



**COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS TÉCNICOS
FORESTALES**

**MASTER EN GESTIÓN DE LA CALIDAD
Y MEDIO AMBIENTE**

Con la colaboración de



Estructura del master

El **Master en Gestión de la Calidad y Medio Ambiente** se estructura en módulos que se complementan con actividades y casos prácticos:

MODULOS

I.

INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE CALIDAD

II.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

III.

GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

IV.

LA CALIDAD Y LAS NORMAS ISO

V.

AUDITORÍAS DE CALIDAD Y MODELO EFQM

VI.

INTRODUCCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

VII.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL DE LA EMPRESA (SGMA)

VIII.

AUDITORÍAS MEDIOAMBIENTALES

IX

MARKETING ECOLOGICO

X

NORMATIVA SOBRE MEDIO AMBIENTE

XI

PROYECTO

Programa

MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE CALIDAD

Unidad 1: CONCEPTO DE CALIDAD

Introducción al concepto de calidad
Sistema integrado de calidad

Unidad 2: COSTO DE LA CALIDAD

Costos de la mala calidad
Pirámide de costos de un error
Tipos de costos
Medición de los costos de la mala calidad
Control de los costos de calidad
Definición e inventario de costos de calidad

Unidad 3: GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD

Política corporativa de calidad
Gestión y mejora de la calidad
Participación de todo el personal
Calidad en el trabajo personal
Comportamiento humano y gestión de calidad

Unidad 4: ANÁLISIS PREVIO A LA IMPLANTACIÓN DE UN SGC

Introducción
Cultura empresarial
Cambio cultural
Clima empresarial
Estructura organizativa
Clima organizativo
Gestión del cambio cultural y organizativo
Mejora de competitividad y productividad gracias al SGC

MÓDULO 2: CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Unidad 1: INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Necesidad de suministrar servicios de calidad
Satisfacción del cliente

Unidad 2: DISEÑO Y SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS

Empresa industrial y empresa de servicios
Contactos con el cliente
Diseño y suministro de servicios
Gestión de las expectativas
Atributos de calidad
Características del servicio
Desfases durante el diseño y suministro del servicio
Atención de reclamaciones

Unidad 3: SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

Habilidades y actitudes del personal
Modelo del sistema integral de gestión del servicio al cliente

Unidad 4: CÓMO DIRIGIR UNA EMPRESA DE SERVICIOS

Introducción
Liderazgo personal
Planificación estratégica
Características de los servicios futuros
Marketing de los servicios
Equipo de colaboradores
Medir la calidad de servicio
Mejora de la calidad de servicio
Dirección por objetivos
Organización orientada hacia el mercado
Tópicos que se oponen a la calidad de servicio
Resultados de gestionar la calidad en los servicios y atención al cliente
Calidad de servicio y atención al cliente

MÓDULO 3: GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

Unidad 1: INTRODUCCIÓN A LA GCT

Introducción
Conceptos de calidad total y mejora continua
Responsabilidades del directivo en la GCT
Organizaciones con varios centros de trabajo
Calidad y excelencia empresarial
Técnicas avanzadas y específicas de mejora

Unidad 2: DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DE LA GCT

Modelo del sistema de gestión de la calidad total (GCT)
Diagnóstico
Diseño

Unidad 3: IMPLANTACIÓN DE LA GCT (I)

Organización para la gestión de la calidad total
Personal comprometido
Política de recursos humanos
Técnicas de control estadístico de procesos (CEP)
Formación y entrenamiento

Unidad 4: IMPLANTACIÓN DE LA GCT (II)

Primer grupo de mejora: equipo de directivo
Proyectos y grupos de mejora de la calidad
Procesos y personas: problemas y responsabilidades
Planificación estratégica de la calidad
Programación del proceso y evaluación de su progreso
Rentabilidad y beneficios diferenciales de la GCT

Unidad 5: MANTENIMIENTO DE LA GCT

Mantenimiento de la mejora continua de la calidad
Amenazas al proceso de implantación de la GCT
Círculos de calidad

“cero defectos”. Autocontrol

MÓDULO 4: LA CALIDAD Y LAS NORMAS ISO

Unidad 1: INTRODUCCIÓN A LA NORMA ISO 9000

Normas ISO
Serie 9000

Unidad 2: NORMA ISO 9001:2000

Introducción
Beneficios de la norma ISO 9001
Nomenclatura básica para la ISO 9001
Estructura de la norma
Índice de la norma
Requisitos de la norma
Gestión y control de procesos

Unidad 3: PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Introducción
Enfoque al cliente
Liderazgo
Participación del personal
Enfoque basado en procesos
Enfoque de sistema para la gestión
Mejora continua
Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Unidad 4: IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA ISO 9001:2000

Implantación de la norma ISO 9001
El proceso de certificación
ISO 14001:2004 y su alineamiento con ISO 9001:2000

MÓDULO 5: AUDITORÍAS DE CALIDAD Y MODELO EFQM

Unidad 1: EL PROCESO DE AUDITORÍA

Introducción al proceso de auditoría
Concepto de auditoría
Tipos de auditorías
Fallos importantes a evitar
ISO 10011
Función del auditor
Técnicas de comunicación

Unidad 2: ETAPAS DE LA AUDITORÍA: PERC

Introducción
Planificación
Ejecución
Reporte
Acción correctiva

Unidad 3: MODELO EFQM DE EXCELENCIA

- Introducción
- Uso del modelo
- Estructura del modelo
- Criterios agentes
- Criterios resultados
- Lógica REDER
- La autoevaluación

