegados de prevención
5. Comité de Seguridad y Salud
6. Derechos y obligaciones de los trabajadores
7. Responsabilidades y sanciones
8. Organizaciones estatales de prevención

RESUMEN
AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 9. GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y FINANCIERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. IMPORTANCIA DEL CONTROL ECONÓMICO EN LA

EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTABILIDAD

1. Concepto y objetivos
   -Patrimonio empresarial
2. Hechos contables
   -Variación de los bienes patrimoniales
   -Proceso de contabilización
3. Resultado de la empresa
   -Ingresos
   -Gastos
   -Resultado
4. Plan General de Contabilidad (PGC)

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FISCALIDAD

1. Gravámenes del sistema tributario
   -Tasas
   -Contribuciones especiales
   -Impuestos
2. Obligaciones fiscales
   -Impuesto sobre actividades económicas (IAE)
   -Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITPyAJD)
   -Impuesto de sociedades
   -Impuesto sobre el valor añadido (IVA)
   -Impuesto de la renta sobre las personas físicas (IRPF)

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FINANCIACIÓN EMPRESARIAL

1. Importancia de la financiación
2. Modalidades de financiación
   -Reinversión de las ganancias
   -Financiación bancaria
   -Emisión de acciones
   -Emisión de bonos
   -Capital riesgo
   -Factoring
   -Renting
   -Leasing
   -Forfaiting
3. Análisis financiero
   -Rentabilidad económica
   -Rentabilidad financiera
   -Apalancamiento
   -Ratios de liquidez y solvencia
   -Examen del endeudamiento de la empresa
   -Valoración del riesgo

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS DE INVERSIONES

1. Proyecto de inversión
   -Elementos del proyecto
   -Ciclo del proyecto

2. Métodos de valoración de la inversión
   -Valor presente neto
   -Tasa interna de retorno
   -Índice de rentabilidad
   -Período de recuperación del capital
3. Tipos de inversiones
   -Inversiones en activos fijos
   -Inversiones en tecnología e innovación
   -Inversiones en capital humano
   -Inversiones en capital de trabajo
   -Inversiones en marketing y publicidad
   -Inversiones en adquisiciones y fusiones
   -Inversiones en crecimiento
   -Inversiones en instrumentos financieros

RESUMEN
AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 10. GESTIÓN OPERACIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEFINICIÓN

1. Importancia de la toma de decisiones
2. Métodos para la toma de buenas decisiones
   -Método de la lista de pros y contras
   -Análisis de decisión multicriterio
   -Método del árbol de decisión
   -Matriz de Eisenhower
   -Método Delphi

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNDAMENTOS

1. Definición de la estrategia operacional
2. Diseño de procesos y sistemas de trabajo
3. Control y seguimiento de la producción
4. Administración de la cadena de suministro
   -Stock indispensable
   -Stock mínimo
   -Stock de seguridad
   -Stock en tránsito
   -Stock obsoleto
5. Gestión de la calidad
   -Índice de satisfacción del cliente
   -Tasa de devolución de productos
   -Tasa de productos defectuosos
   -Porcentaje de productos no conformes
   -Tiempo medio entre fallos
   -Tiempo medio de reparación
   -Índice de cumplimiento de los plazos de entrega
6. Apuesta por la innovación y la mejora continuas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN OPERACIONAL

1. Análisis de procesos
   -Optimización de la logística
   -Relaciones con operadores logísticos

2. Gestión de inventarios
   -Modelo de inventario periódico
   -Modelo de inventario perpetuo
   -Modelo ABC
   -Modelo JIT
   -Modelo de revisión continua
   -Modelo de revisión periódica
3. Examen y control de los gastos de operaciones

RESUMEN
AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 11. GESTIÓN COMUNICATIVA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

1. Proceso comunicativo
   -Emisor
   -Receptor
   -Canal
   -Código
   -Feedback
   -Contexto
2. Tipos de comunicación
   -Comunicación verbal oral
   -Comunicación verbal escrita
   -Comunicación paraverbal
   -Comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN EXTERNA

1. Características
   -Uniformidad
   -Oportunidad
   -Claridad
   -Adaptabilidad
   -Instrumentalidad
   -Planificación
2. Funciones
   -Reforzar la relación con los clientes
   -Robustecer los vínculos con los proveedores
   -Articular canales con los medios de comunicación
   -Mejorar los lazos con el público
3. Herramientas
   -Nota de prensa
   -Difusión en redes
   -Publicación en blog
   -Elaboración de newsletters
   -Publicidad
4. Plan de comunicación externa

