

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS PARA EL EMPREDIZAJE: LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS

Duración: 45 horas

OBJETIVOS

Desarrollar la cultura emprendedora.

Orientar al emprendedor para la puesta en marcha de su negocio o empresa.

Conocer la normativa y procedimientos a seguir para una correcta gestión bajo criterios de calidad ambiental, incidiendo en los aspectos económicos y jurídicos que afectan directamente a la actividad empresarial.

Incidir en las diferencias y ventajas de los diferentes Sistemas de Gestión Ambiental, en especial, EMAS e ISO 14001.

Conocer las etapas y requisitos para la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental.

Estar al día sobre las nuevas tendencias en la gestión ambiental: etiqueta ecológica, sistemas integrados, etc.

Aprender los conceptos básicos de la Gestión de la Calidad, junto con la evolución y el desarrollo de la misma.

Comprender la diferencia entre la Calidad en las empresas industriales y empresas de servicio.

Conocer el origen y el significado del concepto de la Calidad Total.

Conocer las principales etapas de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad total en una empresa.

Estudiar el significado y funciones del modelo europeo de excelencia empresarial (EFQM), describiendo los criterios que se aplican y la forma en que se miden sus resultados.

Familiarizarse con el concepto de las normas ISO 9000 y descubrir qué importancia tienen para de la Gestión de la Calidad Total. Y otras normas de la familia como son la ISO 9001 y la 9004. Descubrir los principios en los que se basan.

Conocer la importancia de las auditorías de sistemas de Gestión de la Calidad, la metodología que utilizan para su realización, objetivos y alcance que tienen para una



empresa. Así como, las fases de una auditoria y las reglas para la elaboración de informes de auditoría.

CONTENIDOS

Cuestionario de Evaluación Inicial

MÓDULO 1. ELEMENTOS BÁSICOS DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA: EL EMPRENDEDOR, LA OPORTUNIDAD Y EL PLAN DE NEGOCIO/Actividades Adicionales y de Refuerzo

1. ELEMENTOS BÁSICOS DE LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA: EL EMPRENDEDOR, LA OPORTUNIDAD Y EL PLAN DE NEGOCIO

- 1.1. El emprendedor y la cultura emprendedora
- 1.2. Concepto de Emprendedor
- 1.3. La empresa en sus inicios: Tipos de empresas según su nivel de crecimiento
- 1.4. Factores que propician el éxito de un proyecto empresarial
- 1.5. Oportunidades de negocios
- 1.6. Introducción
- 1.7. Cómo se descubren las oportunidades de negocios
- 1.8. Concepto de Plan de Negocio
- 1.9. Introducción
- 1.10. ¿Por qué es necesario elaborar un Plan de Negocio para la creación de una nueva empresa?
- 1.11. ¿Puede elaborar un Plan de Negocio una empresa que ya está en funcionamiento?
- 1.12. ¿Cuál es la finalidad de la elaboración de un Plan de Negocio?
- 1.13. ¿Cómo comenzar la elaboración del Plan de Negocio y cuál es la forma más práctica o rápida para realizarlo?
- 1.14. ¿Cuáles son los puntos clave del Plan de Negocio?
- 1.15. ¿Cómo presentar el proyecto?
- 1.16. Estructura del Plan de Negocio y fases para su elaboración
- 1.17. Definición
- 1.18. Formato del Plan de Negocio
- 1.19. Índice del Plan de Negocio y fases para su elaboración



1.20. Ideas Clave

Foro Módulo 1

Cuestionario Intermedio 1

MÓDULO 2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015, CALIDAD TOTAL Y EFQM

1. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

1.1. La calidad en la producción: antecedentes

1.2. El concepto de calidad

1.3. Significado de calidad

1.4. Definición del concepto de calidad

1.5. Evolución del concepto de calidad

1.6. Control de la calidad

1.7. Aseguramiento de la calidad

1.8. Gestión de la calidad total (GCT)

1.9. Principios de la GCT

2. FASES PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD

2.1. Sistemas de gestión de la calidad

2.2. Implantar un Sistema de Calidad

2.3. Fases para la implantación de un sistema de gestión de la calidad

2.4. Compromiso de la dirección y del equipo directivo

2.5. Diagnóstico de la organización

2.6. Compromiso de los mandos intermedios Sensibilización de los trabajadores

2.7. Eliminación de la no-calidad

2.8. Creación de un comité de calidad

2.9. Identificación de los procesos de la empresa

2.10. Redacción de la información documentada

2.11. Puesta en marcha del sistema

2.12. Crear el cuerpo de auditores



2.13. Practicar auditorías

2.14. Aplicar ajustes en el sistema

2.15. Certificación

3. LA CALIDAD EN EMPRESAS DE SERVICIOS

3.1. Introducción

3.2. Principios de la calidad en los servicios

3.3. Medida de la calidad en el servicio

3.4. Sistema de gestión de la calidad en el servicio

3.5. Excelencia en el servicio

3.6. Superación de las expectativas del cliente

3.7. Factores que influyen en las expectativas del cliente

3.8. La eficacia

3.9. Características de las organizaciones excelentes

4. LA CALIDAD EN EMPRESAS INDUSTRIALES

4.1. Introducción

4.2. Los procesos productivos

4.3. Tipos de procesos productivos

4.4. Proveedores

4.5. Gestión de compras

4.6. El cliente

5. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA CALIDAD TOTAL

5.1. Origen del concepto de calidad total

5.2. El concepto de calidad total

5.3. Sistemas de calidad basados en la calidad total

6. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA EFQM

6.1. Orígenes del modelo europeo de excelencia empresarial

6.2. El modelo EQFM de excelencia

6.3. Principios del Modelo

- 6.4. Criterios de gestión
- 6.5. Criterios de Agente
- 6.6. Liderazgo
- 6.7. Política y estrategia
- 6.8. Gestión del personal
- 6.9. Alianzas y Recursos
- 6.10. Procesos
- 6.11. Criterios de Resultado
- 6.12. Resultados en el personal
- 6.13. Resultados del cliente
- 6.14. Resultados en la sociedad
- 6.15. Resultados claves
- 6.16. Excelencia en la gestión: fundamentos de la excelencia
- 6.17. Proceso de autoevaluación
- 7. LAS NORMAS ISO 9000
 - 7.1. La familia de normas ISO 9000
 - 7.2. Descripción de las normas UNE-EN ISO 9000
 - 7.3. La norma ISO 9000
 - 7.4. Principios
 - 7.5. La norma ISO 9001
 - 7.6. La norma ISO 9004
- 8. AUDITORÍAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 8.1. Introducción
 - 8.2. Agentes que intervienen en una auditoría
 - 8.3. Metodología de la auditoría de calidad
 - 8.4. Elaboración del programa de auditorías
 - 8.5. Revisión de los documentos y de los datos aplicables
 - 8.6. Planificación de la auditoría



- 8.7. Seguimiento
- 8.8. Datos del plan de Auditoría
- 8.9. Documentación
- 8.10. Realización de la auditoría
- 8.11. Estructura de una auditoría
- 8.12. Reglas básicas para realizar una auditoría
- 8.13. Informe
- 8.14. Elaboración y presentación del informe de auditoría
- 8.15. Reglas de elaboración
- 8.16. Seguimiento de acciones correctivas

Foro Módulo 2

Cuestionario Intermedio 2

Cuestionario Intermedio 3

MÓDULO 3. SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL EMAS e ISO 14001. IMPLANTACIÓN/Actividades Adicionales y de Refuerzo

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Introducción
- 1.2. ¿Qué es un Sistema de Ambiental?

2. REVISIÓN MEDIOAMBIENTAL INICIAL

- 2.1. ¿En qué consiste la revisión medioambiental inicial?
- 2.2. Información sobre el producto y sobre los sistemas
- 2.3. Aspectos relevantes de la revisión
- 2.4. Metodología de la RMI
- 2.5. Documentación de la RMI

3. DOCUMENTACIÓN DE UN SGA

- 3.1. La documentación del SGA



- 3.2. La política medioambiental
- 3.3. Fijación de los objetivos y metas medioambientales
- 3.4. El manual de gestión medioambiental
- 3.5. Los procedimientos del SGA
- 3.6. Los registros medioambientales
- 3.7. Control de documentación
4. PLANES DE EMERGENCIA
 - 4.1. Los planes de emergencia, concepto y objetivos
 - 4.2. Elaboración de un plan de emergencia
 - 4.3. Etapas del plan de emergencia
 - 4.4. Cumplimiento del plan de emergencia
5. FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
 - 5.1. La formación ambiental en la empresa
 - 5.2. Factores que motivan a las empresas hacia la buena gestión medioambiental
 - 5.3. Acciones para la concienciación de los miembros de la organización
 - 5.4. El plan de formación medioambiental
 - 5.5. Proceso de formación
 - 5.6. La comunicación en el SGA
 - 5.7. Comunicación interna
 - 5.8. Mecanismos para establecer comunicación con el personal
 - 5.9. Comunicación externa
6. RESPONSABILIDADES EN LA IMPLANTACIÓN DEL SGA
 - 6.1. Organización de la gestión medioambiental: Organigrama
 - 6.2. Las responsabilidades
 - 6.3. Responsabilidad en el SGA: La dirección y asignación de funciones
 - 6.4. Responsable medioambiental de la organización
 - 6.5. Los nuevos perfiles del responsable medioambiental
7. AUDITORÍA DEL SGA



7.1. Concepto de auditoría medioambiental

7.2. Beneficios de una Auditoría

7.3. Tipos de auditoría medioambiental

7.4. Metodología y etapas de una auditoría

7.5. Pre-auditoría

7.6. Auditoría

7.7. Post-auditoría

8. EVALUACIÓN DEL SISTEMA, NO CONFORMIDADES Y CERTIFICACIÓN

8.1. La revisión de la gestión o evaluación

8.2. No conformidades

8.3. El plan de acciones correctoras

8.4. La certificación del sistema, concepto y beneficios

8.5. Organismos certificadores

Foro Módulo 3

Cuestionario Intermedio 4

Cuestionario Intermedio 5

OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

EJERCICIOS TOTALES: 7 = 1 Inicial + 5 Módulos + 1 Final