

# Formación AEC

## Catálogo 2019



**AEC**

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD





# 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 MANGER y DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS, con acceso al proceso de Certificación reconocido por el CERPER.

**Contacta con nosotros y reserva tu plaza.**

Bienvenidos

# Responder a los nuevos tiempos

Nuestra formación está diseñada para el dominio técnico pero también para formar a líderes, sea cual sea su posición, capaces de impulsar la Calidad, de crear cultura, gestionar el cambio y la transformación

## Calidad para liderar el cambio

Estamos en nuevos tiempos, entornos de incertidumbre y de transformación. La Calidad está llamada a liderar las organizaciones y a mejorar la sociedad contribuyendo a lo que sabe hacer: **dar certidumbre y gobernar el cambio.**

Por ello, nuestra formación está pensada a modo de itinerario para **alcanzar el dominio técnico, pero también para formar a líderes, sea cual sea su posición**, capaces de crear cultura, gestionar el cambio y la transformación. Y con ese doble valor nuestros profesores, verdaderos referentes en sus sectores, además de compartir conocimiento y experiencias reales, **inspiran a sus alumnos** para ser protagonistas de ese cambio.

Como grandes hitos para este año, destacar la consolidación de nuestra formación en todas las disciplinas: Sistemas de Gestión, Innovación, Experiencia de Cliente etc, y resaltar nuestro **posicionamiento con fuerza en Calidad 4.0**, donde la AEC además de impulsar de nuevo un proyecto país (Industria Conectada 4.0), está creando **nuevas profesiones** como el Delegado de Protección de Datos, vitales para garantizar la Calidad y la Seguridad en la nueva Sociedad de la Información.



**Marta Villanueva**

Directora General de la Asociación Española para la Calidad



# Índice

## 04 AEC

4. AEC

5. AEC Formación

6. Titulaciones, Profesorado y Certificaciones

7. Modalidades Formación

## 08 Calendario

## 10 Presencial y mixta

## 34 Online Tutorizada

## 46 Executive

## 48 Itinerarios Formativos

## 50 Incompany

## 55 Inscripción y Contacto

# AEC

Una Misión: “Impulsar la Calidad como motor del desarrollo de las personas, la competitividad de las empresas y la mejora de la sociedad”



## Conocimiento, intercambio y compromiso. Nuestros valores siempre en vanguardia

Nacimos desde el **compromiso** de los profesionales de la Calidad. En 1961 nace la AEC como una iniciativa impulsada por personas que creyeron en la Calidad como una disciplina capaz de impulsar a sus empresas y a su país. Hoy, en un siglo XXI en profunda transformación, nuestros valores fundacionales siguen en vanguardia. Mantenemos ese mismo espíritu de colaboración, de compromiso, de responsabilidad y lo hacemos **sincronizados con los nuevos retos y los nuevos tiempos**, con una AEC dinámica y proactiva que impulsa la Calidad Qm: una nueva visión de la Calidad.

Una visión integradora, ágil y sincronizada con los retos de las empresas, sus directivos y profesionales en un momento, social y económico, dominado por la incertidumbre y el cambio.

Te invitamos a vivir esta nueva **Calidad**, en nuestras Comunidades y Comités, en nuestros Congresos y encuentros y, con más intensidad y más profundidad, en nuestra oferta formativa. Para la AEC, **la formación es una palanca de transformación** que nos ayuda de manera esencial al cumplimiento y la divulgación de una nueva visión de la Calidad. Te invitamos a vivir una **AEC transformadora, integradora y líder** en el impulso de una nueva Calidad.

# AEC Formación

Nos llena de honor y de orgullo la confianza depositada por más de 65.000 profesionales para impulsar sus carreras. Más de 50 años formando personas y empresas líderes.



La Asociación Española para la Calidad, siempre **anticipándose a las necesidades y retos de la gestión empresarial**, amplía permanentemente su oferta formativa para dar respuesta a las demandas de las organizaciones y los profesionales del hoy y del mañana.

Una oferta completa, concebida en **gammas e itinerarios formativos** que cubren el desarrollo profesional en las **principales disciplinas de gestión**: Calidad, Todo en ISO, Experiencia de Cliente, Seis Sigma-Lean, Innovación, Medio Ambiente, Responsabilidad Social, Riesgos y Compliance, Prevención de Riesgos y Sistemas Integrados.

Este año 2019 consolidamos las distintas disciplinas con nuevos cursos y completamos itinerarios formativos de enorme trascendencia para las organizaciones como la Protección de Datos y la figura clave del **Delegado de Protección de Datos (DPD)**. Así como la Gama **AEC Executive**: programas de alto impacto para directivos sobre temáticas clave en management. Contamos con **el mejor profesorado**, profesionales

referentes con experiencia real en las empresas, que comparten con la AEC el triple objetivo de nuestros programas: compartir conocimiento y experiencias reales, favorecer la relación y el intercambio e inspirar a nuestros alumnos para que trasladen inmediatamente el valor a sus organizaciones.

Impartimos anualmente **más de 350 cursos y programas formativos** cubriendo todas las metodologías de aprendizaje: **presencial, e-learning, e in-company**, a medida de las empresas. En la actualidad, la Asociación Española para la Calidad tiene convenios internacionales con las instituciones y organizaciones más relevantes, para ofrecer los contenidos, las metodologías y certificación profesional de mayor valor.

La AEC, con una experiencia única en formación, capacitación y certificación es el aliado perfecto para los profesionales y sus empresas. Un **aliado comprometido, que cuida de las personas: su capital humano**, como base de una nueva Calidad. Te invitamos a vivir nuestra experiencia formativa.



**Alto valor para ti y para tu empresa**

# Titulaciones propias **AEC**

AEC Formación ofrece las nuevas **Titulaciones Propias AEC** en las principales disciplinas de gestión. El **reconocimiento de la AEC**, avalado por la experiencia de más de 50 años formando profesionales.

TITULACIÓN	MODALIDAD	DISCIPLINA	PÁGINA
Customer Experience Management	Presencial	Experiencia de Cliente	23
6 Sigma Green Belt (Certificación AEC)	Presencial/Online Tutorizada	6 Sigma	27/39
6 Sigma Black Belt (Certificación AEC)	Presencial	6 Sigma	27
Auditor Interno SG de Calidad para Automoción	Presencial	Automoción	22
Experto Europeo en Gestión de la Calidad	Online Tutorizada	Calidad	36
Experto Europeo en Gestión Ambiental	Online Tutorizada	Medio Ambiente	38
Gestión de la Innovación	Online Tutorizada	Innovación	40
Experto en Customer Experience Management	Online Tutorizada	Experiencia de Cliente	41
Experto Europeo en Responsabilidad Social Empresarial	Online Tutorizada	Responsabilidad Social	42

## Profesorado **AEC**

En la **AEC** contamos con los **mejores especialistas** en las distintas áreas de conocimiento. Nuestro profesorado cuenta con una dilatada **experiencia profesional y pedagógica**, y una gran vocación educativa. Unas cualidades diferenciales que favorecen la eficacia de las acciones formativas y su aplicación directa en las organizaciones.

## Certificaciones

La certificación es una actividad de evaluación **independiente** que avala que los profesionales cuentan con los conocimientos, competencias y habilidades necesarias para el completo desempeño de la actividad profesional en los distintos ámbitos de gestión.

A través de CERPER, nuestra Entidad Certificadora, podrás obtener los **certificados EOQ** que otorgan un **reconocimiento profesional válido en más de 30 países** y la **certificación como Delegado de Protección de Datos** con un **alto valor para el profesional** al contar con un aval independiente de su competencia.

Programas de formación AEC reconocidos para el acceso al proceso de certificación:

CERTIFICACIÓN	MODALIDAD	DISCIPLINA	PÁGINA
Programa Superior Quality Manager	Mixta	Calidad	14
Programa Superior Auditores Sistemas Gestión	Mixta	Calidad	16
Programa Superior DPD/DPO	Online Tutorizada	Protección de Datos	45
Programa Avanzado DPD/DPO	Online Tutorizada	Protección de Datos	45
Programa Superior Manager en Gestión Ambiental	Mixta	Medio Ambiente	28
Programa Superior Risk & Compliance Manager	Mixta	Risk & Compliance	18
Experto Europeo en Seguridad Alimentaria	Online Tutorizada	Seguridad Alimentaria	42

# Modalidades Formación

AEC ofrece una oferta formativa completa, con modalidades especialmente adaptadas a las necesidades de cada profesional y los objetivos de cada empresa.

## · Formación Presencial y mixta

Una formación integral organizada por **gamas temáticas e itinerarios** formativos en las principales disciplinas.

- **Cursos presenciales de corta duración y alto valor** con el conocimiento práctico más actualizado para su despliegue inmediato.
- **Programas superiores mixtos** para el dominio global de una materia y un desarrollo profesional completo.
- **Profesores especializados, networking y benchmarking** a través del intercambio de experiencias.

## · Formación Online Tutorizada

Probablemente la oferta con metodología online más amplia y de mayor calidad en **Sistemas de Gestión**.

- **Programas flexibles que forman Expertos** en todos los ámbitos relacionados con sistemas de Gestión.
- **Aula AEC multidispositivo** de aprendizaje intuitivo, entorno de relación y networking, chat y foros con profesores y compañeros.
- **Tutorización especializada** como apoyo principal al autoestudio para estimular y favorecer el aprendizaje.



## · Formación Incompany

La formación **a medida para las empresas** y sus equipos y con el mejor aliado.

- **Todos los programas** formativos de la AEC están disponibles Incompany.
- **Formación validada por empresas de prestigio**, referentes en todos los sectores.
- **Soluciones adaptadas a las necesidades** y objetivos de cada empresa.

## · Formación Executive

Programas de corta duración y alto impacto sobre temáticas clave que **todo directivo necesita para actualizarse** y estar en vanguardia.

- **Últimas tendencias en management**, perspectiva estratégica y experiencias de éxito para liderar el cambio en las organizaciones.
- Espacio de **inspiración, conocimiento y networking** para directivos.
- **Profesores de prestigio reconocido** y referentes en sus organizaciones.

# Calendario Formación AEC



## Presencial y mixta

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

### CALIDAD

CA	Taller de implantación de un SG de Calidad ISO 9001:2015	16	28-29		4-5			3-4		23-24		18-19		12
CA	Norma ISO 9001:2015. Metodologías de cumplimiento	16		18-19			20-21				7-8		2-3	12
CA	Gestión del Riesgo	16		4-5		8-9				25-26		11-12		13
CA	Auditorías internas SG de Calidad ISO 9001:2015	16		6-7		24-25		10-11		30Sep-10Oct		25-26		13
CA	Programa Superior Quality Manager (mixta)	200		14Feb-31Jul			9May-21Nov				17Oct-23Abr			14
CA	Taller de gestión avanzada de indicadores	16			4-5		20-21				2-3			15
CA	Liderazgo para sistemas de gestión	16			20-21			12-13				20-21		15
CA	Transformación Digital y Sistemas de Gestión	16			25-26							20-21		15
CA	Programa Superior de Auditores en Sistemas de Gestión (mixta)	82		18Feb-5Abr			20May-5Jul				7Oct-22Nov			16
CA	Gestión eficaz de las reclamaciones	13			20-21						24-25			33
CA	Liderazgo ágil y gestión efectiva de proyectos	16				1-2				23-24				33
CA	Planificación Avanzada de la Calidad (APQP) para el sector industrial	16		20-21				19-20				12-13		33

### SEIS SIGMA-LEAN

6 σ	Taller especializado Lean Management	16		11-12							28-29			26
6 σ	Seis Sigma Green Belt	80					20May-28Jun							27
6 σ	Programa Upgrading Black Belt para Green Belts	80										11Nov-20Dic		27
6 σ	Control estadístico del proceso	16		20-21								27-28		33

### RISK & COMPLIANCE

R&C	Programa Superior Risk & Compliance	164			7Mar-31Jul									18
R&C	Sistema eficaz de Gestión Compliance	16					6-7					27-28		19
R&C	Third Party Compliance. Gestión del riesgo de Compliance	8	23					6						19
R&C	Supervisión y auditoría en Compliance	8				25		27						19

### EXPERIENCIA DE CLIENTE

CX	Programa Intensivo Customer Experience Management	24		4-6			27-29							23
CX	Liderazgo Customer Centric	8				4					2			24
CX	Despliegue de la Cultura Customer Experience	8			21						30			24
CX	Digital Customer Experience	8			26							26		24
CX	Taller especializado en Customer Journey	8			6			5				14		25
CX	Métricas Customer Experience y Voz del Cliente	16			13-14						28-29			25

### INNOVACIÓN

INN	Design Thinking	16		18-19							7-8			31
INN	Lean Startup	16			13-14						21-22			31
INN	Gestión de Proyectos Agiles. Scrum Master	16				8-9						4-5		31
INN	Taller Cuadro de Mando Indicadores de Innovación	16					8-9						2-3	31

### PECAL

PE	Requisitos OTAN para Industrias de Defensa. Normas PECAL	32			25-28			10-13			14-17			20
PE	PECAL / AQAP 2310	8	30			24							12	33

### AEROSPAICIAL

AE	Diseño e implantación de un SG de Calidad norma EN 9100:2018	16		13-14			22-23			30-1				21
AE	Gestión de Daños por Objetos Extraños (FOD's)	8	31					26			24			21

### AUTOMOCIÓN

AU	La nueva norma IATF 16949:2016. Principales Cambios	16			11-12							18-19		22
AU	Auditorías internas IATF 16949:2016	16		18-19				3-4			28-29			22

### PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORABLES

PRL	Implantación y auditoría ISO 45001	16		25-26				17-18				13-14		32
PRL	La nueva norma ISO 45001	8	22				30							32



## Presencial y mixta

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

### SEGURIDAD ALIMENTARIA

★ SA	La Nueva ISO 22000:2018. Principales cambios	8	20					26				17
★ SA	IFS Standard y su nuevo requisito Food Fraud	8		20			18				4	17
★ SA	La nueva BRC V.8. Principales cambios	8	7				5		30			17
SA	Auditorías internas de Seguridad Alimentaria	16		27-28						18-19		17

### MEDIO AMBIENTE

MA	Programa Superior Manager en Gestión Ambiental (mixta)	200		13Feb-31Jul								28
MA	Taller de implantación de un SG Ambiental ISO 14001:2015	16		13-14		29-30		25-26		20-21		29
MA	La nueva norma ISO 14001:2015. Principales cambios	16	30-31			8-9			16-17			29
MA	Taller de Economía Circular y Residuo Cero	16			11-12				30-31			29
MA	Taller práctico sobre legislación ambiental	13			7-8		6-7			7-8		32
MA	Taller práctico para la implantación de SG Energética ISO 50001	16			4-5				2-3			32

### SISTEMAS INTEGRADOS

SI	Auditorías internas de sistemas de gestión integrados	24	28-30		1-3			23-25				15
----	---	----	-------	--	-----	--	--	-------	--	--	--	----

### RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

RS	Elaboración de memorias de sostenibilidad GRI	13			28-29		20-21		24-25			32
★ RS	Objetivos de Desarrollo Sostenible en la estrategia empresarial	8		21							4	32