RESUMEN
AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 12. GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CORPORATIVA

1. Principios básicos
2. Manifestaciones
   -Respeto de los derechos de los trabajadores
   -Contención del impacto ambiental
   -Honestidad con los consumidores
   -Transparencia

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

1. Códigos de conducta y buenas prácticas
2. Técnicas normalizadas
   -ISO 26000
   -SA 8000
   -Global Initiative Reporting (GRI)
   -Sustainability Accounting Standards Board
3. Sistemas de gestión
   -IQNet SR10
   -SGE 21

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD

1. Medición del impacto social
   -Social and Human Capital Protocol
   -London Benchmarking Group
   -Impact Reporting & Investment Standards
   -Social Return On Investment
   -Socio-Economic Assessment Toolbox

RESUMEN
AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 13. CONTROL DE LA GESTIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. IMPORTANCIA DE SUPERVISAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 2. AUDITORÍA DE LA EMPRESA

1. Concepto
2. Tipos
   -Auditoría interna
   -Auditoría externa
3. Perfil del auditor
4. Herramientas de auditoría
   -Listas de verificación
   -Diagramas de flujos
   -Diagramas de procesos
   -Muestreo estadístico
   -Técnica del análisis de la causa raíz
   -Realización de entrevistas y cuestionarios
5. Etapas
   -Fase documental
   -Fase de desarrollo
   -Fase de elaboración del informe de auditoría
   -Fase de seguimiento y cierre

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 14. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SOFTWARES DE GESTIÓN

1. SAP Business Objects
2. Oracle Hyperion
3. IBM Cognos Analytics
4. Microsoft Power BI
5. Asana
6. Trello
7. QlikView
8. Tableau
9. Microsoft Excel

RESUMEN
AUTOEVALUACIÓN

SOLUCIONARIO
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

PARTE 2

ESPECIALISTA EN GESTIÓN Y AUDITORÍA DE LA CALIDAD

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE CALIDAD

1. Garantía de calidad
2. Control de calidad
3. Gestión de la calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD PARA LAS EMPRESAS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COSTES DE CALIDAD

1. Costes de prevención
2. Costes de evaluación
3. Costes de errores internos
4. Costes de errores externos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. AUTORES DE REFERENCIA

1. William Edwards Deming
2. Kaoru Ishikawa
3. Philip B. Crosby
4. Joseph M. Juran

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CALIDAD TOTAL

1. Principios básicos
   -Orientación hacia los resultados
   -Orientación al cliente
   -Liderazgo y coherencia en los objetivos
   -Gestión por procesos y hechos
   -Desarrollo e implicación de las personas
   -Aprendizaje, innovación y mejora continuos
   -Desarrollo de alianzas
   -Responsabilidad social
2. Modelos de la calidad total

UNIDAD DIDÁCTICA 6. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRODUCCIONES

1. Principales instrumentos de medición
   -Multímetro
   -Medidor láser
   -Goniómetro
   -Calibrador de altura con vernier
   -Termómetro
   -Reloj comparador
   -Cinta métrica
   -Compás
   -Manómetro
   -Galgas
   -Rugosímetro
   -Transportador
2. Calibración de instrumentos de medición
   -Elección de un laboratorio de calibración

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Diagrama de causa y efecto
2. Hoja de control
3. Gráfico de control
4. Diagrama de Pareto
5. Análisis de estratificación
6. Histograma
7. Diagrama de dispersión

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 3. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA PARA CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HITOS EN LA IMPLANTACIÓN DE UN SGC

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ETAPAS PARA LA IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SGC

1. Diagnóstico previo
2. Compromiso de la dirección
3. Planificación previa
4. Información al personal
5. Formación
6. Documentación del sistema
7. Implantación
8. Certificación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. METODOLOGÍA A SEGUIR PARA LA

IMPLANTACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 4. AUDITORÍAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEFINICIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORIGEN Y EVOLUCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRINCIPALES TIPOS DE AUDITORÍAS

1. Auditoría externa
2. Auditoría interna
3. Auditoría financiera
4. Auditoría administrativa
5. Auditoría forense
6. Auditoría de calidad
7. Auditoría informática
8. Auditoría medioambiental
9. Auditoría ética
10. Auditoría médica
11. Auditoría de comunicación
12. Auditoría jurídica

