

Formación AEC

Catálogo 2020

[Ir al índice](#) →



Q AEC
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD





[Ir al índice ---->](#)

Programas Superiores by **AEC**



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

Quality Manager

Delegado de Protección de Datos

Un **Líder en Gestión 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 DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS, con acceso al proceso de Certificación reconocido por el CERPER.

Contacta con nosotros y reserva tu plaza.

Bienvenidos

Nuevos tiempos, nuevas oportunidades

Son tiempos de cambio. Digitalización, sostenibilidad, ética, nos asomamos a un futuro que será diferente y que requerirá profesionales diferentes. A la vez incierto y lleno de oportunidades

Es la hora de las habilidades

Nuestra formación está **diseñada e impartida desde la experiencia** de los profesionales de la calidad y la gestión, desde sus problemas y sus desafíos, desde la vibrante realidad que afrontan cada día.

Nuestros programas están configurados y concebidos desde la **práctica de las organizaciones más competitivas y vanguardistas**, las que configuran la Asociación Española para la Calidad.

Es la hora de potenciar las habilidades, de formarse para las oportunidades de los nuevos tiempos que son ya una realidad. **Formación enfocada y en itinerarios, integrada en la problemática real de la empresa.** En herramientas y en gestión. En técnicas y en valores. Para el profesional del siglo XXI.

Como grandes hitos para este año destacar la **consolidación de nuestra formación en las disciplinas clave:** Sistemas de Gestión, Excelencia Operacional, Innovación, Experiencia de Cliente y por supuesto, Protección de Datos.

Vamos a **impulsar la Sostenibilidad** de las organizaciones desarrollando programas de alto valor en Economía Circular, Transparencia, Buen Gobierno y Estados de Información no Financiera.

Y tenemos un nuevo desafío, consolidar una ruta formativa de apoyo a todas las empresas de nuestro país que acepten el reto de la **Transformación Digital** con la mejor herramienta: la **Calidad 4.0.**



Avelino Brito

Director General de la Asociación Española para la Calidad



Índice

Click en sección para más info 

■ 04 AEC

■ 06 Calendario

■ 08 Presencial y mixta

■ 36 Online Tutorizada

■ 50 Itinerarios Formativos

■ 52 Incompany

AEC

Impulsar la competitividad y la sostenibilidad de nuestros profesionales, nuestras empresas y nuestro país



Somos una Asociación privada sin ánimo de lucro, fundada en 1961, y nuestro propósito es **impulsar la Calidad como motor de la competitividad y la sostenibilidad** de nuestros profesionales, nuestras empresas y nuestro país.

Una Calidad grande, abierta y transformadora que **integra a todas las áreas de gestión y grupos de interés** de las organizaciones. Hoy en un siglo XXI en plena transformación, nuestros valores fundacionales: conocimiento, intercambio y compromiso, siguen plenamente en vanguardia.

En la actualidad **más 1.000 empresas y de 3.500 profesionales**, comprometidos con la misión de la AEC, hacen de la Asociación Española para la Calidad **una de las comunidades empresariales de referencia** en el impulso transformador de nuestra economía.

Nuestras **Comunidades y Comités**, nuestros **congresos y eventos**, son la representación fiel de esta gran comunidad, abierta, multidisciplinaria y unida por una visión común.

Como actividad fundamental, la AEC acompaña además a sus socios, marcas y profesionales, en sus necesidades formativas como un **aliado estratégico de confianza**. Una formación concebida desde la experiencia real, la praxis y con un objetivo fundamental: **inspirar a los profesionales 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 la Calidad.

¿POR QUÉ AEC FORMACIÓN?

Valor para ti, para tu equipo y para tu organización

El mejor aliado: confianza y experiencia
Más de 50 años formando e inspirando a profesionales y empresas líderes.
Más de 65.000 profesionales nos han elegido para impulsar sus carreras.
Itinerarios formativos para crecer y hacer crecer a tus equipos.

Desarrollo en las principales disciplinas de Gestión
Calidad, Protección de Datos DPD-DPO, Lean Seis Sigma, Experiencia de Cliente, Innovación, Riesgos y Compliance, Medio Ambiente, Seguridad Alimentaria, Prevención, Responsabilidad Social y Transformación 4.0.

Profesorado referente
Profesores especialistas en sus sectores, con experiencia real en las empresas.
Verdaderos maestros: experiencia pedagógica y fuerte vocación educativa.



Todas las metodologías de aprendizaje
Más de 350 cursos y programas en todas las modalidades: presencial, e-learning, mixta e in-company a medida de cada empresa.
Adaptadas a las necesidades de cada profesional y los objetivos de cada organización.

Más allá del conocimiento: competencias y habilidades
Compartir conocimiento y experiencias reales. Favorecer la relación y el intercambio. Desarrollar competencias y habilidades.
Objetivo: aplicación inmediata del valor aprendido en las organizaciones.

Titulación y certificación reconocidas
Titulaciones Propias AEC: avaladas por la experiencia de más de 50 años formando profesionales.
Centro de Certificación de Personas: certificados EOQ válidos en más de 30 países y certificación DPD (Delegado de Protección de Datos).

Calendario Formación AEC

 **Curso Nuevo**



Presencial y mixta

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

CALIDAD

CA	Programa Superior Quality Manager (mixto)	200		18Feb-31Jul			13May-20Nov			14Oct-22Abr		10
CA	Gestión del Riesgo	16		10-11			1-2			5-6		12
CA	Auditorías internas de sistemas de gestión integrados	24	27-29		30Mar-1Abr				28-30			11
CA	Taller de gestión avanzada de indicadores	16			4-5		25-26			14-15		11
★ CA	Quality Engagement: Clave de la Gestión de la Calidad	13		24-25			18-19			28-29		14
CA	Liderazgo para sistemas de gestión	16			23-24		8-9			11-12		15
CA	Programa Intensivo Gestión del Cambio	8					6		24			15
CA	Programa Superior de Auditores en Sistemas de Gestión (mixto)	82			2Mar-17Abr			8Jun-30Jul		14Oct-27Nov		16
CA	Auditorías internas SG de Calidad ISO 9001:2015	16		12-13		27-28		22-23		5-6	23-24	17
CA	Gestión eficaz de las reclamaciones	13			12-13					22-23		13
CA	Taller de implantación de un SG de Calidad ISO 9001:2015	16		3-4			11-12		30Sep-1Oct		16-17	13
CA	Evaluación de la Calidad y de la prestación de proveedores	16			25-26						4-5	34

LEAN-SEIS SIGMA

★ 6 σ	Taller especializado Lean Management	16			16-17				28-29			18
★ 6 σ	Desarrollando Líderes Lean	16			2-3					7-8		18
6 σ	Seis Sigma Green Belt	80					25May-26Jun					19
6 σ	Upgrading: Black Belt para Green Belts	80									16Nov-18Dic	19

TRANSFORMACIÓN 4.0

★ 4.0	Programa Intensivo Industria 4.0.	24		24-26				2-4		27-29		21
★ 4.0	Programa Avanzado Gobierno y Gestión 4.0	24			2-4						24-26	20

EXPERIENCIA DE CLIENTE

CX	Programa Intensivo Customer Experience Management	24		4-6			18-20			19-21		22
CX	Taller Especializado Customer Journey	8			23			15		7		23
CX	Métricas Customer Experience y Voz del Cliente	16			9-10						11-12	23
★ CX	Taller especializado en Experiencia de Empleado	13					5May-5Jun			26Oct-20Nov	80Oct-20Nov	23
★ CX	Taller especializado Patient Centricity	13		11Feb-6Mar								23

INNOVACIÓN

INN	Design Thinking	16		17-18			27-28			5-6		25
INN	Lean Startup	16			16-17						25-26	25
INN	Gestión de Proyectos Agiles. Scrum Master	16			25-26						1-2	25

PECAL

PE	Requisitos OTAN para Industrias de Defensa. Normas PECAL	32			16-19			8-11		19-22		26
----	--	----	--	--	-------	--	--	------	--	-------	--	----

AEROSPAZIAL/AUTOMOCIÓN

AE	Diseño e implantación de un SG de Calidad UNE-EN 9100:2018	16		3-4			25-26			30Sep-10Oct		27
AE	Auditorías internas IATF 16949:2016	16			23-24						4-5	17

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORABLES

PRL	Implantación y auditoría ISO 45001	16		17-18				22-23			23-24	17
-----	------------------------------------	----	--	-------	--	--	--	-------	--	--	-------	----

MEDIO AMBIENTE

MA	Programa Superior Manager en Gestión Ambiental	200			4Mar-31Jul					15Oct-22Abr		30
MA	Taller de implantación de un SG Ambiental ISO 14001:2015	16		19-20			6-7			7-8	25-26	30
MA	Taller de Economía Circular y Residuo Cero	16			4-5			1-2		26-27		28
★ MA	Taller práctico para el cálculo de la Huella de Carbono	16		5-6			20-21				25-26	29

 **Presencial y mixta** Horas Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Sep Oct Nov Dic Pág.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

★ RS	Información no financiera y Memorias GRI	13		26-27			18-19			29-30			29
★ RS	Objetivos de Desarrollo Sostenible en la estrategia empresarial	8			22								28

SEGURIDAD ALIMENTARIA

SA	Auditorías internas de Seguridad Alimentaria	16			25-26							18-19	35
SA	IFS Standard y su nuevo requisito Food Fraud	8				15						30	31
SA	La Nueva ISO 22000:2018. Principales cambios	8	29							28			31
SA	El estándar BRC V.8. Principales cambios	8		26								10	31

RISK & COMPLIANCE

R&C	Sistema eficaz de Gestión Compliance. ISO 19600	16					11-12					16-17	32
R&C	Third Party Compliance. Gestión del riesgo de Compliance	8	30					1					32
R&C	Supervisión y auditoría en Compliance	8				16						11	32

PROTECCIÓN DE DATOS

★ PD	Taller práctico: Análisis de Riesgos y Evaluación de Impacto	8		10								30	33
★ PD	Taller de Implantación de un SG de Seguridad de la Información: ISO 27001	16					4-5					14-15	33
★ PD	Taller práctico para la gestión y notificación de brechas de seguridad	8	30							29			33

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

CA	Experto Europeo en Gestión de Calidad	150		18Feb-31Jul			13May-20Nov				14Oct-22Abr		38
CA	Técnico en Gestión de Calidad	80	29Ene-7May			22Abr-30Jul		18Jun-23Oct		29Sep-30Dic			39
CA	Gestión por Procesos	120			5Mar-26Jun							4Nov-12Mar	39
CA	Gestión de Riesgos Empresariales	120			12Mar-18Sep						28Oct-28Mar		41
CA	Estadística práctica aplicada a la Calidad	50			25Mar-19Jun				29Sep-22Dic				40
CA	Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	50	28Ene-27Mar				6May-30Jun		30Sep-20Nov		3Nov-30Dic		40
CA	Auditorías de Sistemas de Gestión	50			2Mar-17Abr			8Jun-17Jul			14Oct-27Nov		40
SI	Experto Europeo en SI Calidad, Medio Ambiente y PRL	150				22Abr-30Sept						5Nov-31Mar	39
6σ	Lean Seis Sigma Green Belt	150	30Ene-14May			28Abr-30Sep					6Oct-30Dic		41
INN	Gestión de la Innovación	100		25Feb-21May				4Jun-30Sep			20Oct-12Feb		42
INN	Gestión de los Incentivos de I+D+I en la empresa	150				2Abr-7Oct						12Nov-23Abr	42
CX	Experto en Customer Experience Management	120		26Feb-30Jun			21May-23Oct				21Oct-31Mar		43
RS	Experto Europeo en Responsabilidad Social	120		13Feb-7Jul			14May-22Oct				15Oct-25Mar		44
MA	Experto Europeo en Gestión Ambiental	150			4Mar-31Jul		12May-20Nov				15Oct-22Abr		45
SA	Experto Europeo en Seguridad Alimentaria	120		25Feb-10Jul				24Jun-27Nov			6Oct-26Feb	25Nov-23Abr	45
PD	Programa Superior Delegado de Protección de Datos	200		26Feb-31Jul			20May-30Oct			30Sep-22Feb		26Nov-30Abr	47
PD	Programa Avanzado Delegado de Protección de Datos	104	16Ene-8May		17Mar-31Jul			16Jun-30Oct			22Oct-21Feb		47
★ PD	ENS e ISO 27001 para cumplir con el RGPD	60		18Feb-30Abr			13May-30Jul				20Oct-30Dic		48
★ PD	El día a día del Delegado de Protección de Datos	40				21Abr-30May					13Oct-24Nov		48



Formación

Presencial

De corta duración y alto valor profesional acompañado por los mejores expertos.

Talleres eminentemente prácticos con casos de aplicación real en las organizaciones.

y mixta

Integración perfecta de la formación presencial con la formación online.

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

Una formación completa organizada por gamas e itinerarios, con un enfoque práctico para el desarrollo profesional de los responsables y sus equipos.



Formación especializada en todas las disciplinas: Calidad, Auditorías, Sistemas Integrados, Prevención de Riesgos, Lean – Seis Sigma, Transformación 4.0, Experiencia de Cliente, Innovación, Responsabilidad Social, Medio Ambiente, Riesgos y Compliance, Protección de Datos.



Programas Superiores para Managers y Auditores: Quality Manager, Manager en Gestión Ambiental, Customer Experience Management, Auditores de Sistemas de Gestión y Delegado de Protección de Datos.



Especializaciones sectoriales: Seguridad Alimentaria, Automoción, PECAL, Aeroespacial.



Profesores expertos, networking y benchmarking a través del intercambio de experiencias.



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 la 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 de desempeño.
- ♦ Dominar las herramientas para la gestión de riesgos y de mejora de la competitividad.
- ♦ Aprender a actuar como consultor, formador y auditor interno.

>> CONTENIDO

- 1 Experto Europeo en Gestión de Calidad (Online Tutorizado. 128h)**
 - Estrategias y liderazgo del SGC.
 - Gestión de los procesos de apoyo y operaciones.
 - Gestión del SGC.
 - Evaluación y mejora del SGC.
 - La nueva calidad.
- 2 Gestión del riesgo (16h)**
 - Proceso ISO 31000:2018.
 - El Mapa de riesgos. Proceso de gestión del riesgo.
- 3 Auditorías internas integradas (ISO 19011) (24h)**
 - Generalidades y normativa.
 - Planificación y ejecución de la Auditoría.
 - Informe Auditoría.
- 4 Gestión avanzada de indicadores (16h)**
 - Construir el CMI.
 - El road map del proyecto de implantación.
 - Engagement.
- 5 Liderazgo para sistema de gestión (16h)**
 - Liderazgo y Habilidades del gestor de sistemas.
 - Programa de desarrollo individual.

