

Máster en Calidad: Auditoría y Gestión de la Calidad + 60 Créditos ECTS





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos **ESIBE**

2 | **Rankings**

3 | **Alianzas y
acreditaciones**

4 | **By EDUCA
EDTECH
Group**

5 | **Metodología
LXP**

6 | **Razones por
las que
elegir ESIBE**

7 | **Financiación
y Becas**

8 | **Métodos de
pago**

9 | **Programa
Formativo**

10 | **Temario**

11 | **Contacto**

SOMOS ESIBE

ESIBE es una **institución Iberoamericana de formación en línea** que tiene como finalidad potenciar el futuro empresarial de los profesionales de Europa y América a través de masters profesionales, universitarios y titulaciones oficiales. La especialización que se alcanza con nuestra nueva **oferta formativa** se sustenta en una metodología en línea innovadora y unos contenidos de gran calidad.

Ofrecemos a nuestro alumnado una **formación de calidad sin barreras físicas**, flexible y adaptada a sus necesidades con el finde garantizar su satisfacción y que logre sus metas de aprendizaje más ambiciosas. Nuestro modelo pedagógico se ha llevado a miles de alumnos en toda Europa, enriqueciendo este recorrido de la mano de **universidades de prestigio**, con quienes se han alcanzado alianzas.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales



Conectamos continentes,
Impulsamos conocimiento



QS, sello de excelencia académica
ESIBE: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE ESIBE

ESIBE ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias a sus programas de Master profesionales y titulaciones oficiales.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean indicadores como la excelencia académica, la calidad de la institución, el perfil de los profesionales.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



BY EDUCA EDTECH

ESIBE es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR ESIBE

1. Formación Online Especializada

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador de **más de 20 años de experiencia educativa** con Calidad Europea.



2. Metodología de Educación Flexible



100% ONLINE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online**



PLATAFORMA EDUCATIVA

Nuestros alumnos tendrán **acceso los 365 días del año** a la plataforma educativa.



3. Campus Virtual de Última Tecnología

Contamos con una plataforma avanzada con **material adaptado a la realidad empresarial**, que fomenta la participación, interacción y comunicación on alumnos de distintos países.

4. Docentes de Primer Nivel

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con amplia experiencia profesional.





5. Tutoría Permanente

Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. Bolsa de Empleo y Prácticas

Nuestros alumnos tienen acceso a **ofertas de empleo y prácticas**, así como el **acompañamiento durante su proceso de incorporación al mercado laboral** en nuestro ámbito nacional.

7. Comunidad Alumni

Nuestros alumnos tienen acceso automático a servicios complementarios gracias a una **Networking formada con alumnos en los cinco continentes**.



8. Programa de Orientación Laboral

Los alumnos cuentan con **asesoramiento personalizado** para mejorar sus skills y afrontar con excelencia sus procesos de selección y promoción profesional.



9. Becas y Financiación

Nuestra Escuela ofrece **Becas para profesionales latinoamericanos y financiación sin intereses y a la medida**, de modo que el factor económico no sea un impedimento para que los profesionales tengan acceso a una formación internacional de alto nivel.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
**FAMILIA
NUMEROSA**

20% Beca
**DIVERSIDAD
FUNCIONAL**

20% Beca
**PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS**



MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin intereses de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos más...



Máster en Calidad: Auditoría y Gestión de la Calidad + 60 Créditos ECTS



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
60 ECTS

Titulación

Doble Titulación:

- Titulación Propia Universitaria de Master de Formación Permanente en Calidad: Auditoría y Gestión de la Calidad expedida por la Universidad Antonio de Nebrija con 60 créditos ECTS.

- Titulación propia de Master de Formación Permanente en Calidad: Auditoría y Gestión de la Calidad , expedida y avalada por el Instituto Europeo de Estudios Empresariales.(INESEM)
"Enseñanza no oficial y no conducente a la obtención de un título con carácter oficial o certificado de profesionalidad."





Descripción

La implantación y posterior mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad, permite a las empresas adquirir unos estándares de eficiencia y eficacia, que la sitúen en una posición de ventaja en el mercado, respecto de la competencia. Al finalizar nuestro Master en Calidad: Auditoría y Gestión de la Calidad, podrás llevar a cabo el diseño y la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad y del correspondiente proceso de auditoría interna, para asegurar la eficacia de este. Con este Master podrás adquirir o completar los conocimientos fundamentales en materia de Sistemas de Gestión de la Calidad, además contarás con el asesoramiento de profesionales que te acompañarán durante todo tu proceso de aprendizaje.

Objetivos

- Adquirir conocimientos y competencias necesarias exigidas en las organizaciones en relación con la Gestión de la Calidad.
- Estudiar los aspectos fundamentales de la Calidad, definiciones, desarrollo y el papel de esta en las empresas.
- Aprender cuáles son los requisitos de aplicación fundamentales de la Norma ISO 9001:2015.
- Conocer los fundamentos de la Auditoría y la Integración de los Sistemas de Gestión, (ISO 19011, ISO 66177).
- Comprender y analizar el modelo de gestión de la excelencia empresarial EFQM.
- Profundizar en los conceptos de gestión necesarios relacionados con el Lean Management.

Para qué te prepara

El Master en Calidad: Auditoría y Gestión de la Calidad está orientado a profesionales de cualquier sector empresarial, organismos públicos, consultores, graduados universitarios, etc., que ejerzan o quieran ejercer su profesión en los ámbitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad, la Excelencia Empresarial y otras áreas de dirección corporativa.

A quién va dirigido

El presente Master en Calidad: Auditoría y Gestión de la Calidad te preparará para gestionar el Departamento de Calidad de una empresa, así como para realizar las auditorías internas anuales, redacción y mantenimiento del Sistema Documental de Calidad. Te aportará la información necesaria para la comprensión e implantación del modelo EFQM y de los fundamentos necesarios para el aseguramiento de la calidad con proveedores y clientes.

Salidas laborales

Este Master en Calidad: Auditoría y Gestión de la Calidad ofrece al alumnado las competencias y conocimientos necesarios para el desempeño óptimo de determinadas funciones en áreas empresariales como la Gestión de la Calidad Total y de la Excelencia Empresarial, además de cualquier otra área que requiera una formación específica en esas materias.

TEMARIO

MÓDULO 1. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (TQM)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1. Introducción al concepto de calidad
2. Definiciones de calidad
3. El papel de la calidad en las organizaciones
4. Costes de calidad
5. Beneficios de un sistema de gestión de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1. Etapas de la Gestión de la Calidad
2. Etapas del Control de la Calidad
3. Autores del Concepto de Calidad Total

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD TOTAL (TQM). DESARROLLO Y CONCEPTOS RELACIONADOS

1. Los tres niveles de la Calidad
2. La Dirección y la Gestión de la Calidad
3. Conceptos Relacionados con la Gestión de la Calidad
4. Diseño y Planificación de la Calidad
5. El Benchmarking y la Gestión de la Calidad
6. La Reingeniería de Procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (TQM)

1. La Calidad Total (TQM)
2. Los grandes modelos de Calidad Total
3. La Calidad Total en el Producto o Servicio
4. Elementos Clave de la Calidad Total
5. El Proceso de Mejora Permanente

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LA CALIDAD TOTAL

1. Estrategias para la Calidad Total
2. Sistemas de Información para la Calidad Total
3. La Visión Estratégica de la Calidad Total
4. El proceso de aprendizaje de la Calidad Total

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL ENFOQUE POR PROCESOS Y LAS HERRAMIENTAS DE MEJORA DE LA CALIDAD

1. La Gestión por Procesos
2. Herramientas para la Calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 7. NUEVAS TENDENCIAS DE LA CALIDAD TOTAL: SISTEMA SEIS SIGMA

1. La Teoría del Seis Sigma
2. Principios del Sistema Seis Sigma
3. El Seis Sigma y la Calidad Total

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

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPIOS CLAVE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Introducción a los Siete principios básicos del Sistema de Gestión de la Calidad
2. Enfoque al cliente
3. Liderazgo
4. Compromiso del personal
5. Enfoque basado en procesos
6. Mejora Continua
7. Toma de Decisiones Basada en la Evidencia
8. Gestión de las Relaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS BÁSICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. INTRODUCCIÓN A LA ISO 9001:2015

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015

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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

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

MÓDULO 3. AUDITOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO 19011)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE AUDITORÍA

1. Origen y definición del concepto de Auditoría
2. Tipos de Auditorías
3. El comportamiento ético durante la Auditoría

UNIDAD DIDÁCTICA 2. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS CONCEPTUALES DE LA ISO 19011

1. Introducción y contenido de la norma ISO 19011
2. Quién y en qué auditorías se debe usar la ISO 19011
3. Términos y definiciones aplicados a la auditoría de sistemas de gestión
4. Principios de la auditoría de Sistemas de Gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

1. Introducción a la creación del Programa de Auditoría
2. Establecimiento e implementación del programa de Auditoría
3. Objetivos y Alcance del Programa y de las Auditorías Individuales
4. Funciones, Responsabilidades y Competencias del Responsable del Programa
5. Evaluación de los Riesgos del Programa de Auditoría
6. Procedimientos y Métodos
7. Gestión de Recursos
8. Monitoreo, seguimiento y reajuste del Programa de Auditoría
9. Establecimiento y Mantenimiento de Registros y Administración de Resultados

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PREPARACIÓN Y REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS SEGÚN LA NORMA ISO 19011

1. Generalidades en la Realización de la Auditoría
2. Inicio de la Auditoría
3. Actividades Preliminares de la Auditoría
4. Actividades para llevar a cabo la auditoría
5. Preparación y Entrega del Informe Final
6. Finalización y Seguimiento de la Auditoría
7. Calidad en el Proceso de Auditoría

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

1. El Auditor de Sistemas de Gestión
2. Cualificación del Auditor
3. Independencia del Auditor
4. Funciones y Responsabilidades de los Auditores

UNIDAD DIDÁCTICA 7. AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. APLICACIÓN PRÁCTICA 19011

1. Auditorías de Calidad
2. Sistemas de Calidad
3. Definiciones y conceptos asociados
4. La ISO 9001:2015 y la Interpretación de sus Requisitos
5. La Responsabilidad de la Dirección
6. La Gestión de los Recursos
7. La Realización del Producto
8. Medición, Análisis y Mejora

MÓDULO 4. INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN. ISO 66177

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMAS INTERNACIONALES DE SISTEMAS DE GESTIÓN

1. Introducción a las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001
2. ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
3. ISO 14001. Sistema de Gestión Medioambiental
4. ISO 45001. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN (ISO 66177)

1. Introducción a los Sistemas Integrados de Gestión
2. La Integración de los Sistemas de Gestión
3. Beneficios de la Integración de los Sistemas de Gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PLAN DE INTEGRACIÓN

1. El Análisis del Entorno de la Organización
2. El Análisis DAFO
3. El Nivel y el Modo de Integración
4. Requisitos para la Integración de los Sistemas
5. El Plan de Integración
6. El Proceso de Implantación y Seguimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN POR PROCESOS

1. Introducción a la Gestión por Procesos
2. El enfoque basado en procesos Norma ISO 9001
3. Gestión Basada en Procesos para la Consecución de Objetivos
4. Beneficios de la Gestión por Procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

1. Introducción a la Documentación del Sistema de Gestión Integrado
2. Ejemplo práctico de un Manual para el Sistema de Gestión Integrado

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

1. Procesos de Realización de Productos

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LA EMPRESA SOSTENIBLE

1. Introducción a la RSC
2. Principios y Valores de la Ética
3. La Empresa Tradicional y el Cambio de Modelo
4. Concepto de Responsabilidad Social Corporativa
5. ¿Qué elementos debe contener la RSC?
6. Implantación de la RSC: la peculiaridad de las PYMES
7. Análisis de la RSC en España

MÓDULO 5. MODELO DE CALIDAD EFQM: GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EMPRESARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MODELO EFQM

1. Estructura del Modelo EFQM
2. La calidad total (TQM) y el Model EFQM
3. Principios Fundamentales de la Excelencia

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CRITERIOS DE DIRECCIÓN DEL MODELO EFQM

1. Propósito, visión y estrategia
2. Cultura de la organización y liderazgo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CRITERIOS DE EJECUCIÓN DEL MODELO EFQM

1. Implicar a los grupos de interés
2. Crear valor sostenible
3. Gestionar el funcionamiento y la transformación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CRITERIOS RESULTADOS DEL MODELO EFQM

1. Percepción de los grupos de interés
2. Rendimiento estratégico y operativo

UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA A LA ORGANIZACIÓN

1. El concepto REDER
2. Aplicación de la metodología REDER a Dirección y Ejecución
3. Aplicación de la metodología REDER a Resultados
4. Matrices de análisis y puntuación
5. Esquema general del proceso de evaluación
6. Etapas clave del proceso de evaluación
7. Modelo adaptado
8. Últimas novedades del modelo EFQM de excelencia

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RECONOCIMIENTOS BASADOS EN EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 7. APLICACIONES PRÁCTICAS DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA

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

MÓDULO 6. FILOSOFÍA LEAN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA FILOSOFÍA LEAN

1. ¿Qué es el pensamiento Lean?
2. Los cimientos de la casa Lean, Kaizen
3. Filosofía a largo plazo
4. Lean thinking y los desperdicios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FILOSOFÍA LEAN

1. Historia de la filosofía Lean: Toyota
2. Enfoque tradicional vs. Enfoque Lean

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA DEL SISTEMA LEAN

1. Principios del Toyota Way
2. Estructura de la organización Lean
3. Focalización en el tiempo
4. Herramientas Lean básicas
5. Principio Lean de cero defectos
6. Diagrama de Ishikawa o de causa-efecto
7. Jidoka: autonomización de los defectos
8. Poka Yoke: eliminación automática de operaciones sin calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MÉTODO DE LAS 5S Y ESTANDARIZACIÓN

1. Introducción y conceptos previos sobre 5S
2. Resistencia a la implantación de las 5S
3. SEIRI o Selección
4. SEITON u orden
5. SEISO o limpieza
6. SEIKETSU o estandarización
7. SHITSUKE, sostener, disciplina o seguir mejorando
8. Procedimiento general de implantación de las 5S

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTEXTUALIZACIÓN DE LEAN

1. Lean en gestión de empresas, Lean Management
2. Lean en ingeniería software, Lean Software Development
3. Lean dentro de la industria, Lean Manufacturing
4. Lean y la empresa ágil, Lean Startup

MÓDULO 7. LEAN MANAGEMENT

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LEAN OFFICE. COMO AYUDA LA FILOSOFÍA LEAN AL ENTORNO ADMINISTRATIVO

1. Beneficios de la metodología Lean en el entorno administrativo
2. Implantación del sistema lean en la oficina
3. Contenido práctico

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS 7 DESPILFARROS DE LA OFICINA

1. Conceptos previos
2. Los despilfarros de la oficina
3. Programas S de orden y limpieza
4. Contenido práctico

UNIDAD DIDÁCTICA 3. VALOR PARA EL CLIENTE Y VALOR DE LAS PERSONAS

1. Identificar el valor para tu cliente
2. El valor de las personas
3. Contenido práctico

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y GESTIÓN VISUAL DE LA OFICINA

1. Estandarización de procesos
2. La gestión visual de la oficina
3. Contenido práctico

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y PLAN DE ACCIONES LEAN

1. Técnicas de resolución de problemas
2. Plan de acciones lean
3. Contenido práctico

MÓDULO 8. BLACK BELT SIX SIGMA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL SIX SIGMA

1. ¿Qué es el Six Sigma?
2. Historia y Aplicación del Six Sigma
3. Otros Métodos de Mejora de los Procesos de Calidad
4. Conceptos de Lean
5. Conceptos Básicos de Six Sigma
6. Definición de los Problemas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROYECTOS Y PROCESOS

1. ¿Qué es un proceso?
2. La Gestión de la Calidad
3. Seleccionar los Proyectos Adecuados
4. Principios de Gestión Básica del Equipo Six Sigma
5. Introducción a los métodos DMAIC y DMADV

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL MÉTODO DMAIC

1. Definir
2. Medir
3. Analizar
4. Mejorar
5. Controlar

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MÉTODOS DE ESTADÍSTICA BÁSICA APLICADA AL SIX SIGMA

1. Análisis Gráfico
2. Distribución Normal de la Probabilidad
3. Correlación y Regresión

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MÉTODOS DE ESTADÍSTICA AVANZADA APLICADOS AL SIX SIGMA

1. Distribución No-Normal de la Probabilidad
2. Evaluación de la Hipótesis
3. El Tamaño de la Muestra
4. Gráficos de Control Avanzados
5. Estadística en Aplicaciones de Negocios a Través del Six Sigma

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTROL AVANZADO

1. Introducción a Minitab
2. Gráficos y Herramientas de Calidad de Minitab
3. El Menú Estadísticas en Minitab

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EXPERIMENTOS

1. Análisis de Varianza (ANOVA)

2. Diseño de Experimentos
3. Interacciones, Factores Multinivel y Creación de Experimentos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. MINITAB

1. Tormenta de Ideas y otras Herramientas de Mejora de Procesos
2. Mapas de Procesos
3. Monitoreo de la Cadena de Valor
4. Introducción
5. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
6. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
7. ¿Qué hacer ante el cliente?
8. ¿Qué no hacer ante el cliente?
9. Actitud ante las quejas y reclamaciones
10. Tratamiento de dudas y objeciones
11. Atención telefónica en el tratamiento de quejas

UNIDAD DIDÁCTICA 9. SEGURIDAD E HIGIENE

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

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SIGLO XXI

1. Las Nuevas Tendencias en la Atención al Cliente

MÓDULO 9. PROYECTO FIN DE MASTER