## Online Tutorizada

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

CA	Experto Europeo en Gestión de Calidad	150		14Feb-31Jul		9May-21Nov			17Oct-23Abr			36
CA	Técnico en Gestión de Calidad	80	29Ene-6May		23Abr-30Jul	19Jun-24Oct		25Sept-27Dic				36
CA	Gestión por Procesos	120			6Mar-28Jun					6Nov-13Mar		37
CA	Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	50	24Ene-22Mar	20Mar-24May	22May-26Jul	27Jun-30Sept		26Sept-29Nov		7Nov-30Dic		37
CA	Estadística práctica aplicada a la Calidad	50			26Mar-21Jun			26Sept-20Dic				43
CA	Gestión de Riesgos Empresariales	120			7Mar-31Jul	30May-29Nov				13Nov-30Abr		39
CA	Auditorías de Sistemas de Gestión	50		18Feb-5Abr		20May-5Jul			7Oct-22Nov			43
SI	Experto Europeo en SI Calidad, Medio Ambiente y PRL	150			25Abr-30Sept					7Nov-31Mar		38
CX	Experto en Customer Experience Management	120		27Feb-19Jul		23May-8Nov			24Oct-24Mar			41
6 σ	Lean Seis Sigma Green Belt	150	31Ene-11May		25Abr-4Oct			26Sept-30Dic		15Nov-31Mar		39
MA	Experto Europeo en Gestión Ambiental	150		13Feb-31Jul		9May-21Nov			16Oct-23Abr			38
MA	Gestión Energética	60			25Abr-5Jul				14Nov-30Dic			43
INN	Gestión de la Innovación	100		21Feb-17May			6Jun-30Sept		24Oct-14Feb			40
INN	Gestión de los Incentivos de I+D+I en la empresa	150			11Abr-11Oct							40
SA	Experto Europeo en Seguridad Alimentaria	120		26Feb-11Jul		16May-18Oct	27Jun-29Nov		24Oct-27Mar			42
RS	Experto Europeo en RSE	120		13Feb-6Jul		14May-24Oct			16Oct-27Mar			42
★ PD	Programa Superior Delegado de Protección de Datos	200		27Feb-31Jul		25Abr-4Oct	4Jun-29Nov	26Sept-21Feb				45
★ PD	Programa Avanzado Delegado de Protección de Datos	104	14Ene-8May		23Mar-31Jul	21May-4Oct			22Oct-21Feb			45
★ PD	ENS e ISO 27001 para cumplir con el RGPD	60		13Feb-26Abr		8May-26Jul			22Oct-30Dic			44



## Executive

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

EX	Programa Executive Gestión del Cambio	8		6					3			47
EX	Programa Executive Innovación 4.0	8		27					10			47
EX	Programa Alta Dirección Compliance Penal	8		7					23			47



Formación

# Presencial



De corta duración y alto valor con el conocimiento práctico más actualizado para su despliegue inmediato en las organizaciones.

# y mixta

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

Una formación completa organizada por gamas e itinerarios para el desarrollo profesional de los responsables y sus equipos.

- **Cursos y talleres especializados en todas las disciplinas:** Calidad, Todo en ISO, Experiencia de Cliente, Seis Sigma-Lean, Innovación, Medio Ambiente, Responsabilidad Social, Riesgos y Compliance, Protección de Datos, Prevención de Riesgos y Sistemas Integrados.
- **Programas superiores para Managers y Auditores:** Quality Manager, Manager en Gestión Ambiental, Risk&Compliance Manager, Customer Experience Management, Auditores de Sistemas de Gestión, Delegado de Protección de Datos.
- **Especializaciones sectoriales:** Seguridad Alimentaria, Automoción, PECAL, Aeroespacial.
- **Profesores expertos, networking y benchmarking** a través del intercambio de experiencias.
- **Cursos bonificables** por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.





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

**CA**  
Calidad

Todas las claves para llevar a cabo una implantación exitosa de la nueva Norma ISO 9001:2015

### >> OBJETIVOS

- ♦ Aprender a implantar los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- ♦ Dar a conocer, mediante la práctica, las etapas de un proyecto de implantación de un SGC.
- ♦ Dotar a los alumnos de las herramientas necesarias y de 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.
- Análisis pormenorizado de los requisitos de la norma.

#### 3 El proyecto de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad

- Elaboración del Plan de Trabajo y del Plan de Detalle.
- Análisis del contexto Metodologías.
- Gestión basada en el riesgo. Metodologías.

#### 4 Verificación de la eficacia del SGC implantado

- Verificación de la bondad de la implantación.
- Metodología para la realización de la pre-auditoría de certificación.
- Acciones correctivas para asegurar el éxito del proyecto.

#### 5 Certificación del SGC

- La auditoría de certificación. Auditorías de seguimiento y de renovación.
- Los Organismos de Certificación y ENAC.

#### 6 Ejercicios prácticos: implantación, mapa de procesos, análisis de contexto, gestión basada en riesgo, procedimientos y formatos

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y responsables de Calidad.
- Auditores, consultores y asesores de Sistemas de Gestión.

2 días/16h

Madrid

28-29 Enero  
4-5 Marzo  
3-4 Junio23-24 Septiembre  
18-19 Noviembre**PRECIO: 575 € + IVA****SOCIOS: 460 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

## ISO 9001:2015. Metodologías de cumplimiento con los cambios

**CA**  
Calidad

Análisis de los cambios introducidos y metodologías para darles cumplimiento

### >> OBJETIVOS

- ♦ Conocer las nuevas bases y metodologías que introduce la norma ISO 9001:2015 para los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ♦ Adquirir los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para la integración de la Gestión de Riesgos en el SGC.
- ♦ Conocer metodologías para el análisis de contexto, requisito de la nueva ISO 9001.
- ♦ Dar pautas prácticas para implantar o adaptar un SGC acorde a ISO 9001:2015.

### >> CONTENIDO

#### 1 Evolución de la norma ISO 9001

- Etapas en la revisión y aprobación de la norma ISO 9001:2015.

#### 2 Cambios estructurales en la norma

- Estructura de alto nivel HLS (High Level Structure). Anexo SL
- Revisión de los principios de la gestión de la calidad.

#### 3 Análisis pormenorizado de los distintos apartados de la norma

- Capítulos informativos
- Bloques de requisitos.

#### 4 Resumen de los principales cambios

#### 5 Métodos para evidenciar el cumplimiento de los cambios más relevantes

- Metodología para el análisis del contexto de la organización y para la creación e integración de un plan de gestión de riesgos en el SGC.
- Realización práctica del plan de gestión de riesgos.

#### 6 Ejercicio práctico de implantación de un plan de gestión de riesgos

#### 7 Información relevante

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y profesionales de Sistemas de Gestión.
- Responsables de Producción, Ingeniería y personal técnico.

2 días/16h

Madrid

18-19 Febrero  
20-21 Mayo7-8 Octubre  
2-3 Diciembre**PRECIO: 575 € + IVA****SOCIOS: 460 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.



## Gestión del Riesgo

CA  
Calidad

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

### >> CONTENIDO

- 1 Introducción**
  - Concepto de riesgo
  - La gestión del riesgo en ISO 9001 y 14001
  - Metodologías: ERM COSO 2017 e ISO 31000:2010
- 2 El control interno**
  - Definición y principios
  - Códigos de Buen Gobierno
- 3 Premisas**
  - Compromiso de la dirección
  - Objetivos, procesos. Código ético.

- Estados financieros y nivel de riesgo aceptado

- 4 Proceso para gestionar los riesgos (ISO 31001 y ERM COSO)**
  - Comunicación y consulta. Contexto
  - Identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento y revisión del riesgo
- 5 Proyecto mapa de riesgos**
  - Planificación y lanzamiento del proyecto
  - Identificación, descripción, análisis y evaluación de riesgos

- Registro y presentación del mapa de riesgos

- 6 Proceso de gestión del riesgo integrado en el SGC/SGA**
  - Proceso de control de riesgos
  - Oportunidades de mejora e inventario
  - Proceso Integrado
  - Registro, reporte y supervisión del proceso
  - Ejemplo
- 7 Resumen**

### >> DIRIGIDO A

- Responsables de Calidad, control interno, planificación, estrategia y gestión.
- CEOs y gerentes, interesados en gestionar el riesgo en sus organizaciones.

2 días/16h

Madrid

4-5 Febrero  
8-9 Abril

25-26 Septiembre  
11-12 Noviembre

PRECIO: 575 € + IVA

SOCIOS: 460 € + IVA

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

## Auditorías internas de Sistemas de Calidad ISO 9001:2015

CA  
Calidad

Conoce las técnicas de auditoría y su aplicación práctica en los SG de Calidad

### >> OBJETIVOS

- Adquirir el conocimiento necesario y controlar las herramientas para realizar auditorías de sistemas de gestión de calidad conforme a la ISO 9001:2015.
- Aprender a planificar, organizar y ejecutar una auditoría para verificar los requisitos exigidos por la norma, detectar posibles desviaciones y oportunidades de mejora.
- Saber evaluar y comunicar los resultados de la auditoría para ponerlos en valor.

### >> CONTENIDO

- 1 Generalidades**
  - Definiciones.
  - Objetivos de la auditoría. Auditoría interna de Calidad.
  - Introducción a la ISO 9001:2015.
- 2 Planificación de las Auditorías**
  - Objetivos. Alcance. Plan de la auditoría.
  - Asignación de funciones
  - Documentos de trabajo
  - Listas de verificación.

- 3 Equipo auditor**
  - Características y competencia de los auditores.
  - Responsabilidades de: Auditores, Jefe auditor, Equipo auditor y auditado.
- 4 Ejecución de las auditorías**
  - Técnica de auditoría.
  - Reuniones y recogida información.
  - Contenido del informe.

- 5 Seguimiento y comprobación de la eficacia**
  - Actividades de seguimiento de acciones correctivas.
  - Revisión del sistema
  - Conclusiones.

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y profesionales de Calidad.
- Personas interesadas en formarse como auditor interno de Sistemas de Calidad.

2 días/16h

Madrid

6-7 Febrero  
24-25 Abril  
10-11 Junio

30 Sep.-1 Oct.  
25-26 Noviembre

PRECIO: 575 € + IVA

SOCIOS: 460 € + IVA

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.



# 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 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 clave del desempeño.
- ♦ Dominar las herramientas para la mejora de la competitividad.
- ♦ Aprender a actuar como consultor, formador y auditor interno del sistema de gestión, según la Norma ISO 19011.

### >> CONTENIDO

- 1 EEGQ-Experto Europeo en Gestión de Calidad** (Online Tutorizado. 128h/ créditos)
  - Estrategias y liderazgo para la gestión de la calidad.
  - Implantación de los procesos de apoyo y operaciones.
  - Evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.
  - Orientación hacia un negocio sostenible.

- 2 EEGQ-Desarrollo ISO 9001:2015 y Gestión por Procesos** (Presencial-8h/créditos)
  - Taller práctico para consolidar ISO 9001:2015 y Gestión por procesos.

- 3 Auditorías Internas Integradas** (Presencial-24h/créditos)
  - Normas aplicables.
  - Planificación de Auditorías (ISO 19011).

- 4 Gestión de Calidad Avanzada de Indicadores** (Presencial-16h/créditos)
  - Conceptos y modelos avanzados de indicadores.

- 5 Liderazgo del Gestor de Sistemas** (Presencial-16h/créditos)
  - Liderazgo y habilidades del Gestor de Sistemas.

- 6 EEGQ-Gestión de la Satisfacción del cliente y Mejora** (Presencial-8h/créditos)
  - Taller práctico para consolidar gestión satisfacción cliente y mejora.

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

6 Meses/200h

14 febrero-31 Julio  
9 Mayo-21 Noviembre  
17 Octubre-23 Abril 2020

**PRECIO: 2690 € + IVA**  
**SOCIOS: 2150 € + IVA**

Bonificación FUNDAE  
máxima: 1.896 €



## Taller de Gestión Avanzada de Indicadores

CA  
Calidad

### >> OBJETIVOS

- ♦ Aprender a diseñar generar e implementar un sistema de indicadores clave.
- ♦ Generar mecanismos de compromiso de los empleados hacia la estrategia.

### >> CONTENIDO

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Conceptos y modelos avanzados de indicadores</li> <li>2 Road Map del proyecto de optimización de indicadores</li> <li>3 Selección de las métricas de objetivos y procesos</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>4 Estructura del sistema de indicadores. El cuadro de mando integral ampliado</li> <li>5 Puesta en marcha del sistema de indicadores. Engagement de las personas</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>6 Auditoria del sistema de indicadores. Análisis de resultados</li> </ol> |
|---|--|--|

Madrid 4-5 Marzo  
20-21 Mayo  
2-3 Octubre

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

## Auditorías internas de Sistemas de Gestión Integrados

CA  
Calidad

### >> OBJETIVOS

- ♦ Adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para planificar y organizar las Auditorías internas de los SGI.
- ♦ Conocer los principios y requisitos de las diferentes normas: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 y su aplicación práctica en las auditorías.

### >> CONTENIDO

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Enfoque general</li> <li>2 Normas Aplicables. Requisitos<br/>- ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 etc.</li> <li>3 Requisitos de medio ambiente</li> <li>4 Requisitos ISO 45001</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5 Planificación de Auditorías (ISO 19011)<br/>- Objetivos, alcance y plan de auditorías.</li> <li>6 Equipo auditor<br/>- Exigencias de la Norma 19011 y características de los auditores.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>7 Ejecución de la Auditoría<br/>- Recogida de información.<br/>- Técnicas de entrevista.<br/>- Reunión final. Informe.</li> </ol> |
|--|---|--|

Madrid 28-30 Enero  
1-3 Abril  
23-25 Septiembre

PRECIO: 725 € + IVA  
SOCIOS: 580 € + IVA

## Liderazgo para Sistemas de Gestión

CA  
Calidad

### >> OBJETIVOS

- ♦ Realizar entrenamientos y dinámicas para potenciar 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.

### >> CONTENIDO

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Liderazgo: Concepto</li> <li>2 Influencia del Liderazgo en la Gestión de Equipos</li> <li>3 Habilidades complementarias para el perfil del Gestor de Sistemas</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>4 Incidencia del Liderazgo en las Áreas de Calidad y MA</li> <li>5 Entrenamiento para desarrollo de comportamientos para la gestión de equipos. Liderazgo. Desarrollo de Personas. Negociación. Comunicación</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>6 Programa de Desarrollo Individual</li> </ol> |
|---|--|---|

Madrid 20-21 Marzo  
12-13 Junio  
20-21 Noviembre

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

## Transformación Digital y Sistemas de Gestión

CA  
Calidad

### >> OBJETIVOS

- ♦ Convertir el sistema de gestión en una herramienta de la transformación digital de los procesos, productos, servicios; y posicionar el departamento de calidad como impulsor del desarrollo de la empresa digital.

### >> CONTENIDO

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Modelo de empresa digital. Los 10 pilares de transformación digital</li> <li>2 El papel de los sistemas de gestión en un entorno de cambio digital</li> <li>3 El liderazgo y la dirección estratégica para la transformación digital</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>4 La planificación, la gestión del riesgo de la transformación digital</li> <li>5 El enfoque en la satisfacción del cliente digital, y el proceso de gestión de la innovación abierta</li> <li>6 Los recursos y la infraestructura para operar</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>7 Modelos de negocio en ecosistemas digitales</li> <li>8 El talento digital</li> <li>9 Digitalización de las funciones de las actividades del SG: seguimiento, medición, evaluación y auditoría</li> </ol> |
|--|--|---|

Madrid 25-26 Marzo  
20-21 Noviembre

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

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

Programas disponibles Incompany | bonificables por la FUNDAE.