Unidad 4: IMPLANTACIÓN DEL MODELO EFQM

- Introducción
- Comunicación
- Nombramiento y formación de un responsable
- Primera autoevaluación
- Análisis de resultados y priorización
- Fijación de objetivos y plan de acción
- Establecimiento de equipos de mejora
- Desarrollo del trabajo de los equipos
- Implantación de las mejoras
- Metodología de evaluación REDER
- Autoevaluaciones y/o auditorías
- Conclusiones finales: la calidad tiene premio

MÓDULO 6: INTRODUCCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

Unidad 1: INTRODUCCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

- Definición de Medio Ambiente
- El poder de alterar el ambiente
- El ambiente: un sistema complejo
- Los problemas ambientales en la teoría de sistemas
- Estudio multidisciplinar del ambiente
- Desarrollo sostenible
- Población humana
- Concienciación medioambiental
- Raíces Filosóficas del problema
- Gestión medioambiental en las empresas

Unidad 2: PRINCIPALES PROBLEMAS MEDIOAMBIENTALES QUE AFECTAN A LA SOCIEDAD.

- Introducción
- Contaminación atmosférica
- Contaminación de las aguas
- Contaminación de los suelos
- Deterioro del medio natural
- Deterioro del medio urbano
- Mejorar el medio ambiente urbano

MÓDULO 7: GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LA EMPRESA

Unidad 1: INTRODUCCIÓN, EMPRESA Y MEDIO AMBIENTE

Generalidades
Fases de adaptación de los S.G.M.A.
Empresa y Medio Ambiente: conceptos
La concepción tradicional
Las razones de cambio
La nueva concepción
Los partícipes de la empresa y la gestión ambiental...

Unidad 2: LA ESTRATEGIA AMBIENTAL EN LA EMPRESA

Introducción
Objetivo a alcanzar: la ecoeficiencia
Etapas de la ambientalización
Posicionamiento ambiental
La planificación estratégica ambiental
Tipología de actitudes y estrategias empresariales
Qué cambiar: proceso, producto, sistema
Cómo convertir la gestión ambiental en una ventaja competitiva...

Unidad 3: MEDICIÓN, EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA ACTUACIÓN AMBIENTAL DE LA EMPRESA

Introducción
Conceptos
Finalidad y destinatario
Criterios y principios
Medida
Evaluación
Análisis de datos
Valoración de la información
Comunicación

Unidad 4: INSTRUMENTOS DE GESTIÓN (I)

Introducción
Antes de empezar: la evaluación del Impacto Ambiental
Al empezar: la auditoría o revisión ambiental inicial

Unidad 5: INSTRUMENTOS DE GESTIÓN (II)

Durante el funcionamiento: sistemas de gestión y diseño ambiental
Sistemas de gestión ambiental
Historia ambiental del producto: análisis del ciclo de vida

MÓDULO 8: AUDITORÍAS MEDIOAMBIENTALES

Unidad 1: INTRODUCCIÓN Y CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Evolución histórica
Concepto de ama
Consideraciones jurídicas de las amas
Cómo se decide si se realiza la ama

Unidad 2: CONCEPTOS GENERALES

Objetivos de la ama
Alcance de la ama

Actividades e instalaciones que prioritariamente deberían estar sujetas a auditoría ambiental
Documentos de trabajo de una AMA
Metodología de una AMA
Revisión ambiental...

Unidad 3: CLASIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS AMBIENTALES

Introducción
Clasificación de las amas
Auditorías según la procedencia del equipo auditor
Auditorías según su objeto
Auditorías según el entorno auditado
Auditorías según su periodicidad
Auditorías según la temporalidad del efecto
Auditorías según su alcance

Unidad 4: PROCESO METODOLÓGICO (PARTE I)

Introducción
Cuestiones previas
Encargo
Actividades de auditoría
Equipo auditor
Instrumentos auxiliares
Fases de la ama
Fase i. Fase de preparación o preliminar...

Unidad 5: PROCESO METODOLÓGICO (PARTE II)

Fase ii. Fase de campo
Fase iii. Fase de informe sectorial o postauditoría
Declaración medioambiental
Revisión ambiental...

ANEXO 1: Cuestionario para la recopilación de información general

ANEXO 2: Modelo de cuestionario preliminar adaptado a una actividad preferentemente

MÓDULO 9: MARKETING ECOLÓGICO

Unidad 1: Concepto y funciones del Marketing Ecológico

Concepto de Marketing Ecológico
Proceso de decisión de compra de productos ecológicos
Tipos de consumidores según sus actitudes ecológicas
Funciones del marketing ecológico

Unidad 2: Instrumentos de Marketing Ecológico (parte i)

Instrumentos de marketing ecológico (i): producto
Generalidades
La etiqueta ecológica
El marketing del reciclado

Unidad 3: Instrumentos de Marketing Ecológico (parte ii)

Instrumentos de marketing ecológico (ii): precio
Generalidades
Estrategias de precios ecológicos

MÓDULO 10: NORMATIVA SOBRE MEDIO AMBIENTE

Unidad 1: Normativa sobre medio ambiente general
Unidad 2: Normativa sobre agua
Unidad 3: Normativa sobre residuos
Unidad 4: Normativa sobre contaminación atmosférica
Unidad 5: Normativa sobre contaminación acústica

MÓDULO 11: PROYECTO

Estructura de un proyecto.
Elaboración de un proyecto.
Presentación de un proyecto