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 los Sistemas de Gestión.
- Profesionales que quieran obtener un reconocimiento internacional de las competencias del perfil profesional Quality Manager.

6 Meses/200h

Madrid

18 Febrero–31 Julio
13 Mayo–20 Noviembre
14 Octubre–22 Abril 2021

PRECIO: 2.690 € + IVA

SOCIOS: 2.150 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 1.896 €



Auditorías internas de Sistemas de Gestión Integrados

CA
Calidad

Lleva a cabo auditorías internas de cualquier SG utilizando la norma UNE EN ISO 19011:2018

>> OBJETIVOS

- ♦ Adquirir los conocimientos y habilidades para planificar y organizar las auditorías internas del SGI.
- ♦ Conocer los principios de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 y su aplicación práctica en auditorías.
- ♦ Conocer los criterios para cualificar auditores: ISO 19011:2018.
- ♦ Aprender a redactar no conformidades y a elaborar el informe de auditoría.

>> CONTENIDO

- 1 Generalidades**
 - Definiciones de auditorías
 - Auditorías de sistemas de gestión. ISO 19011:2018.
- 2 Normas aplicables**
 - ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001.
 - Integración de sistemas.
- 3 Requisitos de Calidad ISO 9001**
- 4 Requisitos de Medio Ambiente ISO 14001**
- 5 Requisitos de Seguridad y Salud ISO 45001**
 - Evaluación e identificación de riesgos.
- 6 Planificación de auditorías (ISO 19011)**
 - Objetivos, alcance y plan de auditorías.
 - Cuestionarios de verificación.
- 7 Equipo auditor**
 - Exigencias de la Norma ISO 19011 y características de los auditores.
- 8 Ejecución de la auditoría**
 - Recogida de información.
 - Técnicas de la entrevista.
 - Reunión final.
 - Informe.

>> DIRIGIDO A

- Directores de calidad, de gestión ambiental y PRL.
- Técnicos y profesionales de la calidad, gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo.
- Todas aquellas personas interesadas en formarse como auditor interno de sistemas integrados de calidad, gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo.

3 días/24h

Madrid

27–29 Enero
30 Marzo–1 Abril
28 – 30 Septiembre

PRECIO: 725 € + IVA

SOCIOS: 580 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 312 €

Taller de Gestión Avanzada de Indicadores

CA
Calidad

Aprende a diseñar, implementar y generar compromiso con un sistema de indicadores clave de desempeño

>> OBJETIVOS

- ♦ Aprender a diseñar, implementar y generar compromiso con un sistema de indicadores clave.
- ♦ Seleccionar los indicadores que aporten valor y mantengan bajo control los aspectos críticos del desempeño de nuestra empresa.
- ♦ Construir un conjunto de indicadores equilibrado, que optimice y mejore de forma permanente la capacidad competitiva de la organización.

>> CONTENIDO

- 1 Conceptos y modelos avanzados de indicadores**
 - Tipología, caracterización, aspectos clave y modelos avanzados de indicadores.
- 2 Roadmap del proyecto de racionalización de indicadores**
 - Evaluación del grado de madurez del sistema de indicadores.
- 3 Selección de las métricas adecuadas para objetivos y procesos**
 - Métricas de orientación al cliente.
- 4 Estructura del sistema de indicadores. El cuadro de mando ampliado**
 - Como construir modelos predictivos basados en estándares internacionales.
- 5 Puesta en marcha del sistema de indicadores. Engagement de las personas**
 - Implantación del sistema de indicadores, validación, comunicación de resultados y toma de decisiones.
- 6 Auditoría del sistema de indicadores. Análisis eficaz de resultados.**
 - Indicadores asociados a 8D y a la técnica de resolución de problemas.

>> DIRIGIDO A

- Responsables de sistemas de gestión con responsabilidad en la mejora.
- Directores de planificación y estrategia.
- Directivos de empresa que desean conocer los fundamentos y herramientas que son necesarios para mejorar su rendimiento empresarial.

2 días/16h

Madrid

4–5 Marzo
25–26 Mayo
14–15 Octubre

PRECIO: 575 € + IVA

SOCIOS: 460 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 208 €



Gestión del Riesgo



Convertir los riesgos en fuente de confianza, mejoras y oportunidades

>> 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 respuesta adecuada a los riesgos.
- Saber reportar la información a la alta dirección para ayudar a la toma de decisiones.

>> CONTENIDO

- 1 Concepto de riesgo**
 - La gestión del riesgo en ISO 9001:2015 / ISO 14001:2015.
 - Metodologías: ERM COSO 2017 e ISO 31000:2010.
- 2 El control interno**
 - Definición y principios.
 - Códigos de Buen Gobierno.

3 Premisas para la gestión del riesgo

- Compromiso de la Dirección.
- Objetivos, procesos. Código ético.
- Estados financieros y nivel de riesgo aceptado.

4 ISO 31000:2018

- Proceso de gestión del riesgo.

5 Proyecto Mapa de Riesgos

- Planificación del proyecto.

- Identificación, descripción, análisis y evaluación de riesgos.
- Registro y presentación del mapa de riesgos.

6 Proceso del control de riesgos

- Proceso de G. Riesgos.
- Oportunidades de mejora e inventario.
- Proceso integrado.
- Respuesta a las oportunidades de mejora.
- Registro, reporte y supervisión del proceso.

>> DIRIGIDO A

- Directivos y técnicos de sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y sistemas integrados.
- Responsables de establecer, asegurar e implementar una política adecuada de gestión de riesgos.
- Gerentes y directivos sensibilizados con el cumplimiento normativo y su gestión para minimizar el impacto en costes y riesgos.

2 días/16h

Madrid

10-11 Febrero
1-2 Junio
5-6 Octubre

PRECIO: 575€ + IVA

SOCIOS: 460€ + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 208€



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

CA
Calidad

>> OBJETIVOS

- ♦ Dar a conocer las etapas de que consta el proyecto de implantación de un SGC y cómo llevar a cabo su gestión y control.
- ♦ Aprender a implantar los requisitos que introduce la Norma ISO 9001:2015.
- ♦ Dotar de herramientas, metodologías, 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 de la Norma UNE EN ISO 9001.
- 3 El proyecto de implantación del SGC**
 - Elaboración del Plan de Trabajo y del Plan de Detalle.
 - El análisis del contexto y gestión basada en el riesgo. Metodologías.
- 4 Verificación de la eficacia del SGC implantado**
 - Acciones correctivas para asegurar el éxito.
- 5 Certificación del SGC**
 - La auditoría de certificación, de seguimiento y renovación.
 - Los Organismos de Certificación y ENAC.
- 6 Ejercicios Prácticos de implantación**
 - Mapa de Procesos.
 - Análisis del contexto.
 - Riesgos y procedimientos.

Madrid

3-4 Febrero
11-12 Mayo

30 Sep-1 Octubre
16-17 Noviembre

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

Gestión eficaz de las reclamaciones

CA
Calidad

>> OBJETIVOS

- ♦ Diseñar y mejorar el servicio de gestión de reclamaciones.
- ♦ Conocer los métodos, requisitos y pasos a seguir para gestionar de forma eficaz las quejas y reclamaciones.
- ♦ Conocer los métodos para evaluar la satisfacción de los clientes que han reclamado y a establecer indicadores de medición.

>> CONTENIDO

- 1 Requisitos y características de la calidad del servicio**
 - La satisfacción de los clientes. Claves y dimensiones de la calidad del servicio.
- 2 Reclamaciones: la voz de la insatisfacción**
 - Impacto en la fidelidad y en la mejora.
 - Estilos de respuesta ante la insatisfacción.
- 3 Claves para el diseño del proceso y la función de gestión de las reclamaciones**
 - Cómo estructurar la función y dónde ubicarla.
 - Política y estrategia. Recursos y canales de recepción y gestión.
- 4 Gestión eficaz de las reclamaciones**
 - Gestión de reclamaciones como servicio de "reparación" de la organización.
 - Tres dimensiones clave.
- 5 Reclamaciones como oportunidades de mejora**
 - Evaluación de la satisfacción de los clientes que han reclamado.
 - Cómo establecer indicadores adecuados de la gestión de las reclamaciones.
 - Mejora de procesos, productos y servicios.
- 6 G.Reclamaciones por canales de comunicación escrita y verbal.**

Madrid

12-13 Marzo
22-23 Octubre

PRECIO: 475 € + IVA
SOCIOS: 380 € + IVA

Taller Especializado en Gestión por Procesos

CA
Calidad

>> OBJETIVOS

- ♦ Identificar conjuntos de actividades que puedan ser entendidas y gestionadas como un proceso.
- ♦ Aprender a realizar un diseño completo de un proceso, incluyendo las actividades de gestión y mejora ya desde el diseño.
- ♦ Identificar actividades de seguimiento y medición de los procesos.
- ♦ Conocer herramientas para la mejora de los procesos.

>> CONTENIDO

- 1 ¿Por qué de la gestión por procesos?**
- 2 Procesos y procedimientos**
 - Nuevo alcance de los procesos al considerar las interacciones.
 - Reducir la burocracia inducida por la normalización.
- 3 Incorporación del cliente al proceso. El valor que aportamos al cliente**
- 4 Cómo se diseña y gestiona un proceso desde el inicio**
- 5 Una sistemática para la identificación de indicadores de procesos**
- 6 Desarrollar criterios para seleccionar la metodología de mejora**

Madrid

28 Abril
3 Diciembre

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



Quality Engagement: Clave de la Gestión de la Calidad



Fomenta el “engagement” de tu organización con la Gestión de la Calidad

>> OBJETIVOS

- Entender qué es el Quality Engagement (QE) y cómo afecta a nuestro sistema de gestión de la Calidad.
- Comprender la importancia de gestionar adecuadamente las personas.
- Reconocer aspectos sociales negativos que impactan directamente sobre los resultados de la organización y saber cómo combatirlos.
- Saber cómo incrementar el QE y los resultados de nuestra compañía.

>> CONTENIDO

- | | | |
|--|---|---|
| <p>1 Quality engagement (QE)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué es y qué significa? - Errores comunes relacionados con el QE. - Las normas ISO 9001 e ISO 9004 y el QE. | <p>4 Gestión de las personas. Los aspectos sociales de la calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - La importancia de una buena gestión de las personas, participación y motivación. - Social loafing, el free rider y el sucker effect. - Herramientas para reducir los aspectos sociales no positivos. | <p>6 Herramientas de medición del QE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de actitud y pulse surveys. Quejas y sugerencias, One-on-one, eNPS, entrevistas. - Indicadores de seguimiento y medición. - Análisis del Factor Humano. |
| <p>2 La función de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Herramientas para evitar los puntos débiles de la Función de Calidad. | <p>5 Gestión de la comunicación con el personal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizaciones Top down vs Bottom-up. - Los reportes, consultas y reuniones, etc. | <p>7 Plan de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del grado de QE. Cómo lograr el QE de las personas. |

>> DIRIGIDO A

- Directores y Responsables de Calidad y RRHH. Técnicos de Calidad y de profesionales que quieran adquirir conocimientos sobre aspectos clave que puedan afectar a los buenos resultados de la empresa.

2 Días/13h

Madrid

24–25 Febrero
18–19 Mayo
28–29 Octubre

PRECIO: 475 € + IVA
SOCIOS: 380 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 169 €





Liderazgo para Sistemas de Gestión

CA
Calidad

Adquiere las habilidades para liderar los sistemas de gestión de tu organización

>> OBJETIVOS

- Entrenar para fortalecer 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.
- Aprender a diseñar acciones de autodesarrollo, que ayuden a potenciar el liderazgo a través del método PDI: "Programa de Desarrollo Individual".

>> CONTENIDO

- Liderazgo: concepto e identificación de comportamientos asociados**
- Influencia del liderazgo en la Gestión de Equipos**
- Habilidades complementarias en el perfil del Gestor de Sistemas: visión estratégica, impacto e influencia. Concepto y comportamientos asociados**
 - Incidencia del liderazgo en las Áreas de Calidad y Medio Ambiente. ISO 9004 y el Modelo EFQM de Excelencia.
- Entrenamiento para el desarrollo de comportamientos en la gestión de equipos**
 - Dinámica de Grupo. Liderazgo y Trabajo en Equipo.
 - Role-Play. Dirección y Desarrollo de Personas. Negociación. Comunicación
- PDI: El Programa de Desarrollo Individual**

>> DIRIGIDO A

- Directivos de Gestión, Pre-Directivos y Técnicos de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente.
- Directores y Responsables de Sistemas Integrados de Gestión.

2 días/16h

Madrid

23-24 Marzo
8-9 Junio
11-12 Noviembre

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

Bonificación máxima
FUNDAE: 208 €

Programa Intensivo Gestión del Cambio

CA
Calidad

Impulsa, gestiona y lidera la transformación en tu organización

>> OBJETIVOS

- Descubrir los vectores fundamentales de cambio a nivel global y en los sectores/tecnologías de mayor capacidad tractora.
- Proporcionar 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.
- Mejores prácticas y casos de éxito en Gestión del Cambio.

>> CONTENIDO

- Las etapas del proceso de gestión del cambio**
- Cambios en el entorno**
 - Identificación de cambios en el entorno lejano y anticipación de cambios en el entorno cercano.
- Cambios en el modelo de negocio**
 - Casos prácticos para la transformación del modelo de negocio.
- Cambios en el diseño organizacional y cultural**
 - Modelos actuales y tendencias en diseño organizacional y en relación individuo-organización.
- Transformación de los procesos**
 - Tendencias actuales y futuras en la gestión de personas y en el liderazgo de equipos.
- Relaciones interpersonales y liderazgo transformador**
 - Tendencias en la gestión de personas y equipos.
- El rol del Gestor del cambio como dinamizador.**
- Transformación personal**
 - Conceptos, herramientas y técnicas de transformación personal.

>> DIRIGIDO A

- Directivos y responsables de Calidad y Sistemas de gestión, unidades de negocio, áreas funcionales y departamentos. Comités de Dirección y "staffs" directivos.
- Dirección, gerencia y empresarios de PYMES.