## Programa Superior de Auditores en 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 las evidencias. Evaluar y comunicar los resultados de la 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 de ética correspondiente.

#### >> CONTENIDO

- 1 Programa superior de Auditores de Sistemas de Gestión (32 h - Presencial)**
  - Conceptos generales sobre sistemas de gestión.
  - Técnicas de Auditoría.
  - ¿Cómo hacer auditorías de valor?.
  - Nuevo rol del Auditor.
  - Planificación de auditorías para generar valor.
  - Resolución de NC's y oportunidades.
  - Presentación de resultados con enfoque de valor.
  - Elaboración del Plan de Mejora Personal.

- 2 Auditorías de Sistemas de Gestión (50 h - Online Tutorizado)**
  - Conceptos básicos sobre Calidad y Sistemas de Gestión.
  - La estandarización y normalización.
  - Contexto de la organización.
  - La gestión por procesos.
  - La gestión de riesgos empresariales.
  - Las auditorías de los sistemas de gestión.
  - 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.
- Personas interesadas en formarse como Auditor de Sistemas de Gestión.

1½ meses/82h

Madrid

18 febrero-5 Abril  
20 Mayo-5 Julio  
7 Octubre-22 Noviembre

**PRECIO: 1.000€ + IVA**

**SOCIOS: 800€ + IVA**

Bonificación máxima  
FUNDAE: 791€



## La Nueva Norma 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

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

Curso Nuevo

Madrid 20 Febrero  
26 Septiembre

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

## La nueva BRC V.8. Principales cambios

**SA**  
Seguridad Alimentaria

### >> OBJETIVOS

- Aprender los requisitos del estándar y en especial los cambios de la nueva versión 8 para su implantación en la industria de alimentación que será auditable a partir de febrero 2019.

### >> CONTENIDO

- Características de la certificación y del estándar BRC v.8**
- 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.
- Requisitos de BRC v.8 y criterios de auditoría**
  - Compromiso del equipo directivo
  - Plan de seguridad alimentaria APPCC
  - Sistema de calidad y seguridad alimentaria
  - Normas. Control del producto y procesos
  - Personal
  - Zonas de alto riesgo
- Casos prácticos: ejercicios de cada apartado**
  - Requisitos exigibles a los productos mercadeados

Curso Nuevo

Madrid 7-Febrero  
5-Junio  
30-Octubre

**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 disciplina alimentaria.

### >> CONTENIDO

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

Curso Nuevo

Madrid 20 Marzo  
18 Junio  
4 Diciembre

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

## Auditorías internas de Seguridad Alimentaria

**SA**  
Seguridad Alimentaria

### >> OBJETIVOS

- Conocer los requisitos de los esquemas de seguridad alimentaria.
- Adquirir criterio técnico evaluando situaciones reales de procesos de producción, de acuerdo con los requisitos de cada esquema.
- Ser capaz de realizar auditorías conjuntas, eficaces para la organización.

### >> CONTENIDO

- Generalidades de los sistemas de gestión de seguridad alimentaria (SGSA). Principios fundamentales de los esquemas en vigor con mayor reconocimiento**
  - Criterios de auditorías internas establecidos en cada uno de ellos.
- Conceptos de auditoría**
- Planificación y preparación de la auditoría**
- Etapas en la ejecución de la auditoría**
- Seguimiento y comprobación de la eficacia**

Madrid 27-28 Marzo  
18-19 Noviembre

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

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

Programas disponibles Incompany | bonificables por la FUNDAE.



# Programa Superior Risk & Compliance Manager



## La Gestión Global de Riesgos & Compliance que las organizaciones necesitan

### >> OBJETIVOS

- Desarrollar habilidades y capacidades para entender y gestionar adecuadamente los riesgos e integrar su gestión en los SG.
- Conocer metodologías, herramientas para la identificación, evaluación y gestión de riesgos.
- Dominar el concepto Compliance y conocer los riesgos que implica.
- Implantar un SG Compliance, sensibilizar a las personas y gestionar el riesgo de incumplimiento

### >> CONTENIDO

#### 1 Gestión de Riesgos Empresariales (Online Tutorizado-120h/ créditos)

- Clasificación de los Riesgos.
- Diseño e implantación de un modelo de Gestión de Riesgos Empresariales.

#### 2 Sistema eficaz de Gestión Compliance (presencial-16h/créditos)

- Riesgos y controles de Compliance (CASO).
- Implantando 19600.

#### 3 Sistemas de Gestión Integral de Riesgos (ERM) (Presencial-8h/ créditos)

#### 4 Third Party Compliance. Gestión del riesgo de Compliance en la cadena de valor (Presencial-8h/ créditos)

- ¿Qué es el riesgo de Terceras Partes?.
- Control Interno para gestionar el Compliance de terceras partes.
- ISO 37001 y BS 10500 (aplicables al riesgo de soborno).

#### 5 Supervisión y auditoría en Compliance (Presencial-8 h/créditos)

- Contexto regulatorio de las funciones de auditoría y supervisión.
- Diferencias de las llamadas “tres líneas de defensa”.
- Instrumentos habituales para materializar los controles.
- Reacciones ante auditorías e inspecciones.

#### 6 Factores clave para la implantación de una estrategia de gestión de riesgos (Presencial-4 h/ créditos)

Nota: Programa reconocido para el acceso a la Certificación Risk Manager EOQ

### >> DIRIGIDO A

- Responsables de implementar las estrategias de gestión de riesgos. Directivos y técnicos de sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y sistemas integrados.
- Profesionales con responsabilidad en cumplimiento y/o control interno (auditores internos, gestión de riesgos, control de gestión, asesoría jurídica, etc.).

5 Meses/164h | Madrid 7 Marzo–31 Julio

**PRECIO: 1.950 € + IVA**

**SOCIOS: 1.560 € + IVA**

Bonificación FUNDAE máxima: 1.472 €



## Sistema eficaz de Gestión de Compliance

R&C  
Risk & Compliance

### >> OBJETIVOS

- Dominar el concepto de Compliance y conocer las responsabilidades y riesgos asociados y su importancia.
- Aprender los fundamentos para establecer un SG Compliance, que minimice los riesgos de incumplimiento legal.
- Conocer el rol y las responsabilidades del Compliance Officer.

### >> CONTENIDO

#### 1 Antecedentes

- ¿Qué significa y por qué se habla tanto de Compliance? La reforma del Código Penal.
- Riesgo de incumplimiento.
- Beneficios de implantar un SG Compliance.
- El Compliance Officer.

#### 2 Riesgos de Compliance (CASO)

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

#### 3 Controles de Compliance (CASO)

- La Organización Ética.
- Protocolos de actuación.
- Canal de denuncias interno

- Régimen disciplinario Supervisión.

#### 4 Implantando ISO 19600:2014

- Riesgos de Compliance CASO.
- Operación del SG de Compliance CASO.
- Mejora continua.

Madrid 6-7 Mayo  
27-28 Noviembre

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

## Third Party Compliance. Gestión del Riesgo Compliance en la Cadena de Valor

R&C  
Risk & Compliance

### >> OBJETIVOS

- Entender la casuística y los tipos de riesgo de terceras partes y su impacto.
- Aprender cómo identificar los riesgos de terceras partes hacia la organización y a definir el plan de acción.
- Conocer distintos marcos para la implementación de un programa de anti-soborno.

### >> CONTENIDO

#### 1 ¿Qué es el riesgo de Terceras Partes?

- La Organización Extendida ¿Qué es una tercera parte?.
- Tipologías de riesgo que exponen la organización?
  - Información financiera.
  - Corrupción y soborno.
  - Seguridad de la información.
  - Protección de datos y

- privacidad.
- Cumplimiento comercial.
- Continuidad de negocio.
- Laboral y medioambiental.
- Legislaciones aplicables.

#### 2 Control Interno para gestionar el Compliance de terceras partes

- Refuerzo del entorno de control y cultura de

- compliance.
- Gestión pre-contrato: (Due Dilligence, Condiciones de contratación).
- Gestión post contrato (Supervisión y Banderas Rojas Internas).

#### 3 ISO 37001 y BS 10500 (Aplicables al riesgo de soborno)

Madrid 23 Enero  
6 Junio

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

## Supervisión y Auditoría en Compliance

R&C  
Risk & Compliance

### >> OBJETIVOS

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

### >> CONTENIDO

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

- #### 2 Diferencias de las llamadas "tres líneas de defensa" (debate de la "cuarta")
- Negocio
  - Control interno y Compliance.

- Auditoría interna - Auditores externos - Certificadores oficiales - Inspecciones nacionales - Revisiones/inspecciones internacionales.

#### 3 Tipología de Supervisiones en materia de Compliance

#### 4 Instrumentos para materializar los controles

- Matrices de Riesgos.
- GAP análisis.
- Check lists/Muestreos.
- Evidencias/Informes.
- Recomendaciones.

#### 5 Reacciones ante auditorías e inspecciones

- Protocolos de actuación
- Interlocuciones
- Manejo de información confidencial

Madrid 25 Abril  
27 Junio

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

## Nuevo Reglamento de Protección de Datos. Evaluación Impacto en Privacidad

R&C  
Risk & Compliance

### >> OBJETIVOS

- Cumplir con las obligaciones que introduce el nuevo Reglamento (UE) de protección de datos.
- Adquirir los conocimientos necesarios para llevar a cabo una evaluación de impacto en privacidad.
- Aprender a elaborar el Informe de evaluación de impacto.

### >> CONTENIDO

- #### 1 Novedades del Reglamento Europeo de Protección de Datos. Conceptos básicos para la realización de una Evaluación de Impacto en Protección de Datos.

#### 2 Determinación del alcance, planificación y preparación de una evaluación de

- impacto en privacidad. Definir el objeto de la evaluación de impacto.

#### 3 Gestión de riesgos en privacidad y su relación con estándares internacionales. ISO 31000:2009 sobre Gestión del Riesgo.

- #### 4 Fase de ejecución: identificación, análisis y evaluación de los riesgos. Identificación. Escenarios de riesgos.

#### 5 Diseño de un informe de evaluación de impacto.

Madrid 22 Enero  
3 Abril  
9 Octubre

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

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

Programas disponibles Incompany | bonificables por la FUNDAE.



## 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, las pautas y los 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

- Normas de organización y funcionamiento del CMDIN.
- Esquema General para la obtención de la certificación según PECAL/AQAP 2000.
- Proceso para el reconocimiento de Entidades de

Certificación y Auditores de Industrias y Armamento y Material de Defensa (IAMDs).

- Proceso para la realización de auditorías a IAMDs. Particularidades PECAL.
- Categorización de las No Conformidades. Dossier del Informe de Auditoría.

#### 3 Gestión de la Configuración

- Identificación y control de la Configuración.
- Auditoría y Planes de Gestión de la Configuración.

#### 4 Gestión de Riesgos

- Proceso de gestión de riesgos.
- Identificación, análisis, supervisión y control de los riesgos.

#### 5 Plan de Calidad

- Plan de calidad entregable. Proceso para establecerlo y contenido.

### >> DIRIGIDO A

- Profesionales de las Empresas Suministradoras del Sector de Defensa.
- Candidatos a Auditores de las entidades de certificación según las normas PECAL Serie 2000.

4 días/32h

Madrid

25-28 Marzo  
10-13 Junio  
14-17 Octubre**PRECIO: 1000 € + IVA****SOCIOS: 800 € + IVA**



## Diseño e implantación de un SG de Calidad EN 9100:2018

**AE**

Aeroespacial

Requisitos para SG de Calidad en 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 EN9100.

### >> 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.

#### 3 Evolución y comparación de los sistemas de gestión de calidad. Particularidades del Esquema ICOP.

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

#### 5 La norma 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.

#### 6 Proceso de Auditoría de Certificación de la Norma 9100

- La Norma 9101 Sistemas de Gestión de la Calidad.
- 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, en general, que quieran implantar, certificar o un SG de Calidad, de acuerdo a la norma UNE-EN 9100.
- Industrias de Armamento y Material de Defensa, IAMDs, certificadas bajo el Esquema PECAL AQAP Serie 2000, que quieran implantar un SG de calidad, de acuerdo a la norma UNE-EN 9100.
- Profesionales del sector aeroespacial y defensa, con nociones sobre SG de calidad que quieran ampliar sus conocimientos.

2 días/16h

Madrid

 13-14 Febrero  
22-23 Mayo  
30 Sept-1 Octubre

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

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

## Gestión de Daños por Objetos Extraños (FOD`s)

**AE**

Aeroespacial

Toma conciencia de la importancia de eliminar los daños por objetos extraños

### >> OBJETIVOS

- Concienciar a los profesionales del sector aeronáutico de la importancia de eliminar los impactos de los daños provocados por los objetos extraños
- Identificar estrategias a adoptar en la implantación de controles para minimizar los daños en cualquier tipo de organización del sector aeronáutico.

### >> CONTENIDO

#### 1 Conociendo FOD

- ¿Qué es un FOD (Foreign Object Damage)?
- Política de prevención de FOD
- Criticidad de las áreas
- Factores humanos.

#### 2 Programa de prevención de objetos extraños

- Concienciación FOD
- Técnicas de prevención y detección de FOD
- Reporte de FOD y mejora continua
- Diseño y montaje libre de FOD.

#### 3 Gestión de objetos extraños

- Auditorías de FOD
- Gestión de elemento perdido
- Gestión de elemento hallado
- Gestión de préstamos de elementos.

### >> DIRIGIDO A

- Directores, responsables e inspectores de Calidad
- Responsables de gestión de equipos en líneas de producción aeronáuticas
- Profesionales que quieran adquirir un conocimiento profundo y operativo en el desarrollo de un control adecuado de los objetos extraños en las plantas productiva

1 día/8h

Madrid

 31 Enero  
26 Junio  
24 Octubre

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

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.





## La nueva norma IATF 16949:2016. Principales Cambios

**AU**

Automoción

Conoce en profundidad los cambios de la nueva IATF 16949:2016 y actualiza tu SG de Calidad en Automoción

### >> OBJETIVOS

- Conocer en profundidad los nuevos requisitos de la norma IATF 16949:2016, que anula y sustituye a la ISO/TS 16949:2009
- Aprender cómo implantarlos para conseguir una correcta transición a los nuevos requisitos, necesaria antes de septiembre de 2018.
- Saber planificar y estructurar los cambios para que el sistema de calidad aporte el valor necesario para maximizar la rentabilidad del negocio.

### >> CONTENIDO

#### 1 Introducción

##### Origen de la norma

#### 2 Cambios y estrategia de transición a la nueva norma IATF 16949

#### 3 Enfoque a procesos y evaluación de riesgos

#### 4 Requisitos IATF 16949 – Nuevos requerimientos en el sistema de calidad

- Términos y definiciones.
- Contexto de organización.
- Liderazgo.
- Planificación.
- Apoyo.
- Operación.
- Evaluación del desempeño.
- Mejora.
- Plan de control.

