

• SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ORGANIZACIONES DE SERVICIO

Duración en horas: 20

OBJETIVOS: Dirigido a personas relacionadas con empresas y organizaciones de servicios que deseen profundizar en los aspectos que determinan la calidad que los clientes suelen apreciar en este tipo de organizaciones, bajo el enfoque de la Norma ISO 9001:2008. En la actualidad y en nuestro país, los servicios suponen más del 60 % de las actividades empresariales, porcentaje que tiende a incrementarse, así como el de los puestos de trabajo creados últimamente en este tipo de actividades, que ya supera el 80 % del total. La tendencia al incremento de estos porcentajes la señala el hecho de que en E.E.U.U. ya se encuentran en el 75 % y en el 90 % respectivamente.

Tradicionalmente se ha considerado que la filosofía y las técnicas de calidad eran aplicables solamente a las empresas industriales. Ello es debido a una cierta deformación profesional que tiene su origen en que la calidad, desde el punto de vista científico, se empezó a desarrollar como Control estadístico del proceso en industrias de producción en serie. Pero desde siempre han existido empresas de servicios que se han diferenciado de la competencia por una mejor política de servicio y ello les ha llevado a conseguir una posición de liderazgo en el mercado. Con este curso, descubrirá sorprendentes parámetros a través de los cuales sus clientes valoran, día a día, el servicio prestado por su organización.

• SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001-2015

Duración en horas: 20

OBJETIVOS: Dirigido a personas que deseen profundizar en el conocimiento de los requisitos derivados de la nueva revisión de la norma ISO9001 y, sobre todo, que deseen adquirir mayores conocimientos en materia de indicadores de gestión, imprescindibles para la mejora continua exigida por las diferentes normas internacionales, aplicados al ámbito de la calidad. Los indicadores de gestión se convierten en los signos vitales de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades. En una organización se debe contar con el mínimo número posible de indicadores que nos garanticen contar con información constante, real y precisa sobre aspectos tales como: efectividad, eficiencia, eficacia, productividad, calidad, la ejecución presupuestal, la incidencia de la gestión, todos los cuales constituyen el conjunto de signos vitales de la organización. Mediante este curso obtendremos diferentes perspectivas para el análisis de indicadores pero, sobre todo, para adquirir una lógica que nos permita intuir los factores que deben formar parte del sistema de indicadores en cualquier proceso u organización.

• AUDITORÍAS INTERNAS ISO 9001

Duración en horas: 10

OBJETIVOS: El curso está dirigido a Estudiantes y profesionales que trabajen en el sector de la calidad como consultores y/o en empresas certificadas o en proceso y deseen adquirir los conocimientos y la titulación para realizar auditorías según ISO 9001:2008. Cada vez son más las organizaciones que cuentan con certificados de calidad en base a la norma ISO 9001:2000. De la misma manera y siguiendo los requisitos de la norma, dichas empresas deben tener formados profesionales en el

ámbito de la auditoría interna para poder satisfacer sus necesidades en la realización de dicho proceso, tal y como establece la propia norma en su apartado 8.2.2.

• **DISEÑO DE SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL ISO 14001-2015**

Duración en horas: 10

OBJETIVOS: Dirigido a personas con un conocimiento previo en materia de sistemas de gestión y, en particular con conocimientos sobre la norma ISO 14001, el presente curso trata de avanzar en la aplicación de dicha norma, ofreciendo interpretaciones adecuadas a la hora de diseñar un Sistema de Gestión Medioambiental, desde documentos básicos como la política y objetivos hasta la estructura documental del Sistema. Mediante este curso, Vd. podrá profundizar en los requisitos que establece la Norma ISO 14001 para diseñar, implantar y Certificar un Sistema de gestión, con una amplia colección de ejemplos que le ayudaran a interpretar los diferentes requisitos incluidos en la misma para la puesta en marcha o mejora de su propio sistema de gestión. Además del propio diseño, se profundiza en la auditoría como una técnica con un doble uso: internamente sirve como elemento de información a la dirección para asegurar la correcta implantación del sistema y externamente es una forma de certificar la implantación del sistema de cara a los clientes y demás partes interesadas.

* **ISO 14001 - REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL**

Duración en horas: 20

OBJETIVOS: Dirigido a personas que quieran tener una primera aproximación con lo que suponen los sistemas de Gestión Medioambiental y con poco o nulo conocimiento de la norma ISO 14001. Con el presente curso se darán respuestas a todas las cuestiones relacionadas con los sistemas de gestión medioambiental dentro de la empresa siguiendo la norma de referencia UNE EN ISO 14001 en su versión del año 2004 (última actualización). Además se analizarán de forma breve, otras formas de llevar a cabo dicho sistema de gestión utilizando otras normas de referencia para su aplicación. Este curso se completa con el Curso "Diseño de Sistemas de gestión Medioambiental ISO 14001". Además del propio diseño, la auditoría es una técnica con un doble uso: internamente sirve como elemento de información a la dirección para asegurar la correcta implantación del sistema y externamente es una forma de certificar la implantación del sistema de cara a los clientes y demás partes interesadas.