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA

1. ¿Qué es un auditor?
2. Funciones principales de un auditor
3. Conducta ética de los auditores
   -Honestidad, diligencia y responsabilidad
   -Objetividad
   -Confidencialidad
   -Excelencia

UNIDAD DIDÁCTICA 5. RIESGOS DE AUDITORÍA

1. Riesgo inherente
2. Riesgo de control
3. Riesgo de detección

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONSULTORÍA Y AUDITORÍA

1. Definición de consultoría
2. Historia
3. Fases de la consultoría
   -Fase de pre-consultoría
   -Fase de diagnóstico
   -Fase de planificación
   -Fase de implementación
   -Fase de cierre
   -Fase de seguimiento
4. Diferencias entre auditoría y consultoría
5. Semejanzas entre auditoría y consultoría

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 5. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ISO 19011 (I)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE AUDITORÍA DE CALIDAD

1. De acuerdo con el auditor
   -De primera parte
   -De segunda parte
   -De tercera parte
2. De acuerdo con el objetivo
   -Auditoría de procesos
   -Auditoría de producto
   -Auditoría de sistema

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRINCIPIOS DE AUDITORÍA

1. Integridad
2. Presentación imparcial
3. Debido cuidado profesional
4. Confidencialidad
5. Independencia
6. Enfoque basado en la evidencia

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

1. Establecimiento del nivel de cumplimiento de procedimientos y procesos
2. Comprobación de que el cumplimiento de dichos procedimientos y procesos permite alcanzar los objetivos de la organización
3. Proposición de acciones correctivas y de mejora necesarias
4. Proposición de una modificación de los procedimientos y procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. RIESGOS Y OPORTUNIDADES ASOCIADOS A LA AUDITORÍA

1. Riesgos asociados a la auditoría
   -Planificación
   -Recursos
   -Selección del equipo auditor
   -Comunicación
   -Implementación
   -Información documentada
   -Cooperación del auditado
2. Oportunidades para mejorar el programa de auditoría
   -Auditoría integrada
   -Reducción del tiempo de desplazamiento
   -Mejora del nivel de competencia del equipo auditor
   -Ajuste de la fecha de auditoría

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 6. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ISO

19011 (II)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

1. Roles y responsabilidades de la persona que gestiona el programa de auditoría
   -Alcance del programa de auditoría
   -Cuestiones internas y externas
   -Selección de equipos de auditoría
   -Provisión de los recursos necesarios
   -Monitoreo, revisión y mejora del programa
   -Comunicación del programa
2. Competencias de la persona responsable de gestionar el programa de auditoría
   -Conocimiento de los principios de auditoría, métodos y procesos
   -Conocimiento de las normas de sistemas de gestión
   -Conocimiento de la información pertinente al auditado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FASES DEL PROCESO DE AUDITORÍA

1. Realización de la reunión de apertura
2. Establecimiento de las responsabilidades del equipo auditor
3. Recopilación de la información
4. Generación de hallazgos
5. Reunión del equipo auditor
6. Reunión de cierre
7. Presentación del informe final
   -Distribución del informe final

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DETERMINACIÓN DE LAS COMPETENCIAS DEL AUDITOR

1. Comportamiento profesional
   -Ético
   -De mentalidad abierta
   -Diplomático
   -Observador
   -Perceptivo
   -Versátil
   -Tenaz
   -Decidido
   -Seguro de sí mismo
   -Firme
   -Abierto a la mejora
   -Culturalmente abierto
   -Colaborativo
2. Competencias genéricas del líder del equipo auditor
   -Planificación de la auditoría y asignación de tareas
   -Discusión de asuntos estratégicos con la alta dirección
   -Desarrollo y mantenimiento de una relación de trabajo colaborativa
   -Gestión del proceso de auditoría
   -Preparación y redacción del informe de auditoría

3. Logro de la competencia del auditor
   -Programas de entrenamiento
   -Experiencia en una posición gerencial o técnica relevante
   -Experiencia en el sector específico del sistema de gestión de la calidad
   -Experiencia en auditoría
4. Mantenimiento y mejora de la competencia del auditor

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVALUACIÓN DEL AUDITOR

1. Proceso de evaluación
   -Determinación de la competencia requerida
   -Selección del método apropiado de evaluación

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 8. INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN. ISO 66177