#### 5 Reglas de certificación

- Requisitos de auditoría.
- Tipos de No conformidades.

- Proceso de certificación.

#### 6 Requisitos específicos de clientes

- Identificación y aplicación.

#### 7 Cómo adaptar el sistema de calidad actual a la nueva norma

- Documentación del sistema.
- Evaluación de Riesgos.
- Intercambio de experiencias.

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y profesionales de la Calidad en la Industria de Automoción.
- Auditores de sistema de la Calidad (1ª y 2ª parte).
- Responsables de área con implicación directa en el sistema de gestión de la calidad.

2 días/16h

Madrid

11-12 Marzo  
18-19 Noviembre**PRECIO: 575 € + IVA****SOCIOS: 460 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

## IATF 16949:2016. Auditorías internas de S. Calidad en Automoción

**AU**

Automoción

Domina y practica las técnicas de auditoría en los SG de la Calidad IATF 16949:2016

### >> OBJETIVOS

- La realización de las auditorías de 1ª y 2ª parte de acuerdo a los nuevos requisitos de la norma IATF 16949:2016.
- Convertir tus auditorías en un valor añadido para la compañía
- Auditar con el enfoque a procesos definido por el IATF.
- Preparar el plan de auditoría y redactar el informe. Evaluar y comunicar los resultados de la auditoría para generar valor para el negocio

### >> CONTENIDO

#### 1 Introducción

- Generalidades.
- Tipos de auditoría.
- Normas de referencia en la realización de auditorías (ISO 19011, ISO/IEC 17021-1).
- Otros referenciales (VGR, Reglas IATF).
- Objetivos y criterios de la auditoría.

#### 2 Competencias del Auditor

- Competencias generales.
- Competencias específicas para cada auditoría.
- Principios rectores del

auditor en la ejecución de auditorías.

- Proceso de evaluación de competencias de un auditor.

#### 3 Proceso de realización de la auditoría

- Inicio de la auditoría.
- Revisión de la documentación.
- Preparación de la auditoría in situ.
- Ejecución de la auditoría.
- Presentación de resultados. Cierre de auditoría.

#### 4 Realización del informe de auditoría

- Preparación de

conclusiones de auditoría.

- Identificación de hallazgos. Redacción de no conformidades.
- Realización del informe y presentación de las conclusiones.

#### 5 Gestión de las no conformidades

- Principios en la gestión de las no conformidades.
- Análisis de la causa raíz. Herramientas de análisis de causas.
- Verificación de las acciones correctivas.

### >> DIRIGIDO A

- Auditores del Sistema de Calidad en la Industria de Automoción. (1ª y 2ª parte).
- Responsables, técnicos e ingenieros de Calidad, que quieran cualificarse como auditores IATF 16949:2016.

2 días/16h

Madrid

18-19 Febrero  
3-4 Junio  
28-29 Octubre**PRECIO: 575 € + IVA****SOCIOS: 460 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.



# Customer Experience Management



## Programa intensivo

Gestionar la Experiencia de Cliente para aumentar el valor y rentabilidad de tu organización

### >> OBJETIVOS

- ♦ Aprender a desplegar e implementar la Experiencia de Cliente en la organización.
- ♦ Adquirir una visión global y transversal de la Experiencia de Cliente.
- ♦ Entender las claves de una compañía líder en Experiencia de Cliente.
- ♦ Conocer las metodologías y las métricas más utilizadas.
- ♦ Integrar la perspectiva “Customer Journey” en la estrategia y operativa diaria.
- ♦ Saber demostrar el valor de la Experiencia de Cliente ante la Alta Dirección.

### >> 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  
27-29 Mayo

**PRECIO: 1590 € + IVA**

**SOCIOS: 1270 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.



## Liderazgo Customer Centric

**CX**  
Experiencia de Cliente

### >> OBJETIVOS

- Entender el impacto de una organización centrada en sus clientes y la oportunidad para ser una compañía líder
- Identificar los elementos de éxito de una estrategia Customer Centric y evaluar su retorno.
- Conocer las competencias y herramientas de Liderazgo Customer Centric.

### >> CONTENIDO

- 1 Entorno de transformación**
  - Entorno socioeconómico, competitividad y status quo
  - En mi entorno. En mi empresa.
- 2 Estrategia Customer Centric**
  - Nuestra propuesta de valor al cliente
  - Argumentos económicos para invertir en Customer Centricity (calcular ROI)
  - Qué implica ser una



empresa Customer Centric.

- 3 Ser un Líder Customer Centric**
  - Mi objetivo como sponsor para poner al cliente en el centro
  - Mis competencias Líder Customer Centric
  - Qué no tengo que hacer y errores más habituales.
- 4 Herramientas para ser un Líder Customer Centric**
  - Análisis Cuantitativo:

Valórate y que te valoren en las competencias

- Análisis Cualitativo: Matriz creyente-practicante
- Trabaja los gaps identificados: Consejos y trucos.

**5 Casos de éxito inspiradores**

- ¿Quiénes son los Líderes Customer Centric de referencia?
- El impacto de ser un Líder referente en la cuenta de resultados .

Madrid 4 Abril  
2 Septiembre**PRECIO: 495 € + IVA**  
**SOCIOS: 395 € + IVA**

## Despliegue de la Cultura Customer Experience

**CX**  
Experiencia de Cliente

### >> OBJETIVOS

- Conocer los aspectos clave, las implicaciones y ventajas de ser una empresa orientada al Cliente (Customer Centric) y aprender a diagnosticar el nivel de partida de la organización.
- Dominar las actividades necesarias para conseguir la transformación cultural y definir una hoja de ruta adaptada a su empresa.
- Aprender los mecanismos para conseguir el apoyo de todas las personas de la organización

### >> CONTENIDO

- 1 Cultura Customer Centric: valor y diferencia**
  - Qué significa ser una empresa Customer Centric
  - Diseño conceptual de la cultura Customer Centric
  - Papel del Customer Experience Manager. Ubicación, rol y liderazgo.
- 2 Escenarios de cambio para la transformación cultural**
  - Los diferentes escenarios

en función del apoyo de la dirección y los empleados y cómo realizar su gestión.

- 3 Hoja de ruta hacia la transformación Cultural Cliente**
  - Elaboración de un plan de acción específico, que incluya:
    - Valoración del nivel de madurez de su empresa para la Experiencia de Cliente.
    - Definición del Master
    - Plan de transformación cultural.

- Despliegue, implantación y estrategia de comunicación para el cambio.

**4 Casos de éxito en Transformación Cultural Customer Centric**

- Transformación Cultural Customer Centric en una empresa de referencia.

Madrid 21 Marzo  
30 Octubre**PRECIO: 495 € + IVA**  
**SOCIOS: 395 € + IVA**

## Digital Customer Experience

**CX**  
Experiencia de Cliente

### >> OBJETIVOS

- Saber construir un plan de desarrollo de la relación digital con los clientes, identificando las principales tecnologías y touchpoints digitales.
- Dominar la metodología, diseño e implantación del Customer Journey Digital.
- Aprender a elaborar el Mapa del ecosistema de canales digitales y tradicionales. Social Customer Journey.
- Conocer las claves para generar buenas experiencias en entornos digitales.

### >> CONTENIDO

- 1 Contexto para la transformación digital de la relación con los clientes**
  - Cliente Digital: expectativas y uso de canales
  - Estrategias de transformación digital.
- 2 Touchpoints digitales**
  - Tendencias y tecnologías al uso de los usuarios.
  - Ecosistema de canales digitales y tradicionales (on y off).
  - Futuro de los canales tradicionales.
- 3 Experiencia Digital**

Ejercicio: Mapa del ecosistema de canales digitales y tradicionales
- 4 Digital Customer Journey**
- 5 Social Customer Journey**

Ejercicio: Customer Persona del cliente digital y Customer Journey Digital.
- 6 Definición del plan de relación digital**
  - Objetivos CX y eficiencia

- Oportunidades de digitalización
- Despliegue y fomento
- Medir los avances.

Ejercicio: Mapa del ecosistema de canales digitales y tradicionales

**7 Visión 360 del cliente digital**

- Visión del cliente 360
- Atender al cliente digital

**8 Innovar para crear nuevas experiencias gracias a digital**Madrid 26 Marzo  
26 Noviembre**PRECIO: 495 € + IVA**  
**SOCIOS: 395 € + IVA**



## Taller especializado Customer Journey

**CX**  
Experiencia de Cliente

Domina la metodología Customer Journey y aprende a diseñar una Experiencia de Cliente óptima

### >> OBJETIVOS

- Conocer los aspectos clave de Customer Journey para diseñar una Experiencia de Cliente óptima en cualquier tipo de organización.
- Aprender a identificar los principales puntos de contacto que conforman un Customer Journey.
- Saber cómo evolucionar la estrategia Customer Journey implantada.
- En definitiva, saber hacer realidad la estrategia de clientes, a través de la aplicación de la metodología Customer Journey.

### >> CONTENIDO

#### 1 Introducción y estrategia de la Experiencia de Cliente

- El concepto de Experiencia de Cliente. Diferencia entre satisfacción y experiencia.
- La incorporación de la experiencia en el proceso de creación de valor.

#### 2 La Voz del Cliente: input básico para la elaboración del Customer Journey

- La VoC como base para el diseño de experiencias

Principales herramientas para capturarla.

- Factores de éxito de un programa de VoC.

#### 3 Diseño de Experiencias. Customer Journey

- Conceptos clave para la elaboración del Customer Journey.
- Fases del Customer Journey: Alcance, customer persona, mapeo (puntos de contacto), KMOTS (momentos de la verdad), diseño de experiencias y medición de Customer Journey.

- Caso práctico: elaboración de un Customer Journey. Ejemplo práctico de aplicación de la metodología.

#### 4 Medición, análisis y mejora del Customer Journey

- Voz de la experiencia de clientes. Input para la evolución del Customer Journey.
- Los economics de la experiencia. Resultados del desarrollo e implantación de Customer Journey.

### >> DIRIGIDO A

- Directivos y especialistas en Experiencia de Cliente, Calidad, Marketing, Investigación de Mercado.
- Directivos y responsables de Gestión y Atención del Cliente, Ventas, Producto Servicio, Gerentes y directores de Pymes.

1 día/8h

Madrid

6 Marzo  
5 Junio  
14 Noviembre

**PRECIO: 495 € + IVA**

**SOCIOS: 395 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

## Métricas Customer Experience y Voz del Cliente

**CX**  
Experiencia de Cliente

Diseñar e implementar un Sistema Avanzado de Medida de la Experiencia de Cliente

### >> OBJETIVOS

- Conocer los principios fundamentales para implantar un Sistema avanzado de recogida de la VoC.
- Conocer cómo funciona y se mide el componente emocional de los clientes.
- Saber adaptar el Sistema de Medida a las necesidades de la organización y así facilitar la toma de decisiones.
- Conocer los elementos clave para llevar la VoC a la toma de decisiones en el nivel estratégico y operacional.

### >> CONTENIDO

#### 1 Customer Experience Management (CEM) y Voz del Cliente (VoC)

- Introducción y principios básicos para crear un Sistema Avanzado de Métricas de Experiencia de Cliente.
- VoC: Metodologías y herramientas para conocer y escuchar al cliente.

#### 2 VOC y Customer Journey

- Customer Journey como punto de partida.
- Generando empatía: herramientas cualitativas.

#### 3 ¿Cómo medir emociones? La clave del CEM

- Emociones y VoC.
- Gestión emocional.
- Medida de las emociones.

#### 4 Métricas estratégicas CX y Economics

- Definición, diseño y aplicación de las principales metodologías de medidas existentes en la actualidad. NPS, CSI, CE, BAI, etc.
- Pros y contras de cada medida ¿Qué medida interesa más a mi empresa?.
- La Experiencia de Cliente y su impacto en el negocio. El ROI de la

Experiencia de Cliente.

#### 5 Métricas transaccionales CX y Real Time

- La VOC en la operación diaria.
- Sistema de alertas. Medir para la Acción. Close de Loop.
- Real time VOC.

#### 6 Módulo 6. Tecnología e Innovación en la VoC

- Big Data aplicado a la Experiencia de Cliente.
- Social Media.
- Speech & text analytics.
- Neuromarketing.

### >> DIRIGIDO A

- Directivos y responsables de Calidad, Experiencia de Cliente, Marketing y Business Intelligence, Innovación, Gestión y Atención Cliente, Ventas, Producto / Servicio.
- Consultores especializados.
- Gerentes y directores de PYMES con visión cliente.

2 días/16h

Madrid

13-14 Marzo  
28-29 Octubre

**PRECIO: 790 € + IVA**

**SOCIOS: 630 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.



# AEC Seis Sigma

**Aprende con los mejores y potencia tu competitividad**

Certifícate **BLACK BELT**  
**GREEN BELT**



Modalidades



## Taller especializado Lean Management

6 σ

Seis Sigma-Lean

Aprende Lean: herramienta clave para la productividad sostenida

### >> 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. Saber dibujar mapas de flujo de valor y determinar áreas de mejora.

### >> CONTENIDO

- 1 Introducción**
- 2 Metodología Lean 7+1**
  - Desperdicios (wastes).
  - Trabajo de valor añadido y sin valor añadido.
- 3 Principios Lean (PDCA)**
  - Valor.
  - Cadena de valor (value chain).
  - Flujo (flow).
  - Demanda del cliente (pull).
  - Mejora continua.
- 4 Herramienta Lean para la visualización de procesos operativos, administrativos o de creación de servicios:**

### VSM

- Proceso administrativo o de servicio:
- Selección familia, productos o servicios. Mapa estado actual.
- Características del flujo de valor Lean. Mapa estado futuro.
- Actividades de mejora Kaizen.
- Proceso operativo:
- Simulación de una fábrica.
- Mapa del Flujo de Proceso (VSM).

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

### claves para la creación de flujo

- 6 Introducción a otras herramientas utilizadas en Lean:**

- Herramientas de calidad: control estadístico de procesos y análisis de las causas
- Herramientas para mejorar la disponibilidad de equipos: reducción de tiempos de preparación de máquinas (SMED) y mantenimiento productivo total (TPM)
- Herramientas para mejora de la calidad/reducción de defectos/eliminación errores humanos (Poka-Yoke),

### >> DIRIGIDO A

- Responsables, técnicos y profesionales de calidad.
- Profesionales que participen en equipos de mejora.

2 días/16h

Madrid

11-12 Febrero  
28-29 Octubre

**PRECIO: 575 € + IVA**

**SOCIOS: 460 € + IVA**

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.



## Seis Sigma Green Belt

6  $\sigma$ 

Seis Sigma-Lean

Potencia tu competitividad con Seis Sigma y certístrate como Seis Sigma Green Belt

### >> OBJETIVOS

- Actuar como agente de cambio interno para desarrollar proyectos de mejora Seis Sigma con impacto en la cuenta de resultados 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.
- SPC.

#### Semana 2

- Intervalos confianza.
- Test 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

### >> DIRIGIDO A

- Directivos, mandos intermedios y técnicos con el objetivo de desarrollar proyectos de mejora Seis Sigma.