1 día/8h

Madrid

6 Mayo
24 Septiembre

PRECIO: 495 € + IVA
SOCIOS: 395 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 104 €



Programa Superior Auditores 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 evidencias. Evaluar y comunicar los resultados de una 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 ético correspondiente.

>> CONTENIDO

1 Programa Superior de Auditores de Sistemas de Gestión (32h – Presencial)

- Conceptos generales ISO 19011:2018.
- Técnicas de auditoría.
- ¿Cómo hacer auditorías de valor?.
- Nuevo rol del Auditor.
- Planificación de Auditorías para generar valor.
- Resolución de NC's y oportunidades de mejora
- Presentación de resultados y elaboración del plan de mejora personal.

2 Auditorías de Sistemas de Gestión (50h – Online Tutorizado)

- Conceptos básicos sobre calidad y sistemas de gestión.
- La estandarización y normalización.
- Conceptos generales sobre auditoría.
- Análisis del contexto de la auditoría.
- El proceso de auditorías.
- La gestión de riesgos en las auditorías.
- Planificación, realización y cierre de una auditoría.
- La mejora.

Anexos:

- Requisitos de las normas: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

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. Auditores jefes y auditores internos. Consultores de sistemas de gestión.
 - Profesionales interesados en formarse como Auditor de Sistemas de Gestión.

1½meses/82h

Madrid

2 Marzo–17 Abril
8 Junio–30 Julio
14 Octubre–27 Noviembre

PRECIO: 1.000 € + IVA

SOCIOS: 800 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 791€



Auditorías internas de Sistemas de Calidad ISO 9001:2015

CA
Calidad

>> OBJETIVOS

- ♦ Conocer los términos relativos a la auditoría de establecidos por la Norma ISO 19011.
- ♦ Conocer las herramientas necesarias para realizar auditorías de sistemas de calidad ISO 9001:2015.
- ♦ Aprender a planificar, organizar y desarrollar una auditoría para verificar los requisitos exigidos, detectar desviaciones y oportunidades de mejora.

>> CONTENIDO

1 Generalidades

- Requisitos de la norma ISO 9001:2015.

2 Planificación de las Auditorías

- Objetivos. Alcance. Plan de auditoría.
- Asignación de funciones.
- Documentos de trabajo.
- Listas de verificación o cuestionario.

3 Equipo auditor

- Características y competencia de los auditores.
- Responsabilidades de los auditores, Jefe Auditor, equipo auditor y auditado.

4 Ejecución de las auditorías

- Técnica de auditoría.
- Reuniones, entrevistas y recogida de información.
- Contenido del informe.

5 Seguimiento y comprobación de la eficacia

- Actividades de seguimiento de Acciones Correctivas.
- Revisión del sistema.
- Conclusiones.

Madrid

12-13 Febrero
27-28 Abril
22-23 Junio

5-6 Octubre
23-24 Nov

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

Auditorías internas IATF 16949:2016

AU
Automoción

>> OBJETIVOS

- ♦ Aprender a realizar auditorías de 1ª y 2ª parte de acuerdo a los requisitos de la norma IATF 16949:2016 y convertirlas en valor añadido para tu organización.
- ♦ Auditar con el enfoque a procesos definido por el IATF.
- ♦ Preparar el plan de auditoría. Redactar el informe de auditoría y las No Conformidades detectadas. Evaluar y comunicar los resultados para aportar valor al negocio.

>> CONTENIDO

1 Introducción

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

2 Competencias del auditor

3 Proceso de realización de la auditoría.

- Inicio. Revisión de

la documentación. Preparación. Ejecución. Presentación de resultados. Cierre de auditoría.

4 Realización del informe de auditoría

- Preparación de conclusiones. Identificación de hallazgos. Redacción de no conformidades.
- Realización de informe de auditoría.

5 Gestión de las no conformidades

- Análisis de la causa raíz. Herramientas de análisis de causas.
- Verificación de las acciones correctivas.

Madrid

23-24 Marzo
4-5 Noviembre

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

Implantación y Auditoría de SGestión según ISO 45001

PRL
Prevención Riesgos Laborales

>> OBJETIVOS

- ♦ Adquirir las habilidades, competencias, herramientas y conocimientos necesarios para implantar con éxito un SG de Seguridad y Salud según la nueva ISO 45001:2018.
- ♦ Tener los conocimientos necesarios para abordar con confianza las auditorías según los requisitos de la Norma ISO 45001.

>> CONTENIDO

1 Implantación en la empresa de los requisitos de la norma ISO 45001. Casos prácticos

- Contexto de la organización: conocimiento de la organización.
- Liderazgo y participación de los trabajadores.
- Planificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Apoyo.
- Operación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Evaluación del desempeño.
- Mejora.

2 Competencia y evaluación de los auditores de ISO 45001

3 Auditoría a los requisitos de la norma ISO 45001

- Caso Práctico: Elaboración de la lista de chequeo para la auditoría.
- Caso Práctico: Auditoría sobre requisitos de ISO 45001.

Madrid

17-18 Febrero
22-23 Junio
23-24 Noviembre

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



Desarrollando Líderes Lean

6 σ

Lean 6 sigma

Crea "Líderes Lean" capaces de acelerar la verdadera transformación Lean

>> OBJETIVOS

- Aprender a establecer los objetivos y herramientas para liderar un sistema de Mejora Continua.
- Entender el cambio en la gestión de personas y equipos que debe realizarse para implantar con éxito un sistema de mejora.
- Practicar Toyota Kata para resolución de problemas y desarrollar a nuestros colaboradores.
- Progresar a través de los pasos del Modelo de desarrollo de Líderes Lean.

>> CONTENIDO

1 Introducción a Liderazgo Lean

- El Origen del TPS (Toyota Production System). Las 4P's en Toyota: Philosophy, Process, People & Partners y Problem Solving.
- Desarrollo del Sistema. Las Personas en el Sistema de Mejora Continua.

2 Autodesarrollo como Líder Lean

- Características del Líder Lean.

- Kaizen yourself. Método Harada, el espíritu de la autosuficiencia.

3 Coaching y desarrollo: TOYOTA KATA

- Improvement Kata. Coaching Kata.

4 Cómo apoyar el Kaizen día a día

- Aplicación de "Liderazgo Lean" en Equipos.
- Leader Standard Work (LSW) a todos los niveles.
- Kamishibai: confirmación de procesos.

- Modelo PDCA (Plan, Do, Check, Act): resolución de problemas.

5 Crear visión y alinear objetivos: HOSHIN KANRI

- Despliegue de Objetivos.
- Puntos Clave de Implantación.
- Procesos de Soporte.
- De Herramientas a Sistema Lean.

>> DIRIGIDO A

- Directores y Técnicos de Calidad. Directores de Fábrica, Producción, Logística y Mantenimiento. Jefes de Departamento
- Profesionales de organizaciones con una cultura orientada a la mejora o que participen en equipos de mejora o de alto rendimiento.

2 días/16h

Madrid

2-3 Marzo
7-8 Octubre

PRECIO: 575 € + IVA

SOCIOS: 460 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 208 €

Taller especializado Lean Management

6 σ

Lean 6 sigma

Aceleramos tu capacidad y habilidad para aplicar Lean en Procesos

>> 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.
- Dibujar mapas de flujo de valor y determinar áreas claras de mejora.

>> CONTENIDO

1 Metodología Lean 7+1

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

2 Principios Lean (PDCA)

- Valor y cadena de valor.
- Cadena de valor (value chain).
- Flujo (flow), demanda del cliente (full) y mejora continua.

3 Herramienta lean para la visualización de procesos de operativos, administrativos o de creación servicios: mapa de flujo de valor (VSM)

>> DIRIGIDO A

- Responsables, Técnicos de Producción y profesionales de la Calidad
- Profesionales de organizaciones que participen en equipos de mejora.

- Proceso administrativo o de servicio:

- o Selección familia productos o servicios. Mapa estado actual y futuro.

- o Características del flujo de valor Lean.
- o Actividades de mejora Kaizen.

- Proceso operativo:

- o Simulación. Mapa del Flujo de Proceso (VSM).

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

5 Herramientas para la creación de flujo. Introducción a otras herramientas utilizadas en Lean

- Herramientas de calidad: SPC y RCA.
- Herramientas para mejorar la disponibilidad de equipos: SMED y TPM.
- Herramientas para mejora de la calidad: Poka-Yoke.
- Herramientas de mejora continua (Visual Management).

2 días/16h

Madrid

16-17 Marzo
28-29 Septiembre

PRECIO: 575 € + IVA

SOCIOS: 460 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 208 €



AEC Seis Sigma

Aprende con los mejores y potencia tu competitividad

Certificate **BLACK BELT**
GREEN BELT



Modalidades



PRESENCIAL



ONLINE TUTORIZADA



IN COMPANY

Programa Upgrading Black Belt para Green Belts

6 σ

Lean 6 sigma

>> OBJETIVOS

- ♦ Certificarse como Black Belt habiendo cursado la formación de 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 Dirección basándose en datos reales y 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 real en su organización, apoyado, guiado y revisado por los tutores Master Black Belt.

2 semanas
/80 h

Madrid

16 Nov-18 Dic

PRECIO: 5.000 € + IVA

SOCIOS: 4.000 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 988 €

Seis Sigma Green Belt

6 σ

Lean 6 sigma

>> OBJETIVOS

- ♦ Actuar como agente de cambio interno para desarrollar proyectos de mejora Seis Sigma con impacto en la cuenta de resultado 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.
- Control Estadístico de Proceso.

Semana 2

- Intervalos de confianza.
- Test de 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.

2 semanas
/80 h

Madrid

25 May-26 Jun

PRECIO: 3.150 € + IVA

SOCIOS: 2.520 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 988 €



Programa Avanzado Gobierno y Gestión 4.0

4.0
Transformación
4.0



Aprende a liderar con éxito iniciativas en la Era Digital

>> OBJETIVOS

- Entender los aspectos estratégicos de la Gestión del Cambio Organizacional y Agilidad Empresarial como motor de la Transformación Digital.
- Conocer cómo la Gestión del Porfolio puede ayudarnos a priorizar las iniciativas y conseguir objetivos estratégicos.
- Entender cómo la Gestión de Programas nos puede ayudar a conseguir los Objetivos estratégicos y la Gestión de Proyectos a conseguir resultados.

>> CONTENIDO

- | | | | |
|---|---|----|---|
| 1 | Introducción al Gobierno y Gestión en la Era Digital | 7 | Desarrollos Ágiles e Integración Continua |
| 2 | Change Business vs. Run Business | 8 | Gobierno de Tecnologías de la Información |
| 3 | Gestión del Porfolio, Programas y Proyectos | 9 | Externalización de Proyectos y Servicios |
| 4 | Centros de Excelencia y Oficinas de Programas y Proyectos | 10 | Gestión del Cambio Organizacional |
| 5 | Agilidad Empresarial y Cultura Ágil | 11 | Gestión del Servicio en la Era Digital |
| 6 | Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información | 12 | Organización y Optimización de los Recursos |

>> DIRIGIDO A

- Miembros de la Alta Dirección que quieran conocer cómo dirigir al personal involucrado en la innovación y en la tecnología en sus organizaciones.
- Directores y Mandos Intermedios implicados en procesos de Transformación Digital.
- Directivos y Responsables ajenos a TI que quieran conocer los aspectos más relevantes de la Gestión en la era digital.
- Directores de TI que quieran actualizar conocimientos.

3 días/24 h

Madrid

2-4 Marzo
24-26 Noviembre

PRECIO: 1.590 € + IVA
SOCIOS: 1.270 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 312 €





Programa Intensivo Industria 4.0

4.0
Transformación
4.0



Programa de alto valor para construir la estrategia de transformación de tu industria

>> OBJETIVOS

- ♦ Plantear los retos a los que se enfrentarán las organizaciones industriales en los próximos años y las mejores palancas para afrontarlos.
- ♦ Dar a conocer las transformaciones, tendencias y tecnologías emergentes en el ámbito de la industria 4.0.
- ♦ Mostrar ejemplos, estrategias de transformación y lecciones aprendidas.
- ♦ Establecer pautas para acompasar los planes de mejora a corto plazo con las estrategias disruptivas a largo plazo.

>> CONTENIDO

1 La fábrica del futuro

- La Cuarta Revolución Industrial.
- Tecnologías englobadas en industria 4.0.
- Las personas en el entorno 4.0.
- Bases para la implantación del modelo 4.0.

2 Tecnologías de fabricación, habilitadores tecnológicos y estado del arte de los mismos

- Fabricación aditiva.
- Robótica Colaborativa.
- Nanofabricación.
- Los materiales compuestos

como alternativa a los metálicos.

3 Manufacturing Intelligence

- Manufacturing Execution System. Computerized Maintenance Management System. Enterprise Asset Knowledge Management.
- Scada de Scadas.
- Soluciones de movilidad y eficiencia energética.
- Optimización de procesos mediante simulación.
- Identificación de desviaciones.
- Modelos de monitorización de procesos.
- Predicción de modos de fallo.

4 Human 4.0

- Nuevos modelos organizativos.
- El perfil del líder 4.0.
- La fábrica de ideas.
- La fábrica laboratorio.

5 Logística 4.0

- Soluciones para digitalizar la cadena de suministro.
- Trazabilidad y visibilidad de la Supply Chain.
- Presentación de ejemplos de aplicación.

>> DIRIGIDO A

- Gerentes
- Directores de Calidad, Operaciones, Planta, Producción, Ingeniería, IT...

3 días/24 h

Madrid

24-26 Febrero
2-4 Junio
27-29 Octubre

PRECIO: 975 € + IVA

SOCIOS: 780 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 312 €





Programa Intensivo Customer Experience Management



Programa de alto impacto para dominar las claves en la Gestión de la Experiencia de Cliente

>> OBJETIVOS

- Comenzar a desplegar e implementar la Experiencia de Cliente en la organización.
- Entender las claves de una compañía líder en Experiencia de Cliente.
- Integrar la perspectiva “Customer Journey” en la estrategia y la operativa diaria de la empresa.
- Conocer las metodologías y las métricas más utilizadas.
- Demostrar el valor del Customer Experience ante la Alta Dirección para obtener los recursos y el máximo compromiso.
- Adquirir una visión global y transversal de la Experiencia de Cliente.

>> 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**
- 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

4-6 Febrero
18-20 Mayo
19-21 Octubre

PRECIO: 1.590 € + IVA

SOCIOS: 1.270 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 312 €



Taller Especializado Customer Journey

CX
Experiencia de Cliente

>> OBJETIVOS

- Conocer los aspectos clave de Customer Journey para diseñar una Experiencia de Cliente.
- Aprender a identificar los principales puntos de contacto del Customer Journey.
- Saber hacer realidad la estrategia de clientes a través del Customer Journey.