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001

1. ISO 9001. Sistema de gestión de la calidad
2. ISO 14001. Sistema de gestión ambiental
3. ISO 45001. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

1. Beneficios de un sistema integrado de gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FASES PRINCIPALES PARA LA INTEGRACIÓN

1. Planificación
   -Análisis previo del contexto
   -Análisis DAFO
   -Grados de integración
   -Modos de implantación
   -Configuración de un plan de integración
   -Estructura documental del sistema de gestión
2. Implantación
3. Seguimiento
4. Mejora

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 9. MODELO DE CALIDAD EFQM

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MODELO EFQM

1. Estructura

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LÓGICA REDER PARA LA CONSECUCIÓN DE LA EXCELENCIA

1. Elementos de la lógica REDER

2. Matriz REDER

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SELLO EFQM

1. Ventajas de obtener un sello EFQM
   -Prestigio
   -Confianza
   -Competitividad
   -Aprendizaje
   -Compromiso

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 10. MODELO DE CALIDAD MALCOLM BALDRIGE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES EL MODELO MALCOLM BALDRIGE?

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PASOS A SEGUIR PARA APLICARLO EN UNA ORGANIZACIÓN

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 11. FILOSOFÍA *LEAN*

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTEXTUALIZACIÓN DE *LEAN*

1. *Lean* en diferentes sectores
2. Principios de la filosofía *lean*
3. Ventajas de la filosofía *lean*

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CASA *LEAN*

1. Cimientos de la casa *lean*
2. Pilares de la casa *lean*
3. Techo de la casa *lean*

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FILOSOFÍA 5S

1. *Seiri* (organización)
2. *Seito* (orden)
3. *Seiso* (limpieza)
4. *Seiketsu* (estandarización)
5. *Shitsuke* (disciplina)

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 12. *LEAN OFFICE*

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DE *LEAN OFFICE*

1. Beneficios de la metodología *lean* en el entorno de oficina
   -Aumento de la capacidad y mejora de la eficiencia
   -Reducción de los plazos de entrega
   -Reducción de la necesidad de espacio

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DESPERDICIOS EN LA OFICINA

1. Transporte
2. Inventario
3. Esperas
4. Sobreproducción
5. Sobreproceso
6. Errores o defectos
7. Mal uso de las competencias

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 13. *SIX SIGMA*

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL SIX SIGMA

1. Historia
   -Antecedentes
   -Desarrollo
   -Situación actual
2. Beneficios del *six sigma*
   -Mejora de la calidad de los productos o servicios
   -Mejora de la satisfacción del cliente
   -Reducción de los costos operativos
   -Reducción de los tiempos de entrega de productos o servicios
   -Ayuda a la toma de decisiones
   -Eliminación de las actividades que no agregan valor al cliente
   -Ayuda a estandarizar los procesos
3. Principios de *six sigma*
   -Liderazgo comprometido de arriba hacia abajo
   -Estructura directiva que incluye personal a tiempo completo
   -Formación/entrenamiento
   -Acreditación orientada al cliente y enfocada a los procesos
   -Dirigida con datos
   -Metodología robusta
   -Los proyectos generan ahorros o aumento en ventas
   -Reconocimiento del trabajo
   -Proyectos largos
   -Comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MÉTODO DMAIC

1. Etapas del método
   -Definir
   -Medir
   -Analizar
   -Mejorar
   -Controlar
2. Metodologías alternativas al método DMAIC
   -DMADOV
   -PDCA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA HUMANA DEL *SIX SIGMA*

1. Director *six sigma*
2. Altos directivos (*champions*)
3. Cinturones negros maestros (*master black belts*)
4. Cinturones negros (*black belts*)
5. Cinturones verdes (*green belts*)

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESULTADOS DE LOS PROYECTOS *SIX SIGMA*

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROBLEMAS DE IMPLANTACIÓN

1. Falta de visión clara de las razones por las que la empresa está implementando *six sigma*
2. Carencia de indicadores de resultados que estén ligados al programa de *six sigma*
3. Medición del éxito del programa por el número de *black belts* y de *green belts*
4. Hacer que todo se vuelva un proyecto *six sigma*
5. Capacitación a personas inadecuadas en *six sigma*
6. Manca de un sistema formal de seguimiento a los resultados de los proyectos implementados

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

SOLUCIONARIO

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA