

FORMACIÓN A DISTANCIA

**ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA
CALIDAD**

**Experto Europeo
en
Gestión de la Calidad**

MADRID 2011

I. EL CENTRO DE FORMACIÓN DE LA AEC

- *MODALIDADES FORMATIVAS*
- *ÁREAS DE FORMACIÓN*

II. LA APUESTA POR LA FORMACIÓN A DISTANCIA

III. BONIFICACIÓN DE LA FUNDACIÓN TRIPARTITA PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (FTFE)

IV. OBJETIVO Y METODOLOGÍA DE LA FORMACIÓN

- *OBJETIVO*
- *METODOLOGÍA*

V. PROGRAMA DE FORMACIÓN

VI. ATENCIÓN AL ALUMNO

- *TUTORÍAS*
- *PLATAFORMA ON-LINE*
- *CASO PRÁCTICO*
- *JORNADAS PRESENCIALES*
- *PRUEBAS DE EVALUACIÓN Y OBTENCIÓN DEL DIPLOMA DE APROVECHAMIENTO*
- *REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN*
- *BOLSA DE EMPLEO CERPER*

VII. PROCESO DE ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN

- *MATRICULACIÓN*
- *ENVÍOS DE DOCUMENTACIÓN*

VIII. SOLICITUD DE ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN

I. EL CENTRO DE FORMACIÓN DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



La Asociación Española para la Calidad (AEC) es una entidad privada sin ánimo de lucro fundada en 1961 cuya finalidad es fomentar la implantación de la calidad en el tejido empresarial español, como *estrategia de gestión* para situarse en posiciones competitivas. La AEC agrupa a más de 3.100 profesionales, procedentes de más de 1.200 empresas y organismos.

El Centro de Formación de la AEC fue en el año 1968 el primer Centro en España en impartir formación sobre Calidad, ampliando a lo largo de los años su oferta formativa a los distintos ámbitos de la gestión empresarial. A día de hoy, y a través de una programación flexible y práctica adaptada a las necesidades de los profesionales cuenta con más de 75.000 profesionales formados en toda España en éstos ámbitos.

MODALIDADES FORMATIVAS:

La oferta formativa desarrollada por el Centro de Formación se adapta a las distintas necesidades demandadas por los alumnos, clasificándose en:

Presencial: La formación presencial de la AEC es eminentemente práctica, facilita y potencia el intercambio de experiencias entre profesionales que actúan como profesores y los alumnos. La metodología presencial se basa en la participación práctica de los asistentes a la formación utilizando distintas estrategias como trabajo en equipo, debates, ejercicios, estudios de casos, etc.

A distancia: Esta metodología de formación es cercana, cómoda y adaptada a las necesidades de los profesionales ya que permite una excelente cualificación así como un horario flexible de estudio y la eliminación de las barreras geográficas. Hemos desarrollado una metodología propia que combina la formación a distancia con sesiones presenciales y con un sistema de tutorías que emplea un aula virtual. El éxito de esta metodología se refleja en los altos niveles de finalización cercanos al 90%, y en la consecución de los objetivos formativos planteados para cada programa que hemos elaborado.

In Company: El Centro de Formación de la AEC colabora en el desarrollo y mejora de las organizaciones ayudando a diseñar los planes formativos que den respuesta a las necesidades detectadas. En numerosas ocasiones la formación in company supone una buena opción, flexible y con ahorro de costes.

ÁREAS DE FORMACIÓN:

El Centro de Formación AEC imparte cursos en diferentes áreas relacionadas con la gestión, la mejora y el desarrollo de las organizaciones, clasificándolas de la siguiente manera:

- Gestión de la Calidad
- Gestión del Medio Ambiente
- Innovación
- Prevención de Riesgos Laborales
- Responsabilidad Social Empresarial
- Herramientas
- Auditorías
- Integración de Sistemas
- Tecnologías de la información
- Recursos Humanos y Habilidades Directivas
- Seguridad Alimentaria
- Gestión de Riesgos
- Seguridad de la Información
- Otras temáticas

II. LA APUESTA POR LA FORMACIÓN A DISTANCIA



La formación a distancia de la AEC es una apuesta para la extensión de una formación de calidad a todo el territorio nacional. Por ello nuestra oferta se centra en la realización de **programas adaptados a las necesidades de titulados, profesionales y empresas** que por condicionantes de tiempo, laborales, geográficos e incluso físicos, les resulta conveniente ésta metodología formativa.

Este sistema de formación que se presenta ofrece varias ventajas para el alumno:

- El ritmo de estudio lo establece él mismo.
- Contacto permanente con un tutor, para asesorar, apoyar y realizar un seguimiento personalizado durante todo el proceso formativo.
- Formación teórica y práctica avalada por la AEC.
- Posibilidad de participar en las sesiones presenciales voluntarias para aumentar el aprovechamiento de la formación, mediante el intercambio de experiencias.
- Apoyo de una plataforma on-line en la que el alumno tendrá acceso mediante internet a poder realizar las múltiples actividades que ofrece la plataforma: ponerse en contacto con los distintos participantes del curso así como con el tutor, realizar ejercicios teórico/prácticos con el fin de profundizar en la materia, intercambiar documentación relacionada con el curso, etc.

III. BONIFICACIÓN DE LA FUNDACIÓN TRIPARTITA PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (FTFE)



La bonificación de la Fundación Tripartita para Formación en el Empleo (FTFE), consiste básicamente en que las empresas por haber cotizado en concepto de formación profesional a la Seguridad Social generan un crédito a su favor frente a la Administración para financiar las acciones formativas o cursos que consideren oportunos y demanden para sus trabajadores que coticen por régimen general de la Seguridad Social.

Desde la Asociación Española para la Calidad se ofrece de manera gratuita la gestión de dicha bonificación para las empresas que lo soliciten.

Si desea ampliar información al respecto envíenos sus datos (Nombre, e-mail y teléfono), y le enviaremos información más detallada.

E-mail: ayudasformacion@aec.es

EXPERTO EUROPEO EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

IV. OBJETIVO Y METODOLOGÍA DEL CURSO



Al finalizar el curso el alumno será capaz de:

- Comprender la necesidad de enfocar la estrategia general de la organización hacia los criterios de la gestión de la calidad, para aumentar su competitividad.
- Adquirir los conocimientos y las capacidades requeridas para la implantación de sistemas de gestión de la calidad en cualquier tipo de organización y actuar como representante de la dirección.
- Comprender el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y su enfoque hacia la mejora como garantía de éxito en las organizaciones.
- Adquirir conocimientos sobre la gestión de las necesidades y expectativas de los clientes y su importancia en el desarrollo de las actividades de la organización.
- Conocer las diferentes herramientas para realizar una correcta gestión de la calidad en la organización.
- Conocer la sistemática para la realización de las auditorías del sistema de gestión de la calidad, y ser capaz de realizar auditorías internas y de acompañamiento a los auditores externos durante procesos de certificación.
- Prepararse para obtener el certificado de "Quality System Manager" de la European Organization for Quality (EOQ).

Estos objetivos se alcanzan a través de los conocimientos teóricos transmitidos durante el curso, reforzando lo aprendido mediante numerosos ejercicios, actividades y especialmente, mediante la resolución de casos prácticos reales. De esta manera, al finalizar el curso, el alumno estará capacitado para aplicar en cualquier organización lo que ha aprendido.

Metodología

El curso está encuadrado dentro de la modalidad formativa “A distancia”, donde el alumno deberá ir estudiando los contenidos del módulo en el horario que él considere y dentro de los plazos establecidos, teniendo el apoyo de un tutor personalizado y de una plataforma on-line para la buena comprensión de los contenidos del mismo.

El curso se desarrolla dentro del calendario establecido por el Centro de Formación de la AEC y que se le enviará al alumno al comienzo del curso junto con el resto de la documentación, indicándole las fechas de envío de los módulos que componen el curso, las fechas en la que el alumno deberá entregar la prueba de evaluación de cada uno de ellos y las fechas de las distintas jornadas presenciales que se desarrollan a la finalización de los mismos.

El alumno podrá asistir de manera gratuita a cada una de las jornadas presenciales, donde se explicarán los contenidos más importantes del módulo y se analizarán casos prácticos correspondientes al mismo.

Duración:	150 horas
Número de módulos:	4
Número de envíos al alumno:	4
Duración recomendada:	6 meses

PROGRAMA DE CONTENIDOS

I. ESTRATEGIAS Y LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Unidad 1. Introducción a la calidad

1. Evolución histórica de la calidad.
2. La calidad en nuestros días.

Unidad 2. La estandarización de la calidad

1. Los orígenes de la estandarización.
2. La calidad en la legislación.
3. La normalización.
4. La certificación.
5. La acreditación.
6. Normativa aplicable a los organismos certificadores.
7. La homologación.

Unidad 3. Desarrollo de la Norma ISO 9001:2008

1. Aplicación de las normas ISO 9000.
2. Desarrollo de la norma ISO 9001:2008.

Unidad 4. Gestión por procesos

1. Gestión por funciones vs. gestión por procesos.
2. Los procesos en la organización.
3. Representación gráfica de los procesos.
4. Implantación de la gestión por procesos.

Unidad 5. El papel de la Dirección en la gestión de la Calidad

1. Definición de la organización: tipos de organizaciones.
2. Responsabilidades de la dirección.
3. Delegación de responsabilidades.

Unidad 6. Implantación del sistema de gestión

1. Razones empresariales para implantar un sistema de calidad.
2. Fases de implantación.
3. Descripción de las fases.
4. Integración de sistemas

II. IMPLANTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Unidad 1. Fundamentos de estadística

1. Conceptos básicos de estadística
2. Modelos de distribución de probabilidades

Unidad 2. Orientación al cliente

1. La orientación al cliente.
2. El análisis de mercado.
3. Segmentación.
4. Posicionamiento.
5. Fin del acuerdo: el contrato.
6. Garantía

Unidad 3. Gestión de la fidelidad del cliente

1. La fidelidad del cliente
2. Gestión de las reclamaciones
3. Canales de comunicación ante situaciones de insatisfacción
4. Análisis de la tasa de pérdida de clientes

Unidad 4. La Calidad en el diseño

1. El proceso de diseño: conceptos clave.
2. Planificación del diseño.
3. Diferencias entre el diseño de servicios y el de productos.
4. Métodos para el diseño.
5. Revisión, verificación, validación y cambios en el proceso de diseño.

Unidad 5. La Calidad en las compras

1. El proceso de compra
2. La calidad concertada.
3. Calidad y outsourcing

Unidad 6. La Calidad en la producción y servicios

1. Planificación de la realización del producto. Planes de calidad
2. Control de calidad de procesos y productos
3. Comprobación de la calidad

Unidad 7. La Calidad en la logística y la posventa

1. Gestión de stocks:
2. Gestión de almacén.
3. Gestión del transporte
4. Identificación y trazabilidad.
5. Garantía de postventa.

Unidad 8. La Auditoría interna del Sistema de Gestión

1. Las auditorías. Conceptos generales
2. Realización de la auditoría.
3. Las no conformidades.

III. APOYO A LA DIRECCIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES

Unidad 1. Aspectos económicos de la calidad

1. Los costes de la calidad
2. El coste del ciclo de vida
3. Fundamentos del análisis del valor

Unidad 2. Indicadores y sistemas de información

1. Indicadores de calidad. Creación y gestión.
2. Factores críticos de éxito (CSFs)
3. Indicadores en procesos
4. El cuadro de mando integral

Unidad 3. Evaluación de la satisfacción del cliente

1. Fundamentos de la satisfacción del cliente
2. Implantación del sistema de medición directa: recogida de datos:
3. Implantación del sistema de medición directa: análisis de los datos
4. El perfil de la calidad percibido

Unidad 4. Los equipos de trabajo en la gestión de la calidad

1. El potencial del trabajo en equipo.
2. El conflicto en el equipo de trabajo.
3. Gestión de las reuniones

Unidad 5. La mejora de la calidad

1. La mejora de la calidad
2. Herramientas para la mejora de la calidad
3. Técnicas de la creatividad

Unidad 6. Técnicas avanzadas para la gestión de la calidad

1. Benchmarking.
2. Seis Sigma.
3. Las 5´S.

IV. EXCELENCIA EMPRESARIAL A TRAVES DE LA GESTIÓN Y LA MEJORA DE LOS PROCESOS

Unidad 1. Enfoque de la gestión de la calidad hacia la mejora continua

1. La gestión de la calidad según ISO 9004:2009
2. La mejora continua
3. El camino hacia la calidad total
4. Los diversos modelos

Unidad 2. Gestión de los RRHH, liderazgo y gestión del cambio. La participación y el clima laboral. La formación

1. El liderazgo
2. La gestión del cambio
- 3 La participación de las personas
4. El clima y la satisfacción laboral

Unidad 3. Gestión del conocimiento

1. Gestión del conocimiento.
2. Gestión por competencias
3. Conceptos de formación.
4. Plan de formación.
5. Evaluación de la formación.

Unidad 4. Gestión de la innovación

1. La innovación como elemento de gestión empresarial
2. La innovación como determinante de la competitividad
3. Normas aplicables a la gestión de la innovación

Unidad 5. Gestión de la responsabilidad social empresarial

1. Introducción a la RSE. Sistemas de gestión de la RSE
2. Aspectos de la gestión interna de la RSE
3. Aspectos de la gestión externa de la RSE
4. Informes de comunicación de la RSE

Unidad 6. Medida y mejora de los procesos

1. Análisis y mejora de los procesos
2. Reingeniería del proceso

Este programa es susceptible de modificación por actualizaciones necesarias

Tutorías

La AEC dispone de un grupo de expertos para apoyar y asesorar al alumno en la resolución de cualquier duda, dificultad o sugerencia o para aclarar cuestiones relacionadas con los contenidos de la formación.

Estos expertos actúan como tutores de forma que cada uno de los alumnos cuenta con un **tutor personalizado** al que se dirige directamente para efectuar sus consultas.

El tutor realiza, además, un seguimiento del alumno a lo largo de todo el proceso formativo, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos.

El sistema de tutorías personalizadas se plantea como una herramienta eficaz para facilitar el aprendizaje de los alumnos, donde el tutor, además de resolver dudas y responder a las preguntas de los alumnos, realiza un seguimiento personalizado.

Para la comunicación entre el alumno y el tutor se utiliza la forma de comunicación que elija el alumno: correo ordinario, correo electrónico, plataforma on-line o fax. El horario de tutorías si el contacto se quiere hacer de manera telefónica es de lunes a jueves de 9,00-14,00 horas y de 15,00-18,15 horas; y los viernes de 9,00-14,00 horas, excepto festivos y fines de semana.

Plataforma on-line

Durante el proceso formativo el alumno tiene a su disposición una plataforma on-line que le aporta una serie de ventajas en la realización del curso y el logro de conseguir los objetivos del mismo:

- Posibilidad de realizar ejercicios teórico/prácticos, no siendo obligatoria su realización para superar el curso, aunque sí muy recomendable para asimilar los conceptos.
- Contactar con el tutor y el resto de participantes en el curso.
- Debatir mediante el foro los temas que susciten dudas, comentarios, experiencias, etc del temario.
- Intercambiar información y documentos.
- Posibilidad de realizar las pruebas de evaluación mediante ésta vía.

Caso Práctico

A lo largo de la formación se presentan casos reales de empresas para desarrollar y profundizar los conocimientos expuestos en los módulos.

Se incluyen ejercicios prácticos en los diferentes módulos, de forma que es posible una aplicación completa y homogénea de los contenidos del programa en su conjunto.

Jornadas Presenciales

Durante la formación se llevan a cabo Jornadas Presenciales, de carácter voluntario, una por módulo de formación, siendo gratuitas para los alumnos.

En ellas se presenta un resumen de los aspectos más importantes de cada módulo y la resolución de los ejercicios sobre los Casos Prácticos que se incluyen, intercambiando experiencias con el resto de alumnos y ampliando de esta manera la visión práctica en empresa.

La resolución de los correspondientes ejercicios, realizada en cada una de las Jornadas Presenciales, se envía a los alumnos después de la celebración de la misma y una vez recibida la prueba de evaluación del módulo correspondiente.

Pruebas de evaluación

El sistema de evaluación del curso es continuo a través de ejercicios en la plataforma on-line, jornadas presenciales y la realización de las pruebas de evaluación.

Para la superación del programa formativo, el alumno deberá cumplimentar y remitir a su tutor personal las pruebas de evaluación una vez resueltas, para que éste las corrija y evalúe. Una vez corregidas, el tutor personal enviará al alumno los resultados y la puntuación obtenida, junto con las respuestas razonadas.

Obtención del Diploma de aprovechamiento

Para la obtención del Diploma de la Formación el alumno deberá superar cada una de las pruebas de evaluación incluidas en cada módulo, lo que se considera logrado cuando en cada uno de ellos responda correctamente, al menos, el 60 % de las cuestiones planteadas.

Requisitos para la Certificación

Los alumnos que se matriculan en este programa, además de ser profesionales que desean formarse en gestión de la calidad o perfeccionar su formación actual, pueden optar a la certificación personal de la EOQ al finalizar el periodo de formación. Este Certificado es emitido por el CERPER, Entidad de Certificación independiente.

Los requisitos para poder acceder a la certificación de la EOQ como Gestor de los Sistemas de Calidad, se citan a continuación:

- Tener titulación universitaria o equivalente (*).
- Haber obtenido el Diploma del programa formativo (Ver Obtención del Diploma).
- Cuatro años de experiencia laboral, al menos dos de ellos en gestión de sistemas de la calidad(**)
- Superar las pruebas de evaluación para la certificación que realiza el CERPER al finalizar el programa de formación.