>> CONTENIDO

- 1 Experiencia de cliente como estrategia**
 - El concepto de CX y su incorporación en el proceso de creación de valor.
 - Funcionamiento y cultura de la Experiencia de Cliente.
- 2 La base del Customer Journey: la Voz del Cliente (VoC)**
 - La VoC como base para el diseño de experiencias.

- Principales herramientas para capturar la VoC.
- Factores de éxito de implantación de un programa de VoC.

- 3 Customer journey y diseño de la experiencia**
 - Conceptos clave y fases para la elaboración del Customer Journey.

4 Medición, análisis y mejora del Customer Journey

- Voz de la experiencia de cliente. Input para la medición y evolución del Customer Journey.
- Resultados en el desarrollo e implantación de una estrategia Customer Journey.

Madrid 23 Marzo 7 Octubre
15 Junio

PRECIO: 495 € + IVA
SOCIOS: 395 € + IVA

Métricas Customer Experience y Voz del Cliente

CX
Experiencia de Cliente

>> OBJETIVOS

- Conocer los principios para implantar un sistema avanzado de recogida de la VoC.
- Conocer cómo funciona y cómo se mide el componente emocional de los clientes.
- Conocer los elementos para llevar la VoC a la toma de decisiones estratégicas y operacionales.

>> CONTENIDO

- 1 Customer Experience Management y Voz del Cliente**
 - Principios básicos para un Sistema Avanzado de Métricas CX.
 - VoC: Metodologías y herramientas para conocer y escuchar al cliente.
- 2 VoC y Customer Journey**
 - Customer Journey, Customer Persona y Mapa de empatía.

- 3 ¿Cómo medir las emociones? La clave del CEM**

- 4 Métricas estratégicas CX y económicas**
 - Metodologías de medidas NPS, CSI, CE, BAI.
 - El ROI de la CX.

5 Métricas transaccionales CX y Real Time

6 Tecnología e innovación en la VoC

7 Big Data aplicado al CX. Social Media

8 Neuromarketing

Madrid 9-10 Marzo
11-12 Noviembre

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

Taller especializado Patient Centricity

CX
Experiencia de Cliente

>> OBJETIVOS

- Diseñar e integrar la Experiencia de Paciente en la estrategia de la organización.
- Conocer las herramientas, metodologías y métricas avanzadas para incorporar las emociones en el diseño de interacciones con los pacientes.
- Aprender a implementar la Experiencia de Paciente.

>> CONTENIDO

- 1 Introducción a Patient Centricity**
- 2 Herramientas de investigación, desarrollo y captura de Insights**
 - Diseño y análisis del Patient Journey.
 - Mapas: Necesidades y Oportunidades.

- Programas de voz del paciente.

- 3 Métricas y KPIS en experiencia de paciente**

- 4 Cultura organizacional**
 - Reconocer y entender como la cultura de la organización impacta en la experiencia del paciente.

- Liderazgo de equipos de alto rendimiento bajo la cultura. Patient Centricity.
- Propuesta de valor.

5 Habilidades de comunicación



Madrid 11 Febrero y 6 Marzo
8 Oct y 20 Nov

PRECIO: 645 € + IVA
SOCIOS: 510 € + IVA

Taller especializado en Experiencia de Empleado

CX
Experiencia de Cliente

>> OBJETIVOS

- Conocer los aspectos clave de la experiencia de empleado para asegurar el retorno en experiencia de cliente.
- Gestionar la experiencia de empleado y su despliegue en la compañía.
- Definir indicadores para tomar decisiones basadas en la medición de la experiencia de empleado y sus mejores prácticas.

>> CONTENIDO

- 1 Impulso de la CX a través de la gestión de la Experiencia de los Empleados: impacto y retorno (EX)**
- 2 Employee Experience Management**
 - Diferencia entre experiencia clima/engagement.
 - Employee Value Proposition y estrategia EX.

- Despliegue de estrategia.

- 3 Employee Journey Mapping y medición de la EX**

- Análisis y diseño del Journey del empleado.
- Employee persona.
- Identificación y gestión de los momentos de la verdad del empleado.

4 Best Practices, casos de éxito y diseño de experiencias diferenciales

5 Barómetro experiencia de empleado en España



Madrid 5 Mayo y 5 Junio
26 Oct y 20 Nov

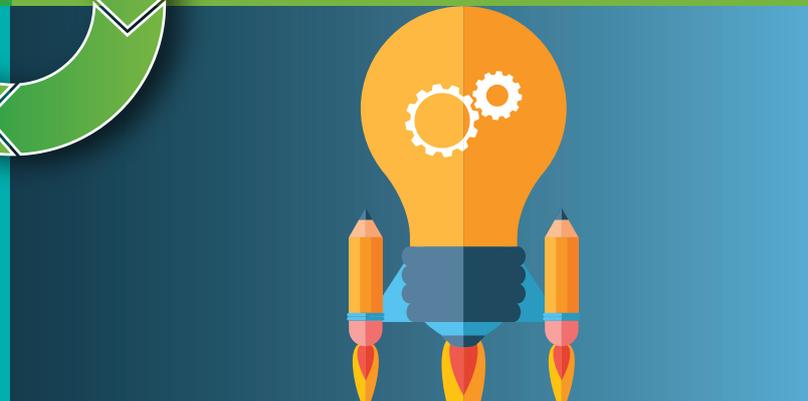
PRECIO: 645 € + IVA
SOCIOS: 510 € + IVA

Acelera tu **Innovación**



Gestión de la Innovación

Design Thinking



Gestión de Proyectos Ágiles.
Scrum Master

Lean Startup

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



Programas con **modalidades adaptadas a tus necesidades**: presencial, online tutorizada, mixta e Incompany.



Formación práctica, enfocada al cliente “Learning by Doing” y especializada para minimizar la incertidumbre de los proyectos innovadores, bajo el lema “Test and Learn”.



Profesorado referente: expertos en la materia y gurús de las herramientas de gestión ágil y disruptiva.



Networking de alto valor con las mejores marcas y profesionales:

- Comunidad de Innovación: punto de encuentro para promover la cultura innovadora. Foros y RRSS.

¡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 Design Thinking.
- Mapear - Explorar Construir - Testear.
- Study cases: Dovase, Orange, ByDsea, sector Automoción (CX Project).

2 Parte práctica I: Ejercicio Thinkers Co.

- 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: Concepto y tipología.
- La idea en continua transformación.
- Herramientas y tipologías.
- Ejercicios con diferentes tipos de prototipos.

4 Parte práctica III. Aprendiendo del usuario

- Aprender a ver oportunidades.
- Herramientas de recogida de ideas.
- Iteraciones del prototipo en base a nuestro cliente.

Madrid

17-18 Febrero
27-28 Mayo
5-6 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 el diseño, desarrollo y ajuste de la propuesta de valor. Mínimo Producto Viable (MVP).
- ♦ Entender el roadmap de validación y saber realizar el diseño de Experimentos en torno al desarrollo MVP.
- ♦ Dominar la lectura de resultados y pivot ideas.

>> CONTENIDO

1 Parte teórica I

- 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 Parte práctica I

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

3 Parte teórica II

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

4 Parte práctica II

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

Madrid

16-17 Marzo
25-26 Noviembre

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

Gestión de Proyectos Ágiles. Scrum Master

INN
Innovación

>> OBJETIVOS

- ♦ Conocer el marco Scrum y aprender a aplicarlo mediante casos y dinámicas.
- ♦ Conocer los roles, eventos, artefactos y valores de Scrum.
- ♦ Poner énfasis en aquellos puntos que pueden suponer mayores dificultades para aplicar Scrum.
- ♦ Preparar a los alumnos para el examen de certificación PSM I de Scrum.org.

>> CONTENIDO

- 1 ¿Qué falla en los proyectos tradicionales?
- 2 ¿Cómo surgen los enfoques ágiles?
- 3 Roles en Scrum
- 4 Eventos y artefactos
- 5 Valores en Scrum
- 6 Simulación práctica

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

25-26 Marzo
1-2 Diciembre

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



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, pautas y 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

- 1 Requisitos específicos OTAN y Defensa en las PECAL Serie 2000**
 - Requisitos de las normas PECAL.
- 2 Esquema de Certificación PECAL/ AQAP serie 2000**
 - Antecedentes y situación actual de la certificación
 - El Comité Mixto Defensa Industrias de Armamento y Material de Defensa (CMDIN).
 - Esquema de Certificación PECAL/AQAP, serie 2000.

- Proceso para el reconocimiento de Entidades de Certificación y la certificación de Auditores IAMDs.
 - Proceso para la realización de auditorías a IAMDs.
 - Categorización de las no conformidades.
 - Dossier de la auditoría.
- 3 Gestión de la Configuración**
 - Identificación, control y registro del estado de la Configuración.

- Auditoría y Planes de Gestión de la Configuración.
- 4 Gestión de Riesgos**
 - Proceso y planificación de gestión de riesgos.
 - Identificación, análisis, supervisión y control de los riesgos.
 - 5 Planes de calidad**
 - Plan de calidad entregable. Proceso para establecerlo y contenido.

>> DIRIGIDO A

- Profesionales de las empresas suministradoras y subsuministradoras del sector de Defensa.
- Auditores y expertos de entidades de certificación que desean conocer los requisitos de los SGC conforme a las normas PECAL.

4 días/32h

Madrid

16-19 Marzo
8-11 Junio
19-22 Octubre

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

Bonificación máxima
FUNDAE: 416 €





Diseño e implantación de un SGC UNE-EN 9100:2018

AE
Aeroespacial

Requisitos para las Organizaciones de Aviación, Espacio y Defensa

>> OBJETIVOS

- Conocer los requisitos de la norma EN 9100. SGC – 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 SGC, basado en la norma EN 9100.

>> 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.
- Evolución y comparación

de los SGC. Particularidades del Esquema ICOP.

- La familia de las normas EN 9100. Situación actual de la normativa de calidad aeroespacial.

3 La norma UNE-EN 9100:2018. Requisitos y ejemplos de análisis y adaptación

- El sistema de la calidad EN 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.

4 Proceso de Auditoría de Certificación de la Norma 9100

- La Norma 9101 SGC
- Requisitos de auditoría de las Organizaciones de Aviación, Espacio y Defensa.
- Contenido y presentación del informe de auditoría.

>> DIRIGIDO A

- Fabricantes, suministradores, operadores, y empresas del sector aeroespacial y de defensa, que quieran implantar y certificar un SGC (EN 9100).
- Industrias de Armamento y Material de Defensa, IAMDs, certificadas bajo el Esquema PECAL/AQAP Serie 2000, que quieran implantar un SGC (EN 9100).

2 días/16 h

Madrid

3-4 Febrero
25-26 Mayo
30 Sep-1 Oct

PRECIO: 575 € + IVA

SOCIOS: 460 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 208 €

Planificación Avanzada de la Calidad (APQP) para el sector industrial

AE
Aeroespacial

Gestiona de forma avanzada tus proyectos y maximiza el cumplimiento de los requisitos de tu cliente

>> OBJETIVOS

- Estructurar el proyecto a gestionar en 5 fases de las que se compone la metodología, identificando los elementos y documentos para cada fase del proyecto asociados con los requisitos que demanden los clientes.
- Conocer cómo progresa el proyecto, evaluando la madurez de los entregables del mismo y así, poder anticiparnos a posibles incumplimientos.
- Revisar el Manual APQP para la Industria disponible en la Guía Supply Chain Management Handbook (SCMH).

>> CONTENIDO

1ª Jornada

- Introducción.
- Los beneficios de una gestión de proyectos controlada.
- Descomposición de un proyecto.
- Fichas elementos.
- Definición de niveles de proyecto.
- APQP –Fase 1: Planificación.
- APQP –Fase 2: Diseño y desarrollo de producto.
- APQP –Fase 3: Diseño y desarrollo de proceso.
- APQP –Fase 4: Validación de proceso & Producto.

2ª Jornada

- PPAP –Production Part Approval Process.
- APQP –Fase 5: Evaluación proceso productivo, retroalimentación y acciones correctivas.
- Estado de los productos al final de cada fase.
- Análisis de riesgos del proyecto.
- Evaluar el progreso de una fase.
- Gate review.
- Implementar APQP en subcontratistas.

>> DIRIGIDO A

- Ingenieros de calidad
- Directores de calidad
- Responsables de proyectos, de nuevos procesos y productos.
- Profesionales de la industria que participen en la gestión de proyectos.

2 días/16 h

Madrid

5-6 Febrero

PRECIO: 575 € + IVA

SOCIOS: 460 € + IVA

No bonificable



¡Apuesta por el desarrollo sostenible!

Taller de Economía Circular y Residuo Cero

MA
Medio Ambiente

>> OBJETIVOS

- ♦ Analizar el papel de la gestión de los residuos en modelo empresarial hacia una economía circular.
- ♦ Presentar oportunidades que se abren 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 SG de Residuo Cero.

>> CONTENIDO

- 1 Origen y Fases de la Economía Circular**
 - 2 Ecodiseño**
 - 3 Análisis de Ciclo de Vida**
 - 4 Técnicas de Gestión Sostenible de Residuos y Vertidos**
 - Identificación de los residuos/vertidos.
 - Residuo o materia prima.
 - Precios de mercado de la 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 y mejoras productivas en la cadena de valor.
 - Promoción, publicidad y marketing de la economía circular desde la calidad de los procesos.

2 días/16h

Madrid

4-5 Marzo
1-2 Junio
26-27 Octubre

PRECIO: 575 € + IVA

SOCIOS: 460 € + IVA

Objetivos de Desarrollo Sostenible en la estrategia empresarial

RS
Responsabilidad Social

>> OBJETIVOS

- ♦ Poner en práctica la introducción de los 17 objetivos con sus respectivas metas sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- ♦ Conocer los principales conceptos e ideas de relevancia hoy en día de los ODS, además del contexto en el que se encuentran.

>> CONTENIDO

- 1 Introducción**
 - Desarrollo Sostenible.
 - Transición y diferencia entre los ODS y los ODM - Objetivos de Desarrollo del Milenio.
 - ¿Qué son los ODS?.
 - Relación entre ODS, GRI, el Pacto Mundial y la ISO 14001.
 - Guía SGD Compass para la acción empresarial en los ODS.
- 2 Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible**
- 3 Ejemplos y ejercicios de aplicación de los ODS**

1 día/8 h

Madrid

22 abril

PRECIO: 370 € + IVA

SOCIOS: 295 € + IVA





Información no financiera y Memorias de Sostenibilidad GRI

RS
Responsabilidad Social

>> OBJETIVOS

- ♦ Cumplir con la ley 11/2018 sobre información no financiera.
- ♦ Conocer los requisitos GRI STANDARDS para diseñar y elaborar informes no financieros a través de la Memoria de Sostenibilidad.
- ♦ Potenciar la imagen corporativa de la organización, aportando credibilidad y transparencia.

>> CONTENIDO

1 Integrar la RS en la estrategia de la organización

2 Obligaciones legales en materia de RS

- Ley 3/2007. Ley 2/2011.
- Directiva 2014/95/UE. RD Ley 18/2017.
- Ley 11/2018: información no financiera.

3 Requisitos del informe no financiero

- Modelo de negocio.
- Políticas y resultados.
- Riesgos / Indicadores.

4 ¿Qué es GRI Standards?

5 Principio de materialidad como hilo conductor de la memoria

- Grupos de Interés y Evaluación de Materialidad.

- Perfil de la memoria y de a organización.
- Enfoque de gestión de los aspectos materiales.
- Aspectos económicos, ambientales y sociales.

6 GRI, el pacto mundial y los ODS



Madrid 26-27 Febrero
18-19 Junio
29-30 Octubre

PRECIO: 475 € + IVA
SOCIOS: 380 € + IVA

Taller práctico para el cálculo de la Huella de Carbono

MA
Medio Ambiente

>> OBJETIVOS

- ♦ Entender qué es la Huella de Carbono.
- ♦ Repasar las diferentes metodologías internacionales existentes de cálculo de la huella de carbono.
- ♦ Conocer las diferentes metodologías de cálculo de la Huella de Carbono.
- ♦ Aprender sobre un caso real el cálculo de la Huella de Carbono.

>> CONTENIDO

1 Introducción al cambio climático

- Organismos y acuerdos internacionales.
- Estrategia post Kioto.
- Normativa nacional.

2 Introducción a la Huella de Carbono

- Introducción.
- Metodología para el cálculo.
- Oportunidades de la Huella de Carbono.

3 Cálculo de la Huella de Carbono de organizaciones

- Estándares.
- Metodologías de cálculo: Directrices del IPCC 2006.
- Informe de emisiones de GEI.

4 Cálculo de la Huella de Carbono de productos

- Estándares.
- Comunicación de emisiones GEI.

5 Casos prácticos



Madrid 5-6 Febrero
20-21 Mayo
25-26 Noviembre

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

Taller práctico sobre Legislación Ambiental

MA
Medio Ambiente

>> OBJETIVOS

- ♦ Profundizar mediante el desarrollo de casos prácticos en la legislación ambiental que resulta de aplicación a su actividad.
- ♦ Obtener un conocimiento detallado de las últimas novedades legislativas en materia de medio ambiente.

>> CONTENIDO

1 Introducción

2 Emisiones atmosféricas

3 Control y prevención de la legionelosis

4 Emisiones acústicas

5 Aguas

6 Residuos

7 Instrumentos preventivos

8 Responsabilidades jurídicas. Ley de responsabilidad ambiental

9 Reglamento reach

10 Almacenamiento de productos químicos

11 Seguridad industrial

Madrid 12-13 Marzo
11-12 Junio
5-6 Noviembre

PRECIO: 475 € + IVA
SOCIOS: 380 € + IVA



Programa Superior Manager en Gestión Ambiental

MA
Medio Ambiente

El programa más completo para los 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 las acciones.

>> CONTENIDO

- 1 Experto Europeo en Gestión Ambiental (Online Tutorizado 128h)**
 - Introducción.
 - Contaminación atmosférica y aguas.
 - Gestión de los residuos y contaminación de suelos.
 - Implantación y auditorías de SGA.
- 2 Taller de Economía Circular y Residuo Cero (Presencial 16h)**
 - Ecodiseño.
 - Técnicas de gestión sostenible de residuos y vertidos.
- 3 Auditorías Internas Integradas (Presencial 24h)**
 - Normas aplicables.
 - Planificación de auditorías.
 - Equipo auditor.
- 4 Gestión del riesgo (Presencial 16h)**
 - Proceso ISO 31000:2018.
 - Proyecto mapa de riesgos.
- 5 Liderazgo para sistemas de gestión (Presencial 16h)**
 - Habilidades del gestor de sistemas.

Nota: Programa reconocido para el acceso a la certificación como Environmental Manager EOQ

- >> DIRIGIDO A**
- Directores, responsables, técnicos y profesionales de medio ambiente y Calidad.
 - Profesionales que quieran obtener un reconocimiento internacional de las competencias del perfil Environmental Manager.

6 meses/200 h

Madrid

4 Marzo-31 Julio
15 Oct-22 abr 2021

PRECIO: 2.690 € + IVA

SOCIOS: 2.150 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 1.896 €

Taller de implantación de un SG Ambiental ISO 14001:2015

MA
Medio Ambiente

Todas las claves para implantar y certificar un Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO 14001:2015

>> OBJETIVOS

- Conocer los requisitos de la norma 14001:2015 y aprender a implantarlos en la 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

- 1 Visión del documento base: retos futuros de la Gestión Ambiental**
- 2 Gestión Ambiental Estratégica**
- 3 Contexto de la Organización**
 - Estudio de la situación el entorno. Ejercicio práctico.
 - Definición de las partes interesadas. Ejercicio práctico.
- 4 Liderazgo. Caso práctico**
- 5 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.
- 6 Apoyo**
 - Comunicación. Ejemplos y ejercicio práctico.
- 7 Operación**
 - Planificación y control operacional. Ejercicio práctico.
- 8 Evaluación del desempeño y revisión por la Dirección**
- 9 Mejora**
 - Mejora continua.
 - Caso práctico.

- >> DIRIGIDO A**
- Directores y responsables de Medio Ambiente y Sistemas Integrados de Gestión.
 - Directores de operaciones y de planta.
 - Técnicos de Medio Ambiente.

Presencial
2 días/16 h

Madrid

19-20 Febrero
6-7 Mayo

7-8 Octubre
25-26 Nov

PRECIO: 575 € + IVA

SOCIOS: 460 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 208 €



La Nueva ISO 22000:2018. Principales cambios

SA
Seguridad Alimentaria

>> OBJETIVOS

- Conocer las nuevas bases para el Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos y los cambios de la ISO 22000:2018.
- Dotar a los alumnos de las herramientas necesarias para la implantación o adaptación de un SG de la Inocuidad Alimentaria acorde a los nuevos requerimientos de la Norma.

>> CONTENIDO

- 1 Evolución de la Norma ISO 22000: "De 2005 a 2018"**
 - Capítulos informativos.
 - Bloques de requisitos.
- 2 Cambios estructurales de la nueva norma**
 - Estructura de Alto Nivel HLS (High Level Structure). Anexo SL.
- 3 Análisis pormenorizado de los distintos apartados de la Norma**
- 4 Métodos para evidenciar el cumplimiento de los cambios más relevantes**
 - Contexto de la organización.
 - Partes interesadas.
 - Riesgos. Gestión de cambios.

Madrid

29 Enero
28 Septiembre

PRECIO: 370 € + IVA

SOCIOS: 295 € + IVA

IFS Standard y su nuevo requisito Food Fraud

SA
Seguridad Alimentaria

>> OBJETIVOS

- Adquirir el conocimiento necesario para implantar un sistema de gestión del fraude alimentario en la empresa para el cumplimiento de los requerimientos de IFS Food Fraud y los conocimientos sobre la actual doctrina alimentaria.

>> CONTENIDO

- 1 Características de la certificación y del protocolo**
 - Sistema de gestión de la calidad y la seguridad alimentaria.
 - Gestión de recursos.
- 2 Protocolo de auditoría**
 - Planificación y proceso de producción.
- 3 Capítulos y criterios de auditoría**
 - Responsabilidad de la dirección.
 - Mediciones, análisis, mejoras y acciones correctoras.
 - Food Defense.
- 4 Referencias a la doctrina alimentaria y el nuevo requerimiento 4.21 Food Fraud en IFS**
- 5 Casos prácticos de auditoría**

Madrid

15 Abril
30 Noviembre

PRECIO: 370 € + IVA

SOCIOS: 295 € + IVA

El estándar BRC V.8. Principales cambios

SA
Seguridad Alimentaria

>> OBJETIVOS

- Aprender los requisitos del estándar y en especial los cambios de la versión 8 para su implantación en la industria de alimentación.

>> CONTENIDO

- 1 Características de la certificación y del estándar BRC V.8**
- 2 Auditoría según la norma BRC Food Safety V.8**
 - Protocolo y tipos de auditoría, no conformidades, requisitos fundamentales y puntuación de auditoría de BRC V.8.
- 3 Requisitos de BRC V.8 y criterios de auditoría**
 - Compromiso de la Dirección.
 - Plan APPCC.
 - Sistema de calidad y seguridad alimentaria.
 - Normas. Control del producto y procesos.
 - Personal.
 - Zonas de alto riesgo.
- 4 Casos prácticos: ejercicios de cada apartado**
 - Requisitos exigibles a los productos mercadeados.

Madrid

26 Febrero
10 Noviembre

PRECIO: 370 € + IVA

SOCIOS: 295 € + IVA



Sistema eficaz de Gestión Compliance. ISO 19600

R&C
Risk & Compliance

>> OBJETIVOS

- ♦ Dominar el concepto de Compliance y conocer las responsabilidades y riesgos asociados.
- ♦ Comprender los retos a los que se enfrentan las organizaciones en el ámbito de Compliance.
- ♦ Aprender los fundamentos para establecer un SG Compliance, que minimice el riesgo de incumplimiento legal.
- ♦ Conocer el rol del Compliance Officer.

>> CONTENIDO

1 ¿Por qué se habla tanto de Compliance?

- La reforma del Código Penal.
- Riesgo de incumplimiento.
- Beneficios de un SG Compliance.
- El Compliance Officer como pilar de un programa eficaz.
- Comentarios a la nueva norma UNE 19601:2017.

2 Riesgos de Compliance

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

3 Controles de Compliance

- La organización Ética.
- Protocolos de actuación.
- Canal de denuncias.
- Régimen disciplinario. Supervisión.

4 Implantando ISO 19600

- Estableciendo el contexto CASO.
- Documentación de la política.
- Riesgos de Compliance CASO.
- Operación del SG de Compliance CASO.
- Mejora continua.

Madrid 11-12 Mayo
16-17 Noviembre

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

Third Party Compliance. Gestión del riesgo en la cadena de valor

R&C
Risk & Compliance

>> OBJETIVOS

- ♦ Entender la casuística y los tipos de riesgo de terceras partes y su impacto.
- ♦ Identificar los riesgos de terceras partes y definición del plan de acción.
- ♦ Determinar qué puede hacer la organización para gestionar el riesgo de terceras partes.
- ♦ Conocer distintos marcos para implementar un programa anti soborno.

>> CONTENIDO

1 ¿Qué es el riesgo de Terceras Partes?

- La Organización Extendida.
- Tipologías de riesgos:
 - o Información financiera.
 - o Corrupción y soborno.
 - o Seguridad de la información.
 - o Protección de datos y privacidad.
 - o Cumplimiento comercial.
 - o Continuidad de negocio.
- Laboral y medioambiental.
- Legislaciones aplicables
 - o FCPA (¿qué es?).
 - o UK Bribery Act.
 - o Código Penal Español.
 - o Brazil Clean Companies Act.

2 Control Interno para gestionar el Compliance de terceras partes

- Refuerzo del entorno de control y cultura de Compliance.

3 ISO 37001 y BS 10500

- o Gestión pre-contrato.
- o Justificación.
- o Debida diligencia.
- o KYC y KYE (¿qué es?).
- o Términos y Condiciones de contratación.
- Supervisión y Banderas Rojas Internas.

Madrid 30 Enero
1 Junio

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

Supervisión y auditoría Compliance

R&C
Risk & Compliance

>> OBJETIVOS

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

>> CONTENIDO

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

- Regulación Penal.
- Auditorías de sistemas de gestión. ISO 19011.
- Regulación jurídica transversal.

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

- Negocio/ Control interno/ Auditoría /Inspecciones.

3 Tipología de supervisiones a considerar en materia de Compliance según posible delito

- Oficiales y Empresariales.

4 Instrumentos para materializar los controles

- Matrices de Riesgos.
- GAP análisis.

5 Reacción ante auditorías e inspecciones

- Protocolo de actuación.
- Interlocuciones.
- Manejo de información confidencial.

Madrid 16 Abril
11 Noviembre

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



Taller: Análisis de Riesgos y Evaluación de Impacto en Protección de Datos

PD
Protección de Datos

>> OBJETIVOS

- Diferenciar entre un análisis de riesgos y una evaluación de impacto.
- Conocer los supuestos en los que es obligatorio realizar una evaluación de impacto.
- Identificar los riesgos y aprender a preparar un plan de acción para implantar las medidas necesarias para proteger los datos personales.

>> CONTENIDO

1 Introducción

- Normativa aplicable: RGPD y LOPDGDD.
- Guías y publicaciones de la AEPD y Autoridades de Control.
- Metodología de gestión de riesgos.

2 Análisis de riesgos

- Registro de Actividades de Tratamiento.
- Análisis de la proporcionalidad

del tratamiento.
- Identificación de los riesgos e informe de análisis.

3 Evaluación de impacto: identificación, análisis y evaluación de los riesgos

- Identificación. Escenarios de riesgos. Detección de amenazas.
- Análisis. Probabilidad y

- consecuencia (impacto).
- Evaluación. Umbral de riesgo aceptable e intolerable.
- Tratamiento de los riesgos (controles) para su mitigación.
- Plan tratamiento de datos.
- Informe evaluación impacto.

Madrid 10 Feb
30 Nov

PRECIO: 370 € + IVA

SOCIOS: 295 € + IVA

 **Curso Nuevo**

Taller para la Gestión y notificación de brechas de seguridad

PD
Protección de Datos

>> OBJETIVOS

- Conocer el actual marco regulatorio que establece la necesidad de gestionar o notificar incidentes de seguridad.
- Adquirir los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para definir las fases de gestión de un incidente basado en el estándar ISO 27035:2016.
- Formalizar el Triage para calcular el nivel de riesgo.

>> CONTENIDO

1 Contexto normativo: RGPD, ENS, LPIC, DIRECTIVA NIS, sector bancario

2 Requisitos de gestión de brechas de seguridad

3 El estándar ISO 27035: 2016. Fases

4 Taxonomías de amenazas y criterios de valoración del riesgo

- Caso práctico: Definiendo criterios propios de triaje de un incidente.

5 Roles, responsabilidades

- Las capas de gobierno, gestión y operación del incidente.
- Criterios de escalado y comités.
- Comunicación y notificación de incidentes.

6 Desarrollo del procedimiento de gestión y notificación de incidentes de seguridad

7 Caso práctico: gestión y notificación de incidentes

Madrid 30 Enero
29 Sep

PRECIO: 370 € + IVA

SOCIOS: 295 € + IVA

 **Curso Nuevo**

Taller de Implantación de un SG de Seguridad de la Información: ISO 27001

PD
Protección de Datos

>> OBJETIVOS

- Conocer los requisitos de un SGSI y aprender a gestionarlos.
- Conocer los procesos necesarios para el establecimiento, implantación, operación, monitorización, revisión, gestión y mejora desde el punto de vista de la norma.
- Aprender a realizar una Apreciación del Riesgos.

>> CONTENIDO

1 Concepto de un SGSI

2 Implantación y mejora continua de un SGSI

- Sistemas de Gestión y Mejora Continua. PDCA.
- Implantación de UNE-ISO IEC 27001
- Caso Práctico 1. Identificación del alcance y cómo abordar la implantación de un SGSI.

3 UNE-ISO/IEC 27002 – relación de controles dentro del proceso de implantación de un SGSI

- Organización de los controles.
- Relación de controles.
- Caso Práctico 2. Identificación de los controles necesarios para conseguir los objetivos.

4 Apreciación del riesgo: identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos

- Caso Práctico 3. Gestión de riesgos.

5 El proceso de certificación

Madrid 4-5 Mayo
14-15 Oct

PRECIO: 575 € + IVA

SOCIOS: 460 € + IVA

 **Curso Nuevo**

Otros Cursos

Curso	Duración	Fecha	Precio
CA Implantación de Sistemas de Calidad en laboratorios de ensayo y calibración Nueva versión de la norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2017: Requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración	2 días/16h	3-4 Junio	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
CA Ingeniería de Confiabilidad y Gestión de Activos Físicos Potencia la Gestión de tus Activos Físicos y minimiza los riesgos de tu organización	1 día/8h	11 Marzo 12 Noviembre	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295 € + IVA
CA Mantenimiento Centrado en la Fiabilidad Optimiza el mantenimiento de tus activos físicos en base a los riesgos derivados de sus fallos potenciales	1 día/8h	21 Abril 1 Octubre	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295 € + IVA
CA Claves del Método KANBAN Kanban: un enfoque ágil para la mejora de procesos y equipos	1 día/8h	13 Mayo	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
CA Taller de aplicación de AMFE en los procesos Minimiza los riesgos de los procesos tanto industriales como de prestación de servicios	2 días/16 h	6-7 Mayo	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
CA Evaluación de la Calidad y de la prestación de proveedores Asegura la calidad de los productos que compras, a un precio competitivo	2 días/16h	25-26 Marzo 4-5 Noviembre	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
 CA Nueva Norma ISO 19011/2018. Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión Actualiza tus competencias como Auditor de Sistemas de Gestión	1 día/8h	15 Abril	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
CX Despliegue de la Cultura Customer Experience Transforma la cultura de tu empresa y oriéntala al cliente con indicadores que lo evidencien	1 día/8h	24 Marzo 4 Noviembre	PRECIO: 495€ + IVA SOCIOS: 395€ + IVA
CX Digital Customer Experience Conoce las principales tendencias en digitalización y genera en tus clientes buenas experiencias en entornos digitales	1 día/8h	21 Abril 23 Noviembre	PRECIO: 495€ + IVA SOCIOS: 395€ + IVA
PE PECAL / AQAP 2310. Requisitos OTAN de aseguramiento de la calidad para suministradores de aviación, espaciales y de defensa Requisitos para las organizaciones de aviación, espaciales y de defensa	1 día/8h	4 Mayo	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
PE Implantación y Certificación Norma PECAL 2210 La gestión de la calidad en todo el proceso de desarrollo de software es la clave para lograr la calidad del software	1 día/8h	2 Diciembre	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
 PE Introducción a la normativa PERAM Conoce la normativa PERAM (Publicaciones Españolas de Requisitos de Aeronavegabilidad Militares) sobre Aeronavegabilidad Militar	1 día/8h	16 Abril 24 Septiembre	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
 PE Fundamentos de la Certificación PECAL/AQAP Conocer la estructura de la certificación PECAL/AQAP y los trámites necesarios para obtener el certificado PECAL	1 día/8h	27 Abril	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA

Curso	Duración	Fecha	Precio
AE EN 9110:2018. Diseño e implantación de un Sistema de Gestión de Calidad Requisitos de un SGC para Organizaciones de Mantenimiento en la Industria Aeronáutica	1 día/8h	20 Abril	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
AE Gestión de Daños por Objetos Extraños (FODs) Toma conciencia de la importancia de eliminar los daños por objetos extraños en la industria Aeronáutica	1 día/8h	11 Marzo 1 Diciembre	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
6 σ Control estadístico de procesos Aplicación del control estadístico de procesos	2 días/16h	9-10 Marzo 26-27 Octubre	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
6 σ Taller especializado Lean Healthcare Aprende Lean para mejorar la calidad asistencial y la eficiencia del sistema sanitario	1 día/8h	22 Abril 1 Diciembre	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
MA Taller práctico para la implantación de Sistemas de Gestión Energética ISO 50001 Potencia el ahorro energético para tu empresa	2 días/16h	30-31 Marzo 14-15 Octubre	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
SA Auditorías internas de Seguridad Alimentaria Aplicación práctica de las técnicas de auditoría en la industria alimentaria	2 días/16h	25-26 Marzo 18-19 Nov.	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
PD Conoce la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos Profundiza en los aspectos más relevantes de la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos y Derechos digitales	1 día/8h	19 Febrero 28 Octubre	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA

Descubre toda nuestra formación de forma fácil e interactiva



¡Elige tu curso!



Nueva Experiencia Formativa Online



Nuevos contenidos online enfocados a la realidad empresarial actual, en formatos digitales más visuales y novedosos.



Aula Virtual renovada, de fácil utilización y multidispositivo. Cuando quieras y donde quieras.



Una nueva experiencia didáctica: clases online impartidas por nuestros expertos. ¡Podrás visualizarlas con total flexibilidad!.



Foros activos para la resolución de dudas e intercambio de experiencias y networking con tutores y compañeros.



Afianza los conocimientos adquiridos: casos prácticos de aplicación real a empresas y organizaciones y una evaluación continua.



Profesorado de prestigio: expertos en activo con una amplia experiencia profesional y pedagógica.

Programas formativos en todas las áreas de gestión:

Calidad, Experiencia de Cliente, Lean Seis Sigma, Innovación, Medio Ambiente, Riesgos empresariales, Responsabilidad Social, Seguridad Alimentaria, Procesos, Protección de Datos y Sistemas Integrados.



Experto Europeo en Gestión de Calidad



Domina la Calidad y aprende con los mejores

>> OBJETIVOS

- Dominar el SGC en todas sus fases, implantación, mantenimiento y mejora.
- Adquirir las habilidades necesarias para actuar como asesor de la Dirección y establecer el máximo beneficio con los grupos de interés.
- Aprender a gestionar los riesgos y las oportunidades.
- Profundizar en herramientas de la nueva Calidad: Experiencia de Cliente, Transformación 4.0, Gestión del Cambio, Gestión de la Innovación y Sostenibilidad, Protección de Datos y el Compliance.

>> CONTENIDO

1 Estrategias y liderazgo para la gestión de calidad

- Introducción y estandarización de la Calidad.
- **Clase virtual:** Introducción y normativa de calidad.
- El papel de la Dirección en la Gestión de la Calidad.
- Contexto organizativo y gestión de las partes interesadas.
- **Clase virtual:** Contexto y gestión de grupos de interés.
- Gestión por procesos y gestión de riesgos.
- **Clase virtual:** Gestión por procesos.
- Implantación del SGC.

2 Gestión de los procesos de apoyo y operaciones

- Gestión equipos y personas.
- Experiencia de cliente.
- **Clase virtual:** Experiencia de cliente.
- Gestión de los suministros externos.
- La Calidad en el diseño y desarrollo.
- Producción y provisión del servicio.
- Logística y posventa.
- Fundamentos de estadística.

3 Evaluación y mejora del SGC

- Métricas de la calidad y aspectos económicos.
- Auditoría interna del SG.
- La mejora continua en las organizaciones.
- Herramientas de excelencia operacional.
- Integración de SG.

4 La nueva calidad

- La gestión de la calidad hacia la excelencia.
- Compliance.
- Técnicas avanzadas para la gestión de la calidad.
- Sostenibilidad.
- Gestión del Cambio.
- Gestión de la Innovación.
- **Clase virtual:** Mejora e innovación.
- Protección de datos.
- Transformación digital.

Nota: Curso incluido en el programa Quality Manager, reconocido para el acceso a la certificación europea Quality Manager EOQ

>> DIRIGIDO A

- Responsables y técnicos de SGC y de sistemas de gestión integrados
- Gerentes de empresas.
- Responsables de producción e ingeniería.

6 Meses/150h

18 Feb-31 Jul
13 May-20 Nov
14 Oct-22 Abr 2021

PRECIO: 1.650 € + IVA

SOCIOS: 1.320 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 1.125€



Técnico en Gestión de Calidad

CA
Calidad

>> OBJETIVOS

- Comprender el funcionamiento del SGC, según ISO 9001:2015, su enfoque hacia la mejora, como garantía de éxito en las organizaciones y como medio para cumplir con las expectativas del cliente.
- Saber aplicar el enfoque a procesos del SGC.
- Aplicar herramientas de evaluación para impulsar la mejora continua de la organización.

>> CONTENIDO

1 Estrategias y Liderazgo para la G. Calidad

- Introducción a la calidad y la estandarización.
- **Clase virtual:** Introducción y normativa de calidad. La historia de la calidad.
- Desarrollo de la Norma ISO 9001:2015.
- El papel de la Dirección en la gestión de la Calidad.
- **Clase virtual:** Contexto de la organización y gestión de grupos de interés.

- Gestión de riesgos empresariales.
- Gestión por procesos.
- **Clase virtual:** Gestión por procesos.

2 Gestión del Sistema de Calidad

- **Clase virtual:** Gestión y experiencia de cliente.
- Gestión de los Suministros Externos.
- La Calidad en el diseño y desarrollo.

- La Calidad. en la producción y provisión del servicio.
- Gestión de la logística y la postventa.
- Fundamentos de estadística
- La auditoría interna del SGC.
- **Clase virtual:** Mejora e innovación.

*Bonificación máxima FUNDAE: 600€

3 meses/80h

29 Ene–7 May
22 Abr– 30 Jul

18 Jun–23Oct
29 Sep–30 Dic

PRECIO: 1.000 € + IVA
SOCIOS: 795 € + IVA

Gestión por Procesos

CA
Calidad

>> OBJETIVOS

- Obtener una visión clara de la gestión por procesos: desempeño de las personas, objetivos de empresa y satisfacción del cliente.
- Conocer la sistemática para la elaboración del Mapa de Procesos, procedimientos y Cuadro de Mando del proceso.
- Saber interpretar los requisitos de la norma ISO 9001.
- Diseñar el proceso de mejora continua.

>> CONTENIDO

1 El estado del arte en la Gestión por Procesos

- **Clase virtual:** Introducción y normativa de calidad. Un paseo por la historia de la calidad.
- ¿Qué es un proceso? Normalización de procesos.
- **Clase virtual:** Gestión por procesos.
- La satisfacción del cliente.
- **Clase virtual:** Contexto de la organización y gestión de grupos de interés.
- **Clase virtual:** Gestión y experiencia de cliente.

- El Mapa de Procesos de la organización.

2 Gestión de los procesos

- ¿Qué es Gestión? El Sistema de procesos.
- Herramientas para la medición y seguimiento de los procesos.
- Los procesos en los referenciales de Calidad y Excelencia.
- Identificación y gestión de procesos clave.

3 Mejora y organización por procesos

- Control estadístico de procesos.
- Mejora continua: Herramientas y metodologías.
- Mejora puntual: Reingeniería de procesos. Benchmarking.
- El proceso de Gestión de la Innovación.
- **Clase virtual:** Mejora e innovación.
- La organización por procesos.

4meses/120h

5 Mar–26 Jun
4 Nov–12 Mar 2021

PRECIO: 1.000 € + IVA
SOCIOS: 795 € + IVA

Bonificación máxima FUNDAE: 900€

Experto Europeo Sistemas Integrados Calidad, M Ambiente y PRL

SI
Sistemas Integrados

>> 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.
- **Clase virtual:** Introducción y normativa de calidad.
- Gestión por procesos y gestión de riesgos.
- **Clase virtual:** Gestión por procesos.
- Contexto de la organización. Partes interesadas.
- **Clase virtual:** Contexto y gestión de grupos de interés.
- El papel de la dirección en los sistemas integrados.

2 Procesos de apoyo y operación

- Gestión de las competencias y la relación con el cliente.
- **Clase virtual:** Experiencia de cliente.
- La calidad en el diseño y desarrollo.
- Suministros externos.
- Producción y prestación del servicio.
- Control operacional ambiental.
- Procesos preventivos.
- Fundamentos de estadística.

3 Evaluación del desempeño y mejora de los sistemas integrados

- Los equipos de trabajo en la gestión integrada.
- Aspectos económicos.
- Evaluación de la satisfacción del cliente.
- Indicadores y sistemas de información.
- Auditorías Internas.
- Mejora y gestión hacia la excelencia.
- **Clase virtual:** Mejora e innovación.

5meses/150h

22 Abr–30 Sept
5 Nov–31 Mar 2021

PRECIO: 1.650 € + IVA
SOCIOS: 1.320 € + IVA

Bonificación máxima FUNDAE: 1.125€



Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

CA
Calidad

>> OBJETIVOS

- Identificar los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Proporcionar los conocimientos necesarios para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015.
- Conocer las herramientas, documentos y ejemplos necesarios que permitan al alumno conseguir una implantación exitosa en cualquier tipo de empresa y en el menor tiempo posible.