2 semanas  
/80h

Madrid

1ª semana: 20-24 Mayo  
2ª semana: 24-28 Junio

PRECIO: 3150 € + IVA

SOCIOS: 2520 € + IVA

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

## Programa Upgrading Black Belt para Green Belts

6  $\sigma$ 

Seis Sigma-Lean

Amplia tus conocimientos Seis Sigma y certístrate como Seis Sigma Black Belt

### >> OBJETIVOS

- Certificarse como Black Belt habiendo cursado la formación 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 Alta Dirección basándose en datos 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 Seis Sigma real en su organización, apoyado y guiado por los tutores Master Black Belt. Curso para alumnos Seis Sigma Green Belt

### >> DIRIGIDO A

- Directivos y mandos intermedios, con perfil técnico y habilidades de gestión, para diseñar proyectos de mejora y conducir los equipos Seis Sigma, que ya hayan cursado la formación Seis Sigma Green Belt.

2 semanas  
/80h

Madrid

1ª semana: 11-15 Noviembre  
2ª semana: 16-20 Diciembre

PRECIO: 5000 € + IVA

SOCIOS: 4000 € + IVA

2ª inscripción y siguientes 20% dto.



## Programa Superior Manager en Gestión Ambiental



### El programa formativo 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 acciones.

#### >> CONTENIDO

##### 1 EEGA-Experto Europeo en Gestión Ambiental (Online Tutorizado. 128h/ créditos)

- Introducción.
- Contaminación atmosférica y aguas.
- Gestión de los residuos y contaminación de suelos.
- Implantación y auditorías de SGA.

##### 2 EEGA-Gestión de los aspectos ambientales y legislación ambiental (Presencial-8 h/créditos)

- Aspectos ambientales y legislación ambiental.

#### >> DIRIGIDO A

- Directores, responsables y técnicos de sistemas de gestión ambiental y de sistemas de gestión integrados con aspiración profesional de crecer en su organización y necesidad de actualizar su perfil.
- Profesionales que quieran obtener un reconocimiento internacional de las competencias del perfil Environmental Manager.

##### 3 Auditorías Internas Integradas (Presencial-24h/créditos)

- Normas aplicables. Planificación de Auditorías (ISO 19011).

##### 4 Gestión del riesgo (Presencial-16h/créditos)

- Control interno y modelos de gestión de riesgo integrados en el SG.

##### 5 Liderazgo del Gestor de Sistemas (Presencial-16h/créditos)

- Liderazgo y habilidades del Gestor de Sistemas.

##### 6 EEGA-Sistemas de Gestión Ambiental y Reglamento EMAS (Presencial-8 h/créditos)

- ISO 14001:2015 y Reglamento EMAS.

Nota: Programa reconocido para el acceso a la certificación como Environmental Manager EOQ (European Organization for Quality)

6 Meses/200h

13 Febrero–31 Julio

**PRECIO: 2690 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 1.896 €**SOCIOS: 2150 + IVA**



## Taller de Implantación de un SG Ambiental ISO 14001:2015

**MA**  
Medio Ambiente

### >> OBJETIVOS

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

- Visión del documento base: retos futuros de la Gestión Ambiental**
- Gestión Ambiental Estratégica**
- Contexto de la Organización**
  - Estudio de la situación del entorno. Ejercicio práctico.
  - Definición de las partes interesadas. Ejercicio práctico.
- Liderazgo. Caso práctico**
- 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.
- Apoyo**
  - Comunicación. Ejemplos y ejercicio práctico.
- Operación**
  - Planificación y control operacional. Ejercicio práctico.
- Evaluación del desempeño y revisión por la Dirección**
- Mejora**
  - Mejor continúa. Caso práctico.

**Madrid** 13-14 Febrero 29-30 Mayo 25-26 Septiembre 20-21 Noviembre

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

## La Nueva Norma ISO 14001:2015. Principales cambios

**MA**  
Medio Ambiente

### >> OBJETIVOS

- Conocer la nueva Estructura de Alto Nivel (HLS).
- Conocer los principales cambios de la Norma ISO 14001:2015.
- Adoptar una metodología que permita efectuar la transición de una versión a la otra.
- Saber integrar los sistemas de calidad basados en la Norma ISO 9001:2015 con los sistemas de gestión ambiental ISO 14001:2015.

### >> CONTENIDO

- El proceso de revisión de la norma ISO 14001. Evolución histórica**
- Estructura de Alto Nivel (HLS)**
- Términos y definiciones**
- Cambios más significativos**
  - Bloques de requisitos.
  - Modelo PDCA. Contexto de la organización.
  - Liderazgo y responsabilidades.
  - Enfoque de ciclo de vida.
  - Riesgos ambientales.
  - Desempeño ambiental.
  - Comunicación.
- Ejercicios prácticos**
- Correspondencia requisitos ISO 14001:2004 con ISO 14001:2015**
- Integración de Sistemas de Gestión**

**Madrid** 30-31 Enero 8-9 Mayo 16-17 Octubre

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

## Taller de Economía Circular Residuos Cero

**MA**  
Medio Ambiente

### >> OBJETIVOS

- Analizar el papel fundamental de la gestión de los residuos en modelo empresarial de crecimiento sostenible en su cambio hacia una economía circular.
- Presentar oportunidades 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 Sistema de Gestión de Residuo Cero.

### >> CONTENIDO

- Origen y Fases de la Economía Circular**
  - Residuo o materia prima.
  - Precios de mercado de las materias primas secundarias.
  - Trazabilidad de la gestión de los residuos.
- Ecodiseño**
- Análisis de Ciclo de Vida**
- Técnicas de Gestión Sostenible de Residuos y Vertidos**
  - Identificación de los residuos vertidos.
  - Residuo o materia prima.
  - Precios de mercado de las 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.
  - Mejoras productivas en la cadena de valor.
- Ejercicios para practicar los conceptos**
- Casos reales de aplicación**

**Madrid** 11-12 Marzo 30-31 Octubre

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

# Acelera tu **Innovación**



**Design Thinking**



**Lean Startup**



**Taller de Cuadro de mando de indicadores de la innovación**



**Gestión Ágil de proyectos Scrum Master**

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

- **Profesores expertos**, gurús de las herramientas de gestión ágil y disruptiva.
- **Networking**, para compartir experiencias con compañeros y profesores.
- **Enfoque al cliente**, integrándolo a lo largo de todo el proceso innovador bajo el lema "learning by doing".
- **Programas especializados**, para minimizar la incertidumbre de los proyectos innovadores, bajo el lema "Test and Learn".
- **Formación presencial** para directores de innovación, Sistemas de Gestión, encargados de proyectos de innovación, responsables de ingeniería, líderes de equipo y profesionales que quieran profundizar en la gestión de la innovación.

**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
- Mapear-Explorar-Construir-Testear.
- Study case: Business Idea.

#### 2 Parte práctica I.

- 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. Herramientas y tipologías. La idea en continua transformación.

#### 4 Ejercicios con diferentes tipos de prototipos

- Aprendiendo del usuario. Uso del prototipo como aprendizaje de nuestra idea.
- Herramientas de recogida de ideas. Co-creación.

**Madrid** 18-19 Febrero  
7-8 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 diseño, desarrollo y ajuste de la propuesta de valor. Mínimo Producto Viable.
- Dominar la lectura de resultados y pivot ideas.

### >> CONTENIDO

#### 1 Teoría

- 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 Práctica

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

#### 3 Teoría

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

#### 4 Práctica

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

**Madrid** 13-14 Marzo  
21-22 Octubre

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

## Gestión de Proyectos Agiles. Scrum Master

**INN**  
Innovación

### >> OBJETIVOS

- Conocer el marco Scrum y ponerlo en práctica.
- Practicar roles, eventos, artefactos y valores Scrum.
- Preparar a los alumnos para el examen de certificación PSM I de Scrum.org.

### >> CONTENIDO

1 ¿Qué falla en los proyectos tradicionales? Práctica

2 Orígenes de Scrum

3 Roles de Scrum

4 Eventos y artefactos

5 Valores en Scrum

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** 8-9 Abril  
4-5 Noviembre

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

## Taller de Cuadro de mando de indicadores de Innovación

**INN**  
Innovación

### >> OBJETIVOS

- Organizar la innovación con un Cuadro de Mando enfocado a la estrategia e identificar los indicadores asociados a cada línea.
- Definir estrategias de Innovación, hacer efectiva la operativa de la Innovación y medir sus resultados.

### >> CONTENIDO

#### 1 El porqué de la Innovación

- Focalizar: Innovación y lo que no es Innovación.
- Innovación como Proceso.
- Necesidad de la Innovación hoy.

#### 2 Operativa de la Innovación: Canvas de la Innovación

- Estructura metodológica y trabajo en equipo.

- Estrategias de Innovación.
- Fuentes de Información.
- Análisis de la competencia.
- Creatividad.

#### 3 Medir resultados: Cuadro de Mando de Indicadores de Innovación

- De la Estrategia de Innovación a las líneas estratégicas de Innovación.

- Proyectos alineados con las líneas estratégicas.
- Objetivos generales y objetivos de proyecto.
- Indicadores asociados.

**Madrid** 8-9 Mayo  
2-3 Diciembre

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



## Implantación y Auditoría de SG según ISO 45001

**PRL**  
Prevención Riesgos  
Laborales

### >> OBJETIVOS

- Adquirir las habilidades y herramientas necesarias para realizar con eficacia la implantación de un SG de Seguridad y Salud.
- 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
  - 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. Casos Prácticos**

**Madrid** 25-26 Febrero  
17-18 Junio  
13-14 Noviembre

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

## La Nueva Norma ISO 45001

**PRL**  
Prevención Riesgos  
Laborales

### >> OBJETIVOS

- Adquirir las habilidades y herramientas necesarias para realizar con eficacia la implantación en la empresa de un SG de seguridad y salud según ISO 45001.
- Tener los conocimientos necesarios para correlacionar e integrar la legislación en PRL aplicable a su empresa, con los requisitos de la ISO 45001.

### >> CONTENIDO

- 1 Introducción a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo**
- 2 Requisitos de la norma ISO 45001**
  - Contexto de la organización.
  - Liderazgo y participación de los trabajadores.
  - Planificación del sistema de gestión de la SST.

- Soporte. Caso Práctico
- Operación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Evaluación del desempeño.
- Mejora.

- 3 Comparativa entre OHSAS 18001 e ISO 45001. Caso práctico**

- 4 Análisis de la integración de la norma ISO 45001 con otros sistemas de gestión existentes en la empresa**

**Madrid** 22 Enero  
30 Mayo

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

Curso	Duración	Fecha	Precio
<b>MA Taller práctico para la implantación de SG Energética ISO 50001</b> Haz de un requerimiento legal un valor añadido para tu empresa (RD 56/2016)	2 días/16h	4-5 Marzo 2-3 Octubre	<b>PRECIO:</b> 575€ + IVA <b>SOCIOS:</b> 460€ + IVA
<b>MA Taller práctico sobre legislación ambiental</b> Uso y novedades de la legislación ambiental en los distintos ámbitos	2 días/13h	7-8 Marzo 6-7 Junio 7-8 Noviembre	<b>PRECIO:</b> 475€ + IVA <b>SOCIOS:</b> 380 € + IVA
<b>RS Elaboración de memorias de sostenibilidad GRI</b> Basado en el modelo GRI G4 vigente y actualizado con las directrices de los nuevos GRI Standards	2 días/13h	28-29 Marzo 20-21 Junio 24-25 Octubre	<b>PRECIO:</b> 475€ + IVA <b>SOCIOS:</b> 380€ + IVA
<b>RS Cómo integrar los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la estrategia empresarial</b> Adelántate y prepara tu empresa para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU	1 día/8h	21 Febrero 4 Diciembre	<b>PRECIO:</b> 370€ + IVA <b>SOCIOS:</b> 295€ + IVA
<b>RS Taller de Gestión de Grupos de Interés y Contexto de la Organización</b> La gestión de grupos de interés como clave del éxito del negocio	2 días/16 h	11-12 Febrero 12-13 Junio	<b>PRECIO:</b> 575€ + IVA <b>SOCIOS:</b> 460€ + IVA

# Otros Cursos

Curso	Duración	Fecha	Precio
<b>CA Programa Intensivo en Estrategia: desarrollo y despliegue</b> Aprende a desarrollar la estrategia de tu empresa y lidera el cambio ISO 9001:2015	2 días/16h	23-24 Mayo	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
<b>CA Implantación de un sistema de calidad en Laboratorios de Ensayo y Calibración</b> Analiza los requisitos de la Norma ISO 17025, aplicables a los Laboratorios de Ensayo y Calibración	2 días/16h	17-18 Junio	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
<b>CA Ingeniería de confiabilidad y gestión de activos físicos</b> Potencia la gestión de tus Activos Físicos y minimiza los riesgos	1 día/8h	6 Marzo 6 Noviembre	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
<b>CA Mantenimiento Centrado en la Fiabilidad</b> Optimice el mantenimiento de sus activos físicos en base a los riesgos derivados de sus fallos potenciales	1 día/8h	3 Abril 31 Octubre	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
<b>CA Gestión eficaz de las reclamaciones</b> Gestiona las reclamaciones y conviértelas en oportunidades de mejora	2 días/13h	20-21 Marzo 24-25 Octubre	PRECIO: 475€ + IVA SOCIOS: 380€ + IVA
<b>CA Taller especializado en Gestión por Procesos</b> Aprende a identificar, gestionar y mejorar los procesos de tu organización	1 día/8h	7 Marzo 19 Junio	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
<b>CA Liderazgo ágil y gestión efectiva de proyectos</b> Un enfoque sistémico para crear y liderar proyectos con agilidad	2 días/16h	1-2 Abril 23-24 Sept.	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
<b>CA Taller de Aplicación de AMFE en los Procesos</b> Minimiza los riesgos de los procesos tanto industriales como de prestación de servicios	2 días/16h	25-26 Febrero 9-10 Octubre	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
<b>CA 8D: Las 8 disciplinas. Método de resolución de problemas</b> Un método sencillo para conducir la mejora y convertirla en un hábito	2 días/16h	16-17 Enero 4-5 Noviembre	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
<b>CA Planificación Avanzada de la Calidad (APQP) para el sector industrial</b> Gestiona de forma avanzada tus proyectos y maximiza el cumplimiento de los requisitos de tu cliente	2 días/16h	20-21 Febrero 19-20 Junio 12-13 Nov.	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
<b>6 σ Control estadístico de procesos</b> Conocimiento para monitorizar los procesos y controlar su variabilidad	2 días/16h	20-21 Febrero 27-28 Nov.	PRECIO: 575€ + IVA SOCIOS: 460€ + IVA
<b>6 σ Taller especializado Lean Healthcare</b> Aprende Lean para mejorar la calidad asistencial y la eficiencia del sistema sanitario	1 día/8h	4 Abril 4 Diciembre	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA
<b>PE PECAL / AQAP 2310. Requisitos OTAN para los SGC de suministradores de aviación, espaciales y de defensa</b> Requisitos para las organizaciones de aviación, espaciales y de defensa	1 día/8h	30 Enero 24 Abril 12 Diciembre	PRECIO: 370€ + IVA SOCIOS: 295€ + IVA

2ª inscripción corporativa y siguientes 20% dto.

Programas disponibles [Incompany](#) | bonificables por la FUNDAE.



# Online Tutorizada

Programas que transforman en Expertos, con una formación flexible y práctica, con el acompañamiento de un tutor especializado para sacar el máximo rendimiento.



- **Formamos Expertos en Gestión en todos los ámbitos:** Calidad, Experiencia de Cliente, Lean Six Sigma, Innovación, Medio Ambiente, Riesgos empresariales, Responsabilidad Social, Seguridad Alimentaria, Procesos, Protección de datos y Sistemas Integrados.
- **Aula AEC multidispositivo,** con todos los recursos didácticos necesarios, relación y networking, chat y foros con profesores y compañeros.
- **Contenidos en formato fácil**

Probablemente la oferta metodológica online más amplia y de mayor calidad en Sistemas de Gestión.

- **de interiorizar** y que es posible descargar.
- **Tutorización como apoyo principal al autoestudio** para estimular y favorecer el aprendizaje.
- **Pruebas de superación de** cada módulo, para consolidar el conocimiento adquirido para maximizar el aprendizaje.
- **Cursos bonificables** por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.



## Experto Europeo en Gestión de Calidad

**CA**  
Calidad

Domina la Calidad y aprende con los mejores

### >> OBJETIVOS

- Adquirir el conocimiento global de la disciplina Calidad para realizar una gestión eficaz y eficiente y actuar como asesor interno de la Dirección.
- El dominio del SG de Calidad: implantación, mantenimiento y mejora.
- Aplicación práctica de herramientas y metodologías para desplegar la Calidad en todo tipo de organización, para la mejora de la Competitividad.
- Conocimiento de los requisitos del principal estándar de aplicación para SG de la Calidad: la Norma ISO 9001:2015.

### >> CONTENIDO

#### 1 Estrategias y liderazgo para la Gestión de Calidad

- Introducción a la calidad.
- La estandarización de la calidad.
- Implantación del SG.
- Desarrollo ISO 9001:2015.
- Contexto organizativo y gestión de partes interesadas.
- Gestión por procesos.
- Gestión de los riesgos.
- La dirección en la gestión de la calidad.
- Integración de los SG.

#### 2 Implantación de los procesos de apoyo y operación

- Relación con el cliente.
- Gestión de competencias.
- Diseño y desarrollo.
- Suministros externos.
- Producción y provisión del servicio.
- Logística y la posventa.

#### 3 Evaluación del desempeño del SGC

- Fundamentos de estadística.
- Aspectos económicos.
- Indicadores y sistemas de información.
- Evaluación de la satisfacción del cliente.
- Auditoría interna del SGC.

#### 4 Orientación hacia un negocio sostenible

- Equipos de trabajo en la gestión de la calidad.
- Mejora de la calidad trabajando en equipo.
- Técnicas avanzadas.
- Gestión de la calidad hacia la excelencia.
- Gestión Sostenible en las Empresas.
- Gestión del Cumplimiento: Compliance.

NOTA: Curso incluido en el programa reconocido para el acceso a la certificación como Quality Manager EOQ.

### >> DIRIGIDO A

- Directores, responsables, técnicos y profesionales de la Calidad.y Sistemas de Gestión.

6 Meses/150h

14 Febrero-31 Julio  
9 Mayo-21 Noviembre  
17 Octubre-23 Abril 2020**PRECIO: 1650 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 1.125 €**SOCIOS: 1320 € + IVA**

## Técnico en Gestión de Calidad

**CA**  
Calidad

Los Sistemas de Gestión de Calidad: garantía de éxito y competitividad. ISO 9001:2015

### >> OBJETIVOS

- Comprender el funcionamiento de los SGC, según la norma ISO 9001:2015 y su enfoque hacia la mejora, como garantía de éxito para la organización y medio para cumplir con las expectativas del cliente.
- Saber aplicar el enfoque a procesos del sistema de gestión de calidad.
- Aplicar las herramientas esenciales de evaluación para impulsar la mejora continua que es el fin de los SGC.

### >> CONTENIDO

#### 1 Estrategias y liderazgo para la Gestión de la Calidad

- Introducción a la calidad.
- La estandarización de la calidad.
- Desarrollo de la norma ISO 9001:2015.
- Implantación del sistema de gestión.
- Contexto organizativo y gestión de las partes interesadas.
- Gestión por procesos.
- Gestión de riesgos empresariales.
- El papel de la dirección en la gestión de la calidad.
- La auditoría interna.

#### 2 Implantación de los procesos de apoyo y operaciones

- Orientación al cliente
- Gestión de las competencias.
- La calidad en el diseño.
- La calidad en los suministros externos.
- La calidad en la producción y provisión del servicio.
- La calidad en la logística y la posventa.
- Fundamentos de estadística.
- La mejora de la calidad.

NOTA: Curso incluido en el programa Técnico en Gestión de Calidad EOQ reconocido para el acceso a la certificación como Quality Management Representative (EOQ).

### >> DIRIGIDO A

- Responsables, técnicos y profesionales de la Calidad.
- Profesionales interesados en formarse como Técnico en Gestión de Calidad.

3 Meses/80h

29 Enero-6 mayo  
23 Abril-30 Julio19 Junio-24 Octubre  
25 Septiembre-27 Diciembre**PRECIO: 1000 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 600 €**SOCIOS: 795 € + IVA**



## Gestión por Procesos

CA  
Calidad

Impulsa la Gestión por Procesos y consigue la mayor eficiencia y valor

### >> OBJETIVOS

- Obtener una visión clara de la gestión por procesos y su influencia en el desempeño de las personas, alineando objetivos de empresa y satisfacción de clientes.
- Conocer la sistemática para la elaboración del Mapa de Procesos, procedimientos y Cuadro de Mando de los procesos.
- Saber interpretar los requisitos y el enfoque de la norma ISO 9001.
- Adquirir conocimientos para el eficaz funcionamiento del proceso de mejora continua.

### >> CONTENIDO

#### 1 El estado del arte en la Gestión por Procesos

- De dónde venimos, dónde estamos y hacia dónde vamos en la gestión por procesos.
- ¿Qué es un proceso?.
- La normalización de los procesos.
- La satisfacción del cliente.
- El mapa de procesos de la organización.

#### 2 Gestión de los procesos

- ¿Qué es gestión? El ciclo de la gestión- PDCA.
- El sistema de procesos.
- Medición y seguimiento de los procesos.
- Herramientas para la medición y seguimiento de los procesos.
- Los procesos en los referenciales de calidad y excelencia.
- Identificación y gestión de los procesos clave.

#### 3 Mejora y organización por procesos

- Control estadístico de procesos.
- Mejora de procesos.
- Mejora continua: herramientas y metodologías.
- Mejora puntual: reingeniería de procesos. Benchmarking.
- El proceso de gestión de la innovación: cultura de empresa y proceso de negocio.
- La organización por procesos.

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y profesionales en Gestión de Calidad.
- Profesionales interesados en la mejora de la competitividad a través de la Calidad.

5 Meses/120h | 6 Marzo-28 Junio  
6 Noviembre-13 Marzo 2020

PRECIO: 1000 € + IVA

SOCIOS: 795 € + IVA

Bonificación FUNDAE  
máxima: 900 €

## Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

CA  
Calidad

Todas las claves para una implantación exitosa de la nueva Norma ISO 9001:2015

### >> OBJETIVOS

- Proporcionar los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2015
- Saber cumplir los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y llevar a cabo un proyecto de implantación, o adaptación, de la Norma ISO en cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño o del sector al que pertenezca.

### >> CONTENIDO

#### 1 Los principios de la gestión de la calidad

#### 2 Capítulos introductorios de la norma ISO 9001:2015

#### 3 Contexto de la organización

- Comprensión de la Organización y de su contexto.
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas.
- Determinación del alcance del SGC.
- SGC y sus Procesos.

#### 4 Liderazgo

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y profesionales en Gestión de Calidad.
- Responsables de procesos dentro de un SGC.
- Consultores y asesores de SG Auditores de Calidad.

#### 5 Planificación

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
- Planificación de los cambios.

#### 6 Apoyo

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

#### 7 Operación

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

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

#### 8 Evaluación del desempeño

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

#### 9 Mejora del sistema

2 Meses/50h | 24 Enero-22 Marzo | 27 Junio-30 Septiembre  
20 Marzo-24 Mayo | 26 Septiembre-29 Noviembre  
22 Mayo-26 Julio | 7 Noviembre-30 Diciembre

PRECIO: 370 € + IVA

SOCIOS: 295 € + IVA

Bonificación FUNDAE  
máxima: 375 €



## Experto Europeo Sistemas Integrados Calidad, M. Ambiente y PRL

**SI**  
Sistemas Integrados

Consigue el éxito y optimiza tus recursos integrando eficazmente tus Sistemas de Gestión

### >> 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.
  - Gestión por Procesos.
  - Gestión de Riesgos Empresariales.
  - Contexto de la organización y gestión de las partes interesadas.
  - El papel de la dirección en los Sistemas Integrados.
  - Implantación del SG.
- Anexos: Normas aplicables a los sistemas de gestión: de calidad, medio ambiente, PRL.

#### 2 Procesos de Apoyo y Operación

- Gestión de las Competencias.
- La relación con el cliente
- Los procesos de diseño y desarrollo.
- Los procesos de suministros externos.
- Los procesos de Producción y Prestación del servicio.
- Control Operacional Ambiental.
- Procesos Preventivos.

#### 3 Evaluación del desempeño y mejora de los Sistemas Integrados

- Los equipos de trabajo en la gestión integrada.
  - Aspectos económicos de los sistemas de gestión.
  - Evaluación de la satisfacción del cliente.
  - Indicadores y sistemas de información.
  - Auditorías Internas y NC.
  - La mejora de la gestión en equipo.
  - Gestión hacia la excelencia.
- Anexo referencias cruzadas.

### >> DIRIGIDO A

- Directores, responsables, técnicos y profesionales de Calidad, Medio Ambiente, PRL y Sistemas Integrados.

5 Meses/150h

25 Abril-30 Septiembre  
7 Noviembre-31 Marzo 2020**PRECIO: 1650 € + IVA****SOCIOS: 1320 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 1.125 €

## Experto Europeo en Gestión Ambiental

**MA**  
Medio Ambiente

Domina las bases, metodologías y herramientas de Gestión Ambiental. ISO 14001:2015

### >> 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.
- ♦ 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 y comunicación ambiental.
  - Gestión energética.
- Anexo: Reglamento Reach/ Compliance.

#### 2 Contaminación atmosférica y aguas

- Contaminación y legislación atmosférica.
- Contaminación de aguas y otros tipos.

- 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.
- SG ambiental. Norma UNE-EN ISO 14001:2015
- SG Ambiental. 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 EQ

### >> DIRIGIDO A

- Directores, Técnicos y profesionales de Medio Ambiente y Calidad.
- Profesionales involucrados en la gestión ambiental de la empresa.

6 Meses/150h

13 Febrero-31 Julio  
9 Mayo-21 Noviembre  
16 Octubre-23 Abril 2020**PRECIO: 1650 € + IVA****SOCIOS: 1320 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 1.125 €



## Lean Seis Sigma Green Belt

6  $\sigma$   
Seis Sigma Lean

Aprende con los mejores y potencia tu competitividad

### >> OBJETIVOS

- Reducir costes de los procesos a través de la eliminación de errores internos.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos e incrementar la productividad de la organización, eliminando desperdicios de los procesos.
- Aumentar la competitividad global de su organización.
- Reducir los tiempos de procesos y los plazos de entrega.

### >> CONTENIDO

#### 1 Módulo 1

- Introducción a 6 Sigma.
- Introducción a Lean Manufacturing.
- Herramientas Lean típicas.
- Diagrama de proceso.
- Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE).
- Caso de estudio.

#### 2 Módulo 2

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

### >> DIRIGIDO A

- Directivos, mandos intermedios y técnicos con el objetivo de desarrollar proyectos de mejora 6 Sigma.
- Profesionales involucrados en los procesos de mejora de la organización.

- Capacidad de proceso.
- Análisis Gráfico.

#### 3 Módulo 3

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

#### 4 APLICACIÓN AL CASO PRÁCTICO

El alumno aplicará la metodología DMAIC a un caso práctico durante el curso y contará con la ayuda de **tutores Master Black Belt**. Su adecuada realización en cada una de las fases DMAIC, da como resultado un **proyecto Seis Sigma válido** para superar el curso y certificarse posteriormente como **Green Belt**.

4 Meses/150h

31 enero-11 Mayo  
25 Abril-4 Octubre

26 Septiembre-30 Diciembre  
15 noviembre-31 Marzo 2020

**PRECIO: 2690 € + IVA**

**SOCIOS: 2150 € + IVA**

Bonificación FUNDAE  
máxima: 1.125 €

## Gestión de Riesgos Empresariales

CA  
Calidad

Convierte los riesgos en oportunidades de negocio

### >> OBJETIVOS

- Aprender a gestionar los riesgos asociados a los cambios que se producen en la actividad normal de las organizaciones.
- Conocer y sistematizar los métodos que capacitan para anticipar los eventos desfavorables (riesgos) y para obtener un aprovechamiento óptimo de los eventos favorables (oportunidades) asociados a nuestra actividad.
- Adquirir el conocimiento para implantar y desarrollar un sistema integrado de gestión de riesgos (Enterprise Risk Management-ERM).

### >> CONTENIDO

#### 1 Introducción a la Gestión de Riesgos

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

#### 2 Clasificación de los Riesgos

- Tipos de riesgos.

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y profesionales de Calidad, Control Interno, Administración, RRHH, Planificación y Gestión.
- CEOs y Gerentes, interesados en aplicar la Gestión de Riesgos en sus organizaciones.

- Riesgos financieros y de crédito.
- Riesgos estratégicos.
- Riesgos operacionales.
- Riesgos en proyectos.
- Riesgos globales.
- Riesgos en sistemas de información.

#### 3 Diseño e implantación de un modelo de Gestión de Riesgos Empresariales

- La gestión de riesgos como un proceso.
- Componentes de un modelo de gestión de riesgos empresariales.
- Implantación y despliegue de un ERM.

- Modelos y técnicas para el análisis de riesgos.
- Consolidación y auditoría de la gestión de riesgos.
- La Gestión del Compliance.

5 Meses/120h

7 Marzo-31 Julio  
30 Mayo-29 Noviembre  
13 Noviembre-30 Abril 2020

**PRECIO: 1000 € + IVA**

**SOCIOS: 795 € + IVA**

Bonificación FUNDAE  
máxima: 900 €



## Gestión de la Innovación

**INN**  
Innovación

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

### >> CONTENIDO

- 1 La Cultura de la Innovación como determinante de la competitividad**
  - 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: derechos, patentes, otros modelos.
- 2 Gestión de la Innovación**
  - Implantación del Sistema de Gestión de la Innovación.
  - Técnicas y herramientas para la Gestión de la Innovación: inteligencia competitiva, tecnológica, competitiva. Herramientas de creatividad.
  - Gestión de proyectos innovadores.
  - La medida de la Innovación.
  - Factores de éxito en la Innovación.

### >> DIRIGIDO A

- Directores, responsables y técnicos de los departamentos de innovación.
- Profesionales involucrados en los procesos innovadores de la empresa.

3 Meses/100h

21 Febrero-17 Mayo  
6 Junio-30 Septiembre  
24 Octubre-14 Febrero 2020**PRECIO: 750 € + IVA****SOCIOS: 600 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 750 €

## Gestión de los Incentivos de I+D+i en la empresa

**INN**  
Innovación

Más rentabilidad, competitividad y futuro

### >> OBJETIVOS

- Aprender los conceptos, la legislación fiscal aplicable, las deducciones y ayudas a los proyectos de I+D+i.
- 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 y sus peculiaridades.
- Aprender a organizar la I+D+i en la empresa y sus principales 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 la I+D+i.
  - Deducciones fiscales por proyectos de I+D.
  - Otras fórmulas de apoyo.
- 2 Certificación de proyectos de I+D+i**
  - Normativa aplicable.
  - Requisitos para la presentación de un proyecto de 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 Innovación.
  - Aspectos comunes a los 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, técnicos y profesionales del departamento de I+D+i.
- Profesionales de los departamentos de RRHH, Jurídico, Administrativo y Financiero.

6 Meses/150h

11 Abril-11 Octubre

**PRECIO: 1000 € + IVA****SOCIOS: 795 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 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 de la Gestión CX

- CX como estrategia de la compañía.
- Customer Journey: metodología, diseño e implantación.
- Programas de Voz del Cliente (VoC).
- Herramientas, mejores prácticas y casos de éxito.
- Alta Dirección y retorno de la Experiencia de Cliente.
- Marca y CX.
- Liderazgo estratégico CEM, Innovación y

#### 2 Métricas y Operativa CX

- Métricas estratégicas CX.
- Métricas trasaccionales CX.
- Midiendo emociones.
- CX Reporting.
- Transformación digital y CX.
- Omnicanalidad y tecnología. Visión cliente en procesos, sistemas y tecnología.

#### 3 Despliegue y Cultura CX

- Modelos organizativos Customer Experience y Governance.
- Cultura Customer Experience. Alineación

de la estrategia CX con la misión, visión y valores internos.

- Masterplan de transformación cultural y despliegue.
- Compromiso de los empleados con la Experiencia de Cliente: sensibilización y gestión de la Experiencia de Empleado.
- CX Talent: identificación y desarrollo.
- Gestión del cambio CX: Impulsos, resistencias y factores críticos de éxito.

### >> DIRIGIDO A

- Directivos y especialistas en Experiencia de Cliente, Calidad, Marketing, Investigación de Mercado.
- Directivos y responsables de Gestión y Atención del Cliente, Ventas, Producto/Servicio, Gerentes y directores de Pymes.

6 Meses/120h

27 Febrero-19 Julio  
23 Mayo-8 Noviembre  
24 Octubre-24 Marzo 2020

**PRECIO: 1650 € + IVA**

**SOCIOS: 1320 € + IVA**

Bonificación FUNDAE  
máxima: 900 €



## Experto Europeo en Seguridad Alimentaria

**SA**  
Seguridad Alimentaria

Genera confianza y aumenta tu competitividad en el mercado

### >> OBJETIVOS

- Conocer la metodología de gestión en Seguridad Alimentaria basada en la ISO 22000 y los principales estándares (BRC, IFS, etc...).
- Obtener la cualificación necesaria en Seguridad Alimentaria para la producción y puesta en el mercado de productos inocuos.
- Diseñar, implantar y desarrollar sistemas de autocontrol eficaces según los principios del Sistema de Análisis y Puntos de Control Críticos (APPCC).
- Identificar los distintos agentes que pueden afectar al producto final.

### >> 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.

#### 2 Sistemas de autocontrol y gestión de Calidad

- Peligros alimentarios.
- Sistemas de autocontrol.
- Programa de prerrequisitos.
- Etapas previas de un sistema APPCC.
- Diseño e implantación de un sistema APPCC.
- Auditorías de los sistemas de gestión.

#### 3 Sistemas de gestión y referenciales en la industria alimentaria

- Certificación de producto.
- Gestión de la inocuidad alimentaria. Norma UNE EN ISO 22000:2018.
- Referenciales de seguridad alimentaria.
- Integración de los sistemas de gestión.

NOTA: Este curso te capacita para el acceso a la Certificación como Gestor de Seguridad Alimentaria EOQ

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y profesionales de Calidad y Seguridad en la Industria Alimentaria.
- Profesionales involucrados en la gestión de la Seguridad Alimentaria de la empresa.

5 Meses/120h

26 Febrero-11 Julio  
16 Mayo-18 Octubre27 Junio-29 Noviembre  
24 Octubre-27 Marzo 2020**PRECIO: 1000 € + IVA****SOCIOS: 795 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 900 €

## Experto Europeo en Responsabilidad Social Empresarial

**RS**  
Responsabilidad Social

Aprende las claves de la gestión de la Responsabilidad Social

### >> OBJETIVOS

- Aprender a incorporar los criterios e inculcar la cultura de RSE en cualquier organización.
- Conocer las metodologías para llevar a cabo la gestión de la RSE.
- Saber qué guías existen para la elaboración de informes de comunicación y memorias de sostenibilidad.
- Obtener una visión sobre las principales actuaciones que se pueden realizar en materia de RSE desde una perspectiva de gestión interna y externa.

### >> CONTENIDO

#### 1 Introducción a la RSE

- Introducción
- Intangibles
- Gestión del cambio
- Sistemas de gestión RSE. Normas certificables
- Norma ISO 26000:2010
- Integración de sistemas

#### 2 Aspectos de la gestión interna de la RSE

- Responsabilidad social empresarial interna
- Liderazgo y gestión de equipos
- Integración, diversidad e igualdad laboral
- Prevención de riesgos laborales
- Satisfacción del personal y experiencia del empleado
- Conciliación de la vida laboral y personal
- Gestión ambiental

#### 3 Aspectos de la gestión externa de la RSE

- Comunicación externa
- Grupos de interés
- Gestión de marca
- Acción social
- Comercio justo y consumo responsable
- Inversión socialmente responsable (ISR)
- Informes de comunicación
- La gestión del cumplimiento: Compliance

### >> DIRIGIDO A

- Directores, técnicos y profesionales de RSE.
- Profesionales interesados en formarse como expertos en RSE.

5 Meses/120h

13 febrero-6 Julio  
14 Mayo-24 Octubre  
16 Octubre-27 Marzo 2020**PRECIO: 1000 € + IVA****SOCIOS: 795 € + IVA**Bonificación FUNDAE  
máxima: 900 €



## 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 principales**
  - Distribución Normal; Binomial y de Poisson.

- Distribución  $\chi^2$  de Pearson; "t" de Student y "F" de Fisher-Snedecor.

### 4 Fundamentos del muestreo y la estimación

**5 Control de proceso**  
- 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

### 9 Funciones estadísticas en la hoja Excel

3meses/50h

26 Marzo-21 Junio  
26 Sep.-20 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.
- Dominar los principios y la práctica de la auditoría de los SG y aprender a redactar el informe de auditoría.

### >> CONTENIDO

- 1 Conceptos básicos sobre Calidad y SG**
- 2 La estandarización y normalización**
  - Normalización/Certificación Acreditación.
  - Normativa aplicable a los organismos certificadores/homologación.
- 3 Conceptos generales sobre auditoría**
- 4 Contexto de la organización**
  - Gestión de las partes interesadas

- Partes interesadas en el proceso de auditoría.  
- Gestión del cambio.

**5 La gestión por procesos**  
- Gestión por funciones vs. Gestión por procesos.  
- Representación gráfica e implantación de los procesos.

**6 La gestión de riesgos empresarial**  
- Tipología de riesgos según su naturaleza  
- Técnicas y herramientas para la gestión de riesgos.  
- Riesgos en auditorías.

### 7 Las auditorías de los sistemas de gestión

- Planificación/Fases de una Auditoría  
- Gestión de programas de auditoría.  
- Realización/Informes Seguimiento y cierre.

### 8 La mejora

**Anexos**  
- Requisitos ISO 9001:2015  
ISO 14001:2015/ ISO 45001:2018.

1½meses/50h

18 Febrero-5 Abril  
20 Mayo-5 Julio  
7 Oct.-22 Nov.

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

## Gestión Energética

GE  
Gestión Energética

### >> OBJETIVOS

- Adquirir conocimientos para gestionar eficazmente los recursos energéticos y que contribuyan a la sostenibilidad de la organización y al ahorro energético.
- Aprender las herramientas necesarias para realizar el análisis de la estrategia energética de la organización.
- Conocer los principales estándares y las principales fases de auditorías energéticas. RD 56/2016.

### >> CONTENIDO

- 1 Contexto energético**
- 2 Demanda de energía**
  - Energía y repercusiones ambientales.
- 3 Fuentes de energía**
  - Energía primaria/Carbón
  - Petróleo/Gas Natural.
  - Energía Nuclear/Energías Renovables.
- 4 Gestión energética**
  - Gestor energético. Definición. Herramientas.
  - Empresa de Servicios Energéticos: proyecto ESE.

**5 Sistema de Gestión Energética. ISO 50001 :2018**  
- Introducción.  
- Sistema de gestión energética Norma ISO 50001:2018:  
antecedentes, requisitos del Sistema, mejora continua, implicaciones de la nueva ISO 50001:2018 y beneficios de la Implantación de un SGE.

**Auditoría energética. Nuevos requisitos RD 56/2016**  
- Nuevo RD 56/2016: obligaciones y directrices.

**7**  
- Fases: recopilación de información. Equipos de medida. Análisis de datos. Redacción del informe.  
- Estándares para realizar auditorías energéticas: Normas EN 16247, ISO 50002.

### Ahorro energético

- Iluminación.  
- Climatización y agua caliente sanitaria (ACS).  
- Equipos.

2meses/60h

25 Abril-5 Julio  
14 Nov.-30 Dic.

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

## .....→ Delegado de Protección de Datos DPD/DPO

### ENS e ISO 27001 para cumplir con el RGPD

PD

#### >> 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 a la ENS y su proceso de certificación.

Aprender a realizar una apreciación del riesgo alineada con los requisitos del RGPD y gestionar las brechas de seguridad.

#### >> CONTENIDO

- 1 Concepto de SGSI. Contexto normativo del ENS y su relación con el RGPD
- 2 Implantación y mejora continua de un SGSI

- 3 Apreciación (Identificación, Análisis, Evaluación) del Riesgo Tecnológico en el contexto del ENS y el RGPD
- 4 Gestión de Incidentes y Brechas de Seguridad en un contexto multi-norma

- 5 Certificación de Sistemas de Información en el ENS y de SGIS conforme a UNE-EN ISO/IEC 27001:2017



13 Febrero-26 Abril  
8 Mayo-26 Julio  
22 Octubre-30 Dic.

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

### Curso de preparación al examen de certificación DPD/DPO

PD

#### >> OBJETIVOS

- Aportar a los candidatos los contenidos necesarios para que puedan refrescar y repasar de forma completa los conocimientos en la materia.
- Practicar a modo de simulación con una batería de preguntas similares a las del Examen de Certificación DPD/DPO para potenciar las posibilidades de éxito.

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

Tendrás a disposición en el Aula Virtual el material para actualizar tus conocimientos y preguntas de **simulación para que puedas practicar** de cara al Examen de Certificación DPD.



Convocatoria abierta todo el año

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



## 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 el rol de DPD/DPO y desplegarlo 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.
- ♦ Programa válido para la preparación del examen DPD/DPO y para acreditar el nivel de experiencia exigida en el esquema de certificación.

### >> CONTENIDO

- |  |  |  |
|--|--|--|
| 1 Contexto Normativo   | 6 El Reglamento Europeo de Protección de Datos y futura LOPD. Medidas de Cumplimiento    | 10 El Reglamento Europeo de Protección de Datos y futura LOPD. Transferencias Internacionales de Datos |
| 2 El Reglamento Europeo de Protección de Datos y futura LOPD. Fundamentos. | 7 El Reglamento Europeo de Protección de Datos y futura LOPD. Las Autoridades de Control | 11 Técnicas para garantizar el cumplimiento de la normativa de Protección de Datos                     |
| 3 El Reglamento Europeo de Protección de Datos y futura LOPD. Principios   | 8 El Delegado de Protección de Datos (DPD, DPO o Data Privacy Officer)                   | 12 Retos en Materia de Protección de Datos   |
| 4 El Reglamento Europeo de Protección de Datos y futura LOPD. Legitimación | 9 La Responsabilidad Proactiva   | 13 Otra normativa con impacto en protección de datos   |
| 5 Derechos de los Individuos   |  |  |

### >> DIRIGIDO A

- Profesionales sin experiencia o menor 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

27 Febrero-31 Julio  
25 Abril-4 Octubre

4 Junio-29 Noviembre  
26 Sep.-21 Feb. 2020

**PRECIO: 1850 € + IVA**

**SOCIOS: 1480 € + IVA**

Bonificación FUNDAE máxima: 1500 €

## Programa Avanzado DPD/DPO

**PD**  
Protección de Datos

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

### >> OBJETIVOS

- ♦ Adquirir la capacitación **AVANZADA** y las competencias necesarias para consolidar la experiencia y desempeñar con excelencia el rol de DPD.
- ♦ Dominar los conocimientos avanzados teóricos y prácticos para la adecuación de una organización al RGPD y su cumplimiento.
- ♦ Programa válido para la preparación del examen DPD/DPO y para acreditar el nivel de experiencia exigida en el esquema de certificación.

### >> CONTENIDO

- |  |   |  |
|--|---|--|
| 1 Introducción   | 5 El Reglamento Europeo de Protección de Datos y futura LOPD. Transferencias Internacionales de Datos | 8 Retos en Materia de Protección de Datos            |
| 2 El Reglamento Europeo de Protección de Datos y futura LOPD. Las Autoridades de Control | 6 Las Políticas de Protección de Datos  | 9 Retos en materia de protección de datos            |
| 3 El Delegado de Protección de Datos (DPD, DPO o Data Privacy Officer)                   | 7 Técnicas para Garantizar el Cumplimiento de la Normativa de Protección de Datos                     | 10 Otra normativa con impacto en protección de datos |
| 4 La 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 una profundizar en la especialización con conocimientos avanzados.
- Consultores externos y auditores con conocimientos que deseen capacitarse como DPD/DPO.



4 meses/104h

14 Enero-8 Mayo  
23 Marzo-31 Julio

21 Mayo-4 Octubre  
22 Octubre-21 Febrero 2020

**PRECIO: 1200 € + IVA**

**SOCIOS: 960 € + IVA**

Bonificación FUNDAE máxima: 780 €



## Formación Executive

Un entorno tan cambiante y exigente como el actual necesita de líderes que estén permanentemente actualizados y sean capaces de entender e impulsar el cambio en sus organizaciones.

AEC Executive son programas de corta duración y alto impacto sobre temáticas clave que todo directivo necesita para **actualizarse y estar en vanguardia**.

- **Tendencias en management.**
- Espacio de **inspiración, conocimiento y networking.**
- **Profesores de prestigio** referentes en sus organizaciones.

**Contacta con nosotros y reserva tu plaza.**



## Programa Executive Gestión del Cambio

**EX**  
Executive

### >> OBJETIVOS

- ♦ Proporcionar a los directivos el conocimiento, 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 en sus organizaciones.
- ♦ Mejores prácticas y casos de éxito en Gestión del Cambio.

### >> CONTENIDO

- 1 Las etapas del proceso de Gestión del Cambio**
- 2 Cambios en el entorno**
  - El rol actual y futuro del gestor del cambio como impulsor de la inteligencia competitiva y catalizador de la adaptación a los cambios del entorno.
- 3 Cambios en el modelo de negocio**
  - Aportaciones teóricas y casos prácticos para la transformación del modelo de negocio.

- 4 Cambios en el diseño organizacional y cultural**
  - El rol del gestor del cambio en el diseño de las organizaciones.
- 5 Transformación en los procesos**
  - El rol del gestor del cambio como impulsor del rediseño de procesos organizacionales.
- 6 Relaciones interpersonales y liderazgo transformador**
  - El gestor del cambio como dinamizador de

la gestión moderna de equipos.

- 7 Transformación personal**
  - Conceptos, herramientas y técnicas de transformación personal.

**Madrid** 6 Marzo  
3 Octubre

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

## Programa Executive Innovación 4.0

**EX**  
Executive

### >> OBJETIVOS

- ♦ Ofrecer a los directivos un espacio de inspiración, conocimiento y networking que descubra las claves del éxito y el alto valor que la Innovación puede aportar a sus organizaciones;
- ♦ Crear líderes capaces de impulsar una estrategia de innovación a todos los niveles de su organización, para hacerla más exitosa, sostenible y competitiva.
- ♦ Nuevas tendencias y mejores prácticas en materia de Innovación.

### >> CONTENIDO

- 1 Claves del éxito de la Innovación**
  - Modelos de innovación.
  - Claves para la Creación de una Cultura Innovadora.
  - Métricas de proceso de innovación.
  - El pensamiento divergente. El mundo de la Explotación y la Exploración.
  - Liderazgo transformador. Equipos de trabajo.
- 2 Innovación 4.0: Nuevos enfoques estratégicos**
  - Emprendimiento corporativo
  - Teoría de la Innovación abierta
  - Colaboración con startup's: aceleradoras e incubadoras.
  - Corporate Venture Fund
  - Design Thinking. Lean Startup. Agile. Otras metodologías: CX, Visual Thinking, CPS y TRIZ.

**Madrid** 27 Marzo  
10 Octubre

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

## Programa Alta Dirección Compliance Penal

**EX**  
Executive

### >> OBJETIVOS

- ♦ Ofrecer a los directivos un espacio de conocimiento de alto impacto que les permita dar la respuesta adecuada al entorno de necesidad de cumplimiento normativo al que se enfrentan.
- ♦ Convertir a los líderes en promotores de la ética empresarial en sus organizaciones; profesionales capaces de impulsar esta nueva cultura.
- ♦ Identificar las mejores prácticas en la materia de Compliance Penal.

### >> CONTENIDO

- 1 Compliance Penal y Ética**
  - Elementos fundamentales de la ética en la empresa
  - Fines de la empresa y de la dirección: gestión del conflicto
  - Mundo real, mundo digital.
- 2 Compliance Penal y Responsabilidad Directiva**
  - Nuevas y tradicionales responsabilidades de los directivos en las

organizaciones y actual contexto (también penal)

- Lo urgente y lo importante
- Abogados, pólizas de seguros y certificaciones: UNE e ISO.

- 3 Implantar un Plan de respuesta inicial Compliance Penal**
  - Sistema de Gestión del Compliance Penal: prevención y detección, frente a la clásica reacción
  - Detección y análisis: cuando ocurre el

incidente, problema, delito o crisis

- Reacciones ante inspecciones de todo tipo.

- 4 Aprendiendo del error ajeno**
  - El pasado y su utilidad
  - Universo de cobertura: las 5 Ps: producto, proceso, persona, plaza y pasado. Cada sector, un mundo
  - Prevención en "proceso principal" y "procesos colaterales".

**Madrid** 7 Marzo  
23 Octubre

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

# Crece con nosotros



- .....→ **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.

# y haz crecer a tus equipos



## Itinerario en todas las disciplinas

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

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

Consulta tu situación con nosotros y te ayudamos a construir tu carrera y la de tus equipos

902 108 120/121

[for@aec.es](mailto:for@aec.es)



Servicios  
**AEC**  
incompany  
¿Por qué elegirnos?

## .....→ Impulsa la transformación de tu empresa

Ponemos a vuestra disposición **mercado, conocimiento, experiencia y apoyo en sus procesos** de transformación, desde la confianza, la independencia y el compromiso.

A través de **proyectos a medida**, impulsamos la transformación de las empresas en todos los ámbitos de la disciplina Calidad. Creamos Cultura de gestión y promovemos el cambio a través de Handing Management, la metodología exclusiva de al AEC.

Para garantizar el éxito contamos con:

### .....→ **ASESORES PERSONALES**

Analizamos las necesidades de tu empresa para diseñar juntos una solución completa y a medida que asegure el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje identificados, para la mejora del desempeño profesional de tu equipo.

### .....→ **FORMACIÓN ESPECIALIZADA**

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

### .....→ **PROFESORADO DE PRESTIGIO**

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

### .....→ **METODOLOGÍAS 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: formación aplicada en proyectos propios de la empresa, formación presencial, e-learning, blended-learning.



## → ¿Cómo lo hacemos?

- Recogemos las necesidades del cliente y elaboramos una propuesta técnica y económico.
- Realizamos adaptaciones de casos prácticos a casos reales e impartimos la formación siguiendo el método “Learning by doing”.
- Recabamos la experiencia formativa de los alumnos y el profesor para analizar los resultados y enviamos un informe de datos y conclusiones a la empresa.

“La inteligencia consiste no sólo en el conocimiento, sino también en la destreza de aplicar los conocimientos en la práctica”  
Aristóteles (384 AC-322AC)

## Handing Management

Handing Management es la metodología exclusiva de la AEC para impulsar una organización ágil, dinámica y transversal, a través de la Gestión por Procesos.

Resultados de Handing Management:

- Maximiza el rendimiento de los sistemas de gestión.
- Crea Cultura de gestión y compromiso de los equipos con la organización.
- Los participantes adquieren conocimientos, habilidades y competencias para la gestión y mejora de los procesos.

Valores diferenciales de Handing Management:

- Los protagonistas son las personas.
- Learnig by Doing: Aprendizaje práctico-experiencial.
- El conocimiento permanece en la empresa.



## → Transformación cultural: Customer centric

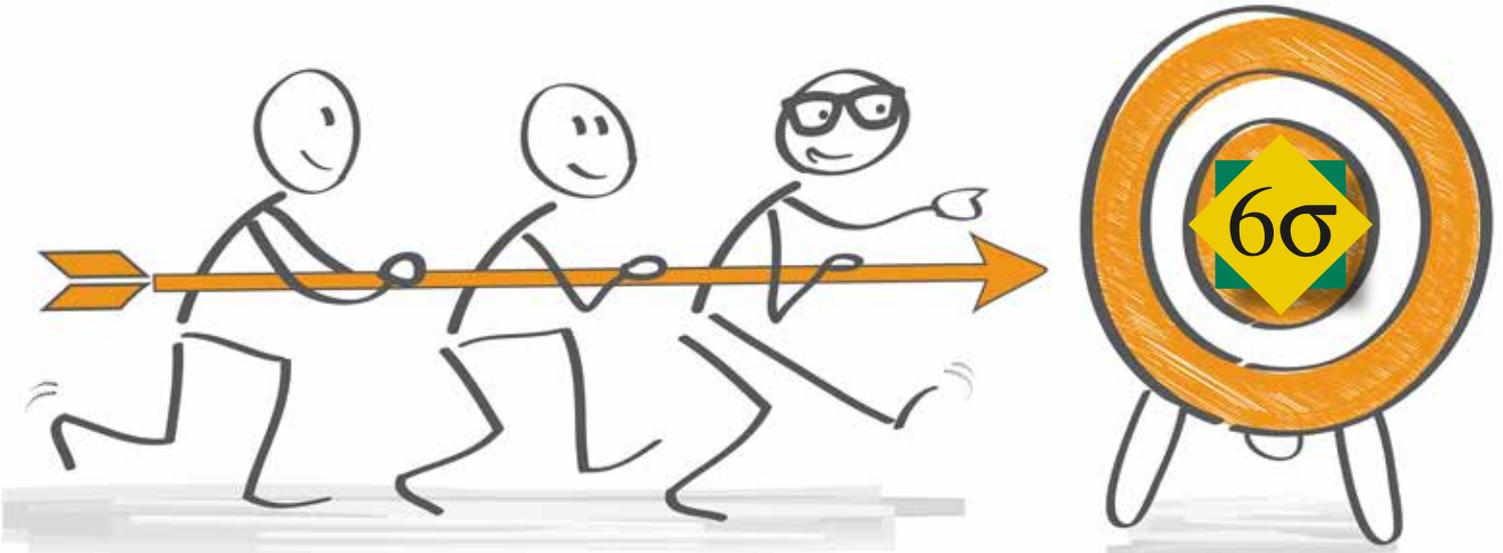
### ¿Qué es y qué no es Experiencia de Cliente?

En AEC sabemos que no basta con cumplir las expectativas del cliente, hay que superarlas. Planificar, desarrollar y ejecutar un despliegue en Customer Experience (CX) requiere de un alto grado de conocimiento y experiencia. Por ello, desde AEC Incompany, ayudamos a tu organización para disponer de los elementos necesarios y estructurar tus propias experiencias.



La diferenciación de nuestros servicios es la personalización, identificando qué proyectos en Experiencia de Cliente son más adecuados para vuestra transformación hacia una visión Customer Centric y facilitando la ruta formativa necesaria para crear y desarrollar al equipo CX de tu organización.

Desde servicios AEC InCompany hemos creado rutas de formación en las que formamos líderes para la transversalización de los proyectos CX en la organización, embajadores, impulsores y facilitadores para garantizar el éxito del despliegue de proyectos.



## .....→ Formación avanzada para la mejora: 6 Sigma

Nuestra misión es difundir la metodología Seis Sigma y su utilidad para las empresas, convencidos de que se obtienen resultados muy positivos en la mejora de la calidad y en la reducción de costes, así como un cambio cultural orientado a la mejora continua.

### Nuestra metodología: Formación y Entrenamiento

- .....→ Nuestra formación es dinámica y práctica, impulsando el trabajo en equipo y las habilidades de comunicación de los resultados de los proyectos con los responsables y ejecutivos.
- .....→ Entrenamos a través de proyectos reales, seleccionados para que sean adecuados en el inicio de Seis Sigma y que obtengan resultados de alto impacto al finalizar la formación.
- .....→ Asesoramos y guiamos a los alumnos durante la ejecución de los proyectos, reforzando la formación necesaria para alcanzar el éxito de los proyectos.
- .....→ Nuestra metodología se asienta sobre nuestro equipo de Máster Black Belt, que cuentan con una dilatada experiencia en la aplicación de esta metodología en la empresa, así como en la formación de equipos y mentorización de proyectos Seis Sigma.
- .....→ Los contenidos de nuestros cursos los hemos desarrollado de la mano de la American Society for Quality (ASQ) y diversas empresas españolas líderes en la utilización de esta metodología.

### Certificación Green Belt y Black Belt

# ISO 9001:2015

Toda la formación que necesitas



**Norma ISO 9001:2015.**  
Metodologías para cumplir con los cambios



**Taller de Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015**



**Auditorías internas de los sistemas de calidad según ISO 9001:2015**



**Curso especializado Gestión del Riesgo**



**Programa Intensivo en Estrategia: Desarrollo y Despliegue**



**Taller de Grupos de Interés y Contexto de la Organización ISO 9001:2015**

**Contacta con nosotros y reserva tu plaza**



© Asociación Española para la Calidad (AEC) | [www.aec.es](http://www.aec.es) | [aec@aec.es](mailto:aec@aec.es) | 912 108 120

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

Siga a la Asociación Española para la Calidad en [t @aec\\_es](https://twitter.com/aec_es) [f https://www.facebook.com/aecalidad](https://www.facebook.com/aecalidad) [in http://bit.ly/AECalidad](http://bit.ly/AECalidad)

# Boletín de inscripción

ELIGE LA OPCIÓN QUE PREFIERAS

- ◆ Cumplimenta el boletín, recórtalo y envíalo por email a [for@aec.es](mailto:for@aec.es)
- ◆ Para más inscripciones, no dudes en hacer copias o insíbete online en [www.aec.es](http://www.aec.es)
- ◆ Para cualquier consulta o aclaración ponte en contacto con el **Centro de Formación de la AEC**, teléfonos **912 108 120 / 912 108 121**

## Datos del curso

NOMBRE DEL CURSO

FECHA DE INICIO

## Datos del alumno

NOMBRE

APELLIDOS

CARGO

EMPRESA

NIF

DIRECCIÓN

LOCALIDAD

PROVINCIA

CP

TELÉFONO

MÓVIL

E-MAIL

## Datos de facturación (cumplimentar si son diferentes a los indicados anteriormente)

NOMBRE

APELLIDOS

DEPARTAMENTO

EMPRESA

CIF/NIF

DIRECCIÓN

LOCALIDAD

PROVINCIA

CP

TELÉFONO

FAX

E-MAIL

¿Es Socio de la AEC?  SÍ  NO

Los cursos de la AEC cumplen los requisitos necesarios para poder ser BONIFICADOS a través de la FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (antigua F. Tripartita).

Solicito la gestión gratuita de la BONIFICACIÓN a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (antigua F. Tripartita)  SÍ  NO

Discapacidad

Quiero acceder a la titulación propia AEC sin coste

**INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.-** Responsable del Tratamiento: ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD CIF: G28210029 C/ Claudio Coello, nº 92, 28006 Madrid [www.aec.es](http://www.aec.es) Teléfono: 915752750 Correo electrónico: [protecciondatos@aec.es](mailto:protecciondatos@aec.es) - **FINALIDAD:** Gestionar su inscripción en la formación e informarle de las actividades, productos y servicios que puedan resultar de su interés, en caso de que nos autorice - **LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO:** Consentimiento del interesado al solicitar la inscripción. - **CESIÓN DE DATOS:** No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal. - **DERECHOS:** Podrá ejercitar los derechos de Acceso, Rectificación, Portabilidad, Limitación, Supresión o, en su caso, Oposición, como se explica en la información adicional. - **INFORMACIÓN ADICIONAL:** Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en el siguiente link: <https://aec.org.es/PrivFor> - **CONFIRME SI DESEA QUE LA AEC LE INFORME SOBRE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PUEDAN RESULTAR DE SU INTERÉS MARCANDO LA CASILLA CORRESPONDIENTE**

# Customer Experience by AEC

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



PRESENCIAL

Programa Intensivo  
Customer Experience Management



ONLINE  
TUTORIZADO

Experto en Customer  
Experience Management



PRESENCIAL

Métricas Customer Experience  
y Voz del Cliente



PRESENCIAL

Customer Journey  
en Experiencia de Cliente



PRESENCIAL

Transformación Cultural  
Customer Experience



PRESENCIAL

Digital Customer  
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](mailto:for@aec.es)



912 108 120/ 912 108 121



[www.aec.es](http://www.aec.es)

· Formación **Presencial y mixta**

· Formación **Online Tutorizada**



**QAEC**

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



· Formación **Incompany**

· Formación **Executive**



## **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](http://www.aec.es)**