Las tarifas para acceder a la Evaluación del CERPER para la certificación quedan incluidas en la cuota del curso durante un año a partir de la fecha de finalización del curso o en las dos primeras convocatorias posteriores a la finalización del curso.

-
- (*) Las equivalencias a la titulación universitaria se incluyen en la Solicitud de Admisión y Matriculación.
- (**) Si el alumno no cumple este requisito, pero si el resto, puede obtener el Certificado provisional como Gestor de los Sistemas de Calidad Junior.

A partir de ese título, el alumno dispone de cinco años para poder demostrar la experiencia requerida, con lo que obtiene sin más trámite que su solicitud, la Certificación de la AEC y EOQ.

Bolsa de empleo CERPER

Una vez obtenido el Certificado mencionado en el apartado anterior, la persona certificada entrará a formar parte si lo desea, de una bolsa de empleo exclusiva para personas certificadas por el CERPER.

Esta bolsa de empleo es un servicio gratuito y se gestiona íntegramente a través de nuestra web, www.aec.es. La persona certificada dispondrá en este mismo espacio, de información adicional sobre este servicio.

VII. PROCESO DE ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN



El Centro de Formación está permanentemente a disposición del solicitante para solventar todas las dudas que puedan surgir durante el proceso de admisión y matriculación.

Matriculación

Los candidatos deben formalizar la matrícula antes del inicio del curso, utilizando para ello los impresos que se encuentran en el documento de *Solicitud de Admisión y Matriculación* adjunto.

Convocatoria del curso nº 1: 07 de febrero de 2011

Convocatoria del curso nº 2: 09 de mayo de 2011

Convocatoria del curso nº 3: 24 de octubre de 2011

Cuotas de inscripción:

Miembros AEC: 1.500 € + 18% IVA

Otros: 1.650 € + 18% IVA

La cuota de inscripción incluye el material docente, el servicio de tutorías, la asistencia a las jornadas presenciales, mantenimiento de la plataforma on-line así como las tarifas para acceder a la certificación como Gestor de los Sistemas de Gestión de la Calidad de la European Organization for Quality (EOQ).

Para más de 5 inscripciones enviadas por la misma empresa a una misma convocatoria, se aplicará el **10% de descuento** sobre el importe del curso.

Este curso se encuentra incluido dentro de nuestra modalidad In Company. Si desea ampliar información al respecto y pedir presupuesto sin compromiso, póngase en contacto con nosotros a través de nuestra página web: www.aec.es o mandando un e-mail a: for@aec.es

Una vez formalizada la matrícula y efectuado el pago, el alumno recibirá el primer envío de documentación por mensajería.

Facilidades de pago

El material formativo se envía previo pago de la matrícula. El pago puede realizarse bien en su totalidad al comienzo del curso o mediante pagos fraccionados sin intereses. El alumno deberá indicar en la Solicitud de Admisión y Matriculación la modalidad en la que quiere realizar el pago.

SOLICITUD DE ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN

Experto Europeo en Gestión de la Calidad

Socio de la AEC: 1500 euros (+18% IVA)
No Socios de la AEC: 1650 euros (+18% IVA)

Rellena y envía por Fax al 915 765 258

Nº Convocatoria.....

Datos del Alumno

Apellidos:

Nombre:

Empresa:

C.I.F./N.I.F.:

Cargo:

Datos de Envío de la Documentación

Dirección de envío

C.P.:

Localidad: Provincia:

Teléfono: Fax:

E-mail:

¿Es socio de la AEC? SI NO

Datos de Facturación (cumplimentar sólo si no coincide con los datos indicados arriba)

Empresa C.I.F./N.I.F.:

Dirección C.P.:

Localidad: Provincia:

Teléfono: Fax:

E-mail:



Este curso cumple los requisitos necesarios para poder ser BONIFICADO a través de la FUNDACIÓN TRIPARTITA PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (FTFE).

- Solicito la gestión GRATUITA de la bonificación de este curso
- Solicito pago fraccionado *
- Marque esta casilla si desea que sus datos sean omitidos en posteriores comunicaciones sobre actividades organizadas por la AEC.

Fecha y Firma

* El importe del curso se puede abonar en su totalidad al comienzo del curso o mediante pagos fraccionados sin intereses. El envío del material formativo se realizará previo pago del mismo.

Todos sus datos serán tratados acorde con los términos de la Ley Orgánica 15/99 del 13 de diciembre (LOPD). Los datos proporcionados a 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: 915 765 258. La AEC asegura la confidencialidad de los datos aportados, garantizando que no serán cedidos a terceros ajenos a la AEC.