>> CONTENIDO

1 Los principios de la gestión de la Calidad

- y oportunidades.
- Objetivos de la calidad.
- Planificación de los cambios.

2 Capítulos introductorios de la norma ISO 9001:2015

6 Apoyo

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

3 Contexto de la organización

- Contexto.
- Partes interesadas.
- Determinación del alcance.
- Procesos.

7 Operación

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

4 Liderazgo

5 Planificación

- Acciones para abordar riesgos

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

8 Evaluación desempeño

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

9 Mejora del sistema

Bonificación máxima FUNDAE: 370€

2meses/50h

28 Ene–27 Mar
6 May–30 Jun

30 Sep–20 Nov
3 Nov–30 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.
- Diseñar el proceso de auditoría, la gestión de riesgos y la identificación de las evidencias objetivas de la misma.

>> CONTENIDO

1 Conceptos básicos sobre Calidad y SG

- Gestión de las partes interesadas en el proceso de auditoría.
- Gestión del cambio.

2 La estandarización y normalización

- La normalización, la certificación, la acreditación, la homologación.
- Normativa aplicable a los organismos certificadores.

5 La gestión por procesos

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

3 Conceptos generales sobre auditoría

- Tipos y equipo auditor.

6 G. Riesgos empresariales

- Tipología de riesgos.
- Técnicas y herramientas para la g.riesgos.
- Riesgos en auditorías.

4 Contexto de la organización

7 Las auditorías de los sistemas de gestión

- Planificación y fases de una auditoría.
- Gestión de programas de auditoría.
- Elaboración de informe, seguimiento y cierre.

8 La mejora

Anexos
Requisitos ISO 9001:2015/ISO 14001:2015/ISO 45001:2018

1½meses/50h

2 Mar–17 Abr
8 Jun–17 Jul
14 Oct–27 Nov

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

Bonificación máxima FUNDAE: 370€

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 conocidas

- Distribución Normal; Binomial y de Poisson.
- Distribución χ^2 de Pearson, "t" de Student y "F" de Fisher.

4 Fundamentos del muestreo y de la estimación

5 Control estadístico de procesos

- 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.

3meses/50h

25 Mar–19 Jun
29 Sep–22 Dic

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

Bonificación máxima FUNDAE: 370€



Lean Seis Sigma Green Belt

6 σ
Lean Seis Sigma

Aprende con los mejores y potencia tu competitividad

>> OBJETIVOS

- ♦ Reducir costes, tiempos en procesos y plazos a través de la eliminación de errores internos.
- ♦ Identificar oportunidades de mejora en los procesos.
- ♦ Incrementar la productividad y la competitividad global de la organización.
- ♦ Aumentar la satisfacción de los clientes.
- ♦ Participar activamente en Proyectos Lean 6 Sigma.

>> CONTENIDO

Módulo 1

- Introducción a 6 Sigma y a Lean Manufacturing.
- Herramientas Lean.
- Diagrama de proceso.
- Análisis Modal de Fallos y Efectos AMFE.

Módulo 2

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

- Capacidad de proceso.
- Análisis Gráfico.

Módulo 3

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

>> DIRIGIDO A

- Profesionales comprometidos con la mejora de la calidad y de los procesos.
- Directivos, mandos intermedios y técnicos con el objetivo de desarrollar proyectos de mejora 6 Sigma.
- Profesionales que quieran obtener un reconocimiento de las competencias y conocimientos a través de la Certificación AEC Green Belt.

4 Meses/150h

30 Enero–14 Mayo
28 Abril–30 Septiembre
6 Octubre–30 Diciembre

PRECIO: 2.690 € + IVA

SOCIOS: 2.150 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 1.125 €

Gestión de Riesgos Empresariales

CA
Calidad

Convierte los riesgos en oportunidades de negocio

>> OBJETIVOS

- ♦ Dar a conocer los sistemas integrados de gestión de riesgos y su implantación en las organizaciones.
- ♦ Proporcionar una visión amplia de los riesgos que una organización puede tener que afrontar, gestionar y controlar.
- ♦ Aportar herramientas metodológicas y estándares internacionales para la identificación, evaluación y gestión de riesgos e implantar un sistema de gestión de riesgos (ERM).

>> CONTENIDO

1 Introducción a la gestión de riesgos

- Riesgos y oportunidades empresariales.
- Gestión del riesgo.
- Evolución de los modelos de gestión integrada de riesgos (ERM).
- COSO IV:2017.
- ISO 31000:2018. Gestión del Riesgo, Directrices.

2 Clasificación de los riesgos

- Financieros y de Crédito.
- Estratégicos.
- Operacionales.

- En Proyectos.
- Globales.
- En sistemas de información.

3 Diseño e implantación de un modelo de gestión de riesgos empresariales

- La Gestión de Riesgos como un proceso.
- Implantación y despliegue de un modelo ERM.
- Modelos y técnicas para el análisis de riesgos.
- Consolidación y Auditoría de la Gestión de Riesgos.
- La Gestión Compliance.

>> DIRIGIDO A

- Profesionales encargados de asegurar una adecuada gestión de riesgos.
- Responsables de establecer una política de gestión de riesgos.
- Responsables de implementar las estrategias de gestión de riesgos.

5 meses/120h

12 Marzo–18 Septiembre
28 Octubre–26 Marzo 2021

PRECIO: 1.000 € + IVA

SOCIOS: 795 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 900 €



Gestión de la Innovación

INN
Innovación

Gestión de la Innovación: 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.
- Entender la innovación como un proceso, haciendo posible su implantación en la organización.
- Saber desplegar las diferentes herramientas existentes para gestionar la innovación en las organizaciones.

>> CONTENIDO

- 1 La cultura de 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: patentes, modelos, etc.
- 2 Gestión de la innovación**
 - Implantación del sistema de gestión de la innovación.
 - Técnicas y herramientas para la gestión de la innovación: inteligencia competitiva y tecnológica.
 - Gestión de proyectos innovadores.
 - La medida de la innovación.
 - Factores de éxito de la innovación.

- >> DIRIGIDO A**
- Directores y Responsables de innovación y técnicos de las áreas de impulso de la innovación.
 - Líderes de equipo, encargados de proyectos de innovación y otros profesionales involucrados en los procesos innovadores de las empresas.

3 meses/100h
25 Febrero–21 Mayo
4 Junio–30 Septiembre
20 Octubre–12 Febrero 2021

PRECIO: 750 € + IVA
SOCIOS: 600 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 750 €

Gestión de incentivos de I+D+i en la empresa

INN
Innovación

Rentabiliza tu esfuerzo innovador

>> OBJETIVOS

- Aprender los conceptos necesarios sobre fiscalidad de la I+D+i y otras fórmulas de apoyo directo.
- 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.
- Aprender a organizar la gestión de la I+D+i en la empresa y sus 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 I+D+i.
 - Deducciones fiscales por proyectos de I+D+i.
 - Otras fórmulas de apoyo.
- 2 Certificación de proyectos I+D+i**
 - Normativa y requisitos para la presentación de un proyecto a la 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 la innovación.
 - Aspectos comunes a otros 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 de innovación, directores de calidad, directores financieros, directores producción y gerentes que quieran potenciar y explotar una cultura innovadora en su empresa e interesados en rentabilizar y mejorar la gestión de sus actividades de I+D+i.

5 meses/150h
2 Abril–7 Octubre
12 Noviembre–23 Abril 2021

PRECIO: 1.000 € + IVA
SOCIOS: 795 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 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 del CX

- La CX como estrategia de la compañía.
- **Clase Virtual:** Tendencias en CX.
- Customer Journey: metodología, diseño e implantación.
- Programas de Voz del Cliente (VoC).
- **Clase Virtual:** Customer Journey y VoC.
- Herramientas, mejores prácticas y casos de éxito.
- Alta Dirección y retorno de la CX.
- Marca y CX.
- Liderazgo estratégico CEM, innovación y tendencias de éxito.

- **Clase Virtual:** Cómo establecer una estrategia de CX y medir su éxito.

2 Métricas y operativa CX

- Omnicanalidad y tecnología: la visión cliente en procesos, sistemas y tecnología.
- Transformación Digital y CX.
- **Clase Virtual:** Omnicanalidad y CX.
- Métricas estratégicas de CX. Métricas emocionales.
- Métricas de CX: nivel transaccional.
- CX Reporting.
- **Clase Virtual:** Métricas y Operativa CX.

3 Despliegue y Cultura CX

- Modelos organizativos CX y Governance.
- Cultura CX: alineación de la estrategia con la misión, visión y valores.
- Compromiso de los empleados con la CX.
- **Clase Virtual:** El talento como éxito para la CX.
- Masterplan de Transformación Cultural y despliegue.
- **Clase Virtual:** Claves de la Transformación Cultural CX.
- Talento CX: identificación y desarrollo.
- Gestión del cambio CX.

>> DIRIGIDO A

- Directivos y especialistas en Experiencia de Cliente, Calidad, Marketing e Investigación de Mercados.
- Directivos y responsables de Gestión y Atención al Cliente, Ventas, Producto/Servicio.
- Gerentes y directores de PYMES con visión cliente.

6 Meses/120h

26 Febrero–30 Junio
21 Mayo–23 Octubre
21 Octubre–31 Marzo 2021

PRECIO: 1.650 € + IVA

SOCIOS: 1.320 € + IVA

Bonificación FUNDAE máxima: 900 €



Experto Europeo en Responsabilidad Social



Adquiere las competencias y habilidades necesarias para integrar con éxito la estrategia de Responsabilidad Social en cualquier organización

>> OBJETIVOS

- Conocer las dimensiones que engloba la Responsabilidad Social, aprendiendo cómo desplegar la cultura de la organización.
- Conocer las herramientas de gestión para llevar a cabo la implantación de la Responsabilidad Social en la organización: ISO 26000, SGE21, IQNet SR10, SA8000.
- Aprender a comunicar para poner en valor la estrategia corporativa: reporte no financiero y memorias de sostenibilidad.
- Asegurar que la estrategia de Responsabilidad Social diseñada contribuya al desarrollo sostenible y al cumplimiento de los ODS.

>> CONTENIDO

- 1 Conceptos básicos, rumbo y estrategia de la Responsabilidad Social en la organización**
 - Introducción a la RS.
 - La norma ISO 26000.
 - Ruta de despliegue de la RS. Plan estratégico de RS para organizaciones.
 - Factores de éxito para el despliegue de la hoja de ruta de la RS en organizaciones.
 - **Clase virtual:** Los 10 pasos de la hoja de ruta de la RS en organizaciones.
- 2 Puesta en marcha del Plan Estratégico de la Responsabilidad Social**
 - Creación de identidad corporativa responsable e involucración con los grupos de interés.
 - Empleados.
 - Medio ambiente.
 - Acción social.
 - Proveedores.
 - Inversión socialmente responsable.
 - Cliente, competencia y Administración Pública.
 - **Clase virtual:** Gestión de partes interesadas: identificación, priorización y diálogo.
- 3 Sistematización, evaluación de resultados, mejora continua y puesta en valor de la Responsabilidad Social**
 - Sistemas de gestión: SA8000, SGE21 e IQNet SR10.
 - Indicadores de seguimiento y medición de la RS.
 - Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
 - Informes de progreso, reporting no financiero y memorias de RS.
 - **Clase virtual:** Claves del reporting no financiero.

>> DIRIGIDO A

- Departamentos de Responsabilidad Social y reputación corporativa
- Comunicación, marketing y relaciones con inversores.
- Responsables de recursos humanos.
- Directores, responsables y técnicos de sistemas de gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud y Responsabilidad Social.
- Organizaciones No Gubernamentales.

5 Meses/120h

13 Febrero-7 Julio
14 Mayo-22 Octubre
15 Octubre-25 Marzo 2021

PRECIO: 1.000 € + IVA
SOCIOS: 795 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 900 €



Experto Europeo en Gestión Ambiental

MA
Medio Ambiente

Domina las bases, metodologías y herramientas de Gestión Ambiental

>> 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 14001:2015.
- 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 / Comunicación ambiental.
- Gestión energética
- Anexo: Reglamento REACH / Compliance.

2 Contaminación atmosférica y aguas

- Contaminación y legislación atmosférica.
- Contaminación y

- 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.
- Norma UNE-EN ISO 14001:2015.
- 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 EOQ

>> DIRIGIDO A

- Directores, responsables, técnicos y profesionales de medio ambiente y Calidad.
- Directores de operaciones y de planta.
- Técnicos de gestión de sistemas.

6 Meses/150h

4 Marzo–31 Julio
12 Mayo–20 Noviembre
15 Octubre–22 Abril 2021

PRECIO: 1.650 € + IVA

SOCIOS: 1.320 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 1.125 €

Experto Europeo en Seguridad Alimentaria

SA
Seguridad Alimentaria

Aprende a implantar, desarrollar y mejorar un sistema de gestión de Seguridad Alimentaria

>> OBJETIVOS

- Adquirir los fundamentos de la legislación alimentaria existente y conocer su alcance.
- Diseñar, implantar y desarrollar sistemas de autocontrol eficaces conforme a los principios del Sistema de Análisis y Puntos de Control Críticos (APPCC).
- Implantar, desarrollar y mejorar un sistema de gestión de la Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000.
- Conocer los distintos estándares de Seguridad Alimentaria (BRC, IFS, FSSC 22000, marcas de calidad).

>> 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.
- Clase virtual: Evolución de la legislación alimentaria. Principales novedades.

2 Sistemas de autocontrol y gestión de calidad

- Peligros alimentarios.
- Sistemas de autocontrol.
- Programa de prerequisites.
- Etapas previas de un sistema APPCC.
- Diseño e implantación de un sistema APPCC.
- Auditorías de los sistemas de gestión.
- Clase virtual: Desarrollo de un plan de prerequisites y APPCC.

3 Sist. gestión y referenciales de la industria

- Certificación de producto.
- Gestión de la inocuidad alimentaria. Norma UNE EN ISO 22000.
- Referenciales de Seguridad Alimentaria: FSSC 22000, BRC, IFS y Global GAP.
- Requisitos para la exportación.
- Integración de los sistemas de gestión.
- Clases virtuales: Comparativa entre IFS y BRC / Principales requisitos para la exportación.

>> DIRIGIDO A

- Directores, responsables y técnicos de calidad.
- Responsables de producción y directores de planta.
- Gerentes de empresas del sector alimentario.
- Profesionales y consultores en materia de Seguridad Alimentaria.

5 Meses/120h

25 Feb–10 Jul
24 Jun–27 Nov

6 Oct–26 Feb 2021
25 Nov–23 Abr 2021

PRECIO: 1.000 € + IVA

SOCIOS: 795 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 900 €

Protección de Datos by **AEC**

.....→ Delegado de Protección de Datos: la profesión del futuro

Nuestra diferencia



Profesorado referente:

expertos en activo para potenciar el aprendizaje.



Experiencia online innovadora:

clases online impartidas en directo por los expertos.



Foros de alto valor y networking:

oportunidad de intercambiar experiencias y resolver dudas.



Contenidos y casos prácticos

de aplicación inmediata al perfil del DPD.



Simulador para preparar la certificación:

250 preguntas para practicar y consolidar conocimiento.

Más de 500 profesionales DPD han confiado en la AEC
¡Elige tu formación e impulsa tu carrera!



Programa Superior DPD/DPO

PD
Protección 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 y desplegar el rol de DPD/DPO 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.
- Permitir la preparación del examen de certificación DPD-AEPD.

>> CONTENIDO

- | | | |
|--------------------------------------|---|--|
| 1 Contexto normativo | 6 El RGPD y la LOPDGDD: Medidas de cumplimiento | 11 Técnicas para garantizar el cumplimiento |
| 2 El RGPD y la LOPDGDD: Fundamentos | 7 El RGPD y la LOPDGDD: Autoridades de control | 12 Retos en materia de Protección de Datos |
| 3 El RGPD y la LOPDGDD: Principios | 8 El Delegado de Protección de Datos | 13 LOPDGDD: Derechos Digitales |
| 4 El RGPD y la LOPDGDD: Legitimación | 9 Responsabilidad Proactiva | 14 Otra normativa con impacto en Protección de Datos |
| 5 Derechos de los individuos | 10 Transferencias internacionales de datos | |

>> DIRIGIDO A

- Profesionales sin experiencia o menos 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

26 Febrero–31 Julio
20 Mayo–30 Octubre

30 Sep–22 Febrero 2021
26 Nov–30 Abril 2021

PRECIO: 1.850 € + IVA

SOCIOS: 1.480 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 1.500 €

Programa Avanzado DPD/DPO

PD
Protección de Datos

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

>> OBJETIVOS

- Adquirir la capacitación avanzada y las competencias necesarias para consolidar la experiencia y desempeñar con éxito el rol de DPD.
- Dominar los conocimientos avanzados teóricos y prácticos para la adecuación de una organización al RGPD y su cumplimiento.
- Permitir la preparación del examen de certificación DPD-AEPD.

>> CONTENIDO

- | | | |
|--|--|--|
| 1 Contexto normativo | 6 El RGPD y la LOPDGDD: Transferencias internacionales de datos. | 9 LOPDGDD: Derechos Digitales |
| 2 Las políticas de Protección de Datos | 7 Técnicas para garantizar el cumplimiento | 10 Otra normativa con impacto en Protección de Datos |
| 3 El RGPD y la LOPDGDD: Autoridades de control | 8 Retos en materia de Protección de Datos | |
| 4 El Delegado de Protección de Datos | | |
| 5 Responsabilidad Proactiva | | |

>> 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 profundizar en la especialización con conocimientos avanzados.
- Consultores externos y auditores con conocimientos que deseen capacitarse como DPD/DPO.

4 meses / 104h

16 Enero - 8 Mayo
17 Mar–31 Jul

16 Jun–30 Oct
22 Oct–21 Feb 2021

PRECIO: 1.200 € + IVA

SOCIOS: 960 € + IVA

Bonificación máxima
FUNDAE: 780 €



Curso de preparación al Examen de Certificación DPD/DPO

PD
Protección de Datos

>> OBJETIVOS

- Aportar a los candidatos los contenidos necesarios para que puedan refrescar y repasar los conocimientos en la materia.
- Prepara el examen de certificación DPD-AEPD, practicando a modo de simulación con una batería de preguntas similares a las del examen.

Contenidos alineados con el esquema de certificación DPD-AEPD, descargables en PDF y preguntas de simulación para practicar, consolidar conocimiento y preparar la certificación DPD-AEPD.

Programa recomendado para profesionales con más de 5 años de experiencia que no necesitan acreditar formación y que quieren preparar el examen de certificación.

2 meses

Periodo de inscripción abierto todo el año

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

ENS e ISO 27001 para cumplir con el RGPD

PD
Protección de Datos

>> OBJETIVOS

- Aprender a gestionar la protección de los datos mediante la implantación de un SGSI.
- Conocer los requisitos de un SGSI conforme a la ISO 27001 y al ENS y su proceso de certificación.
- Aprender a realizar una apreciación del riesgo alineada con los requisitos del RGPD y a gestionar brechas de seguridad.

>> CONTENIDO

1 Concepto de SGSI. Contexto normativo del ENS y su relación con el RGPD

- Clase Virtual: Contexto normativo del ENS y su relación con el RGPD.

2 Implantación y mejora continua de un SGSI

- Clase Virtual: Implantación y mejora continua de un SGSI.

3 Apreciación (identificación, análisis, evaluación) del riesgo tecnológico en el contexto del ENS y el RGPD

- Clase Virtual: Apreciación del Riesgo Tecnológico en el contexto del ENS y el RGPD.

4 Gestión de incidentes y brechas de seguridad en un contexto multi-norma

- Clase Virtual: Brechas de

seguridad en un contexto multi-norma.

5 Certificación de sistemas de información en el ENS y de SGSI conforme a UNE-EN ISO/IEC 27001:2017

- Clase Virtual: Certificación de Sistemas de Información en el ENS.

Nota: Programa válido para cumplir con los requisitos de la renovación de la certificación DPD-AEPD.

2 meses / 60h

18 Feb-30 Ab
13 May-30 Jul
20 Oct-30 Dic

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

Bonificación máxima FUNDIAE: 450 €

El día a día del Delegado de Protección de Datos

PD
Protección de Datos

>> OBJETIVOS

- Aportar materiales y casuísticas prácticas de ayuda a los profesionales que desempeñan su función como DPD o que quieran desempeñar esta función.
- Conocer los instrumentos para la gestión documental de las tareas derivadas de las funciones asignadas al DPD, conforme al principio de accountability o "rendición de cuentas".

>> CONTENIDO

1 Principio de Accountability en el RGPD. La figura del DPD

- La figura del DPD.
- Tipos: interno, externo, unipersonal o colectivo.
- Posición del DPD.
- El DPD como interlocutor ante la AEPD.
- Clase Virtual: Principio de Accountability en el RGPD. La figura del DPD.

2 Me han nombrado DPD. Primeros pasos

- Nombramiento del DPD y comunicación a la AEPD.
- La primera reunión.
- Canales internos de comunicación con el DPD.
- Clase Virtual: Mis primeros pasos como DPD.

3 Las funciones del DPD y su gestión documental

- Funciones del DPD: Plan de acción.

- Intervención del DPD: evaluación de impacto y brechas de seguridad.

- Clase Virtual: funciones del DPD: gestión documental (1).

4 Gestión documental del DPD ante reclamaciones

- Clase Virtual: funciones del DPD: gestión documental (2).

Programa válido para cumplir con los requisitos de la renovación de la certificación DPD-AEPD.

1 mes / 40h

21 Abr-30 May
13 Oct-24 Nov

PRECIO: 400 € + IVA
SOCIOS: 320 € + IVA

Bonificación máxima FUNDIAE: 300 €

NÚMERO DE ALUMNOS

783

PRESENCIAL



ONLINE
TUTORIZADA

837

QAEC

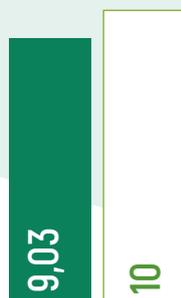
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

INCOMPANY



1.024

DATOS DE SATISFACCIÓN



9,03/10

SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS
CURSOS



8,99/10

SATISFACCIÓN GLOBAL DEL
PROFESORADO



-→ **Técnico:** aprende las bases de la disciplina, aprende a implantar y auditar tu sistema de gestión.
-→ **Experto:** domina la disciplina, saca el máximo partido al sistema, convierte riesgos en oportunidades.
-→ **Manager:** lidera la disciplina, su estrategia. Lidera el cambio y la transformación.

Crece con nosotros y haz crecer a tus equipos



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

.....→ Itinerario profesional en todas las disciplinas

- > Calidad
- > Experiencia de Cliente
- > Protección de Datos
- > Innovación
- > RSE
- > Medio Ambiente....

¡Cuéntanos tu perfil y te ayudamos a construir tu carrera y la de tus equipos!

☎ 912 108 120

✉ for@aec.es



AEC InCompany: Realizamos formación en las empresas adaptada a las necesidades y objetivos de cada organización y de sus equipos

La formación en empresa de la AEC tiene un alto valor e impacto en las organizaciones. Disponemos y diseñamos programas que desarrollan habilidades en las personas y equipos de una organización para poner en práctica los conocimientos adquiridos. Todos los programas formativos están dirigidos a la realidad de las personas y las empresas, nos adaptamos a sus necesidades en metodologías, tiempos y contenidos, para asegurar el máximo aprovechamiento y valor.

-  Realizamos la **formación** en la empresa de forma **práctica** y con casos prácticos adaptados: ¿Qué y para qué? Aprendo-conozco-practico
-  Diseñamos proyectos formativos exclusivos con **aplicación** en **proyectos reales** de la empresa: ¿Cómo? Aplico conocimiento y obtengo resultados

Formación desde el compromiso, la calidad y la experiencia.

En la AEC contamos con los mejores especialistas en cada área de conocimiento. Nuestro equipo de profesores está integrado por profesionales y expertos referentes en sus sectores, que además de compartir conocimiento y experiencias reales, inspiran a sus alumnos para mejorar su rendimiento y adquirir nuevas habilidades.

¿Por qué elegirnos?



Asesores personales

Nuestros gestores personales te ayudan en el análisis de las necesidades de tu empresa, para diseñar juntos una solución completa y a medida, que asegure el cumplimiento de los objetivos, tanto para el desempeño de profesionales como para la transformación de tu organización.



Formación especializada

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



Metodología 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 de la empresa: formación "in house", e-learning, mentorización, blended learning....



Precios exclusivos para socios

AEC tiene un compromiso ineludible: impulsar la competitividad y la sostenibilidad de las empresas ofreciendo siempre la mejor formación al mejor precio. Como socio de AEC disfrutarás, además, de precios y descuentos exclusivos. Hacemos de la formación incompany la inversión más rentable



Profesorado de prestigio

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

→ Diseñamos programas de formación para las empresas en diferentes áreas de conocimiento

Cada organización necesita ofrecer a sus profesionales el conocimiento preciso para hacer frente a sus proyectos y metas.

Contamos con una dilatada experiencia en formación, capacitación y certificación de profesionales, es el aliado perfecto para ofrecer programas a la medida de cada empresa.

- **Gestión de Calidad**
- **Herramientas avanzadas de calidad y Lean**
- **6 Sigma**
- **Gestión ambiental**
- **Gestión de la innovación**
- **Experiencia de cliente**
- **Responsabilidad social**
- **Riesgos y Compliance**
- **Gestión energética**
- **Gestión de la información**

→ **Normas sectoriales:**

- PECAL
- Aeroespacial
- Automoción
- Alimentación

→ **Otras temáticas:**

- Mantenimiento
- Laboratorios de ensayo
- Seguridad y Salud en el trabajo



Casos de éxito

- CALIDAD PASCUAL
- BENTELER
- BATZ
- COOPER STANDARD
- DEUTZ
- ROCA SANITARIO
- TORRESOL ENERGY

- CANAL ISABEL II
- AIRBUS
- CASER
- ILUNION
- OHL
- MAHOU
- GENERAL DYNAMICS

.....→ Herramientas de calidad avanzadas, Lean y 6 Sigma

Las Herramientas Avanzadas de Calidad y Lean, son la base de la mejora de los procesos y de la competitividad global de la organización. Ayudan a reducir costes a través de la eliminación de errores internos y a identificar oportunidades de mejora.

Desde la AEC te enseñamos para qué sirven, cómo se utilizan y su aplicación práctica en la empresa.

6 Sigma, es una metodología altamente disciplinada, que mediante el uso de herramientas estadísticas y planificación del trabajo, consigue resultados muy positivos e impactantes en la mejora de la calidad y en la reducción de costes en la empresa.

Desde la AEC transmitimos los conocimientos teóricos a través de la aplicación práctica de la metodología en los propios procesos de la organización.

Entrenamos a través de proyectos reales 6 Sigma en los que trabajarán los alumnos, con el objetivo de obtener resultados de alto impacto al finalizar la formación, mentorizados por los Máster Black Belt de la AEC.

Los contenidos de la formación 6 Sigma AEC han sido elaborados junto con la American Society for Quality (ASQ) y diversas empresas españolas, líderes en la utilización de esta herramienta.

La AEC establece una serie de requisitos que serán necesarios cumplir para obtener el **Certificación Seis Sigma – AEC**. Estos requisitos dependen del nivel de la certificación (Yellow Belt, Green Belt y Black Belt).

Para los equipos

Para la dirección

White belt
Yellow belt
Análisis de datos

Green belt
Black belt
Diseño para 6 sigma
Master Black Belt

Champion

← Ir al índice

Click en curso para más info. en web 

Customer Experience by **AEC**

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



**ONLINE
TUTORIZADO**

**Experto en Customer
Experience Management**



PRESENCIAL

**Programa Intensivo
Customer Experience Management**



PRESENCIAL

**Taller especializado Customer Journey
en Experiencia de Cliente**



PRESENCIAL

**Métricas Customer Experience
y Voz del Cliente**



**PRESENCIAL
¡NUEVO!**

**Taller especializado
Patient Centricity**



**PRESENCIAL
¡NUEVO!**

**Taller especializado en Experiencia de Empleado
(Employee 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



912 108 120/ 912 108 121



www.aec.es

· Formación **Presencial**



· Formación **Online Tutorizada**



· Formación **Mixta**

QAEC

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



· Formación **Incompany**



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**



[aecalidad](https://www.facebook.com/aecalidad)



[@aec_es](https://twitter.com/aec_es)



[asociacion-espanola-para-la-calidad](https://www.linkedin.com/company/asociacion-espanola-para-la-calidad)



[AEC](https://www.youtube.com/AEC)