



A DISTANCIA



Tutor personal



600 Horas



Posibilidad Estancias Formativas



Pago a plazos



De ~~3120€~~ a 780€



Metodología

En Veigler Business School apostamos por un método de estudio alternativo a la metodología tradicional. En nuestra escuela de negocios es el propio alumno el encargado de organizar y establecer su plan de estudio. Este sistema le permitirá conciliar su vida laboral y familiar con la proyección de su carrera profesional.



Tutor

A lo largo de la titulación, el alumno contará con un tutor que le ofrecerá atención personalizada y un seguimiento constante de sus estudios. El estudiante siempre podrá acudir a su tutor vía correo electrónico para resolver cualquier tipo de duda, ya sea sobre el material formativo, la planificación de los estudios o referente a gestiones y trámites académicos.



Certificación

Una vez el alumno haya finalizado la formación y superado con éxito las pruebas finales, el estudiante recibirá un diploma expedido por Veigler Business School que certifica que ha cursado el "**MÁSTER EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**". El título cuenta con firma de notario europeo y está avalado por nuestra condición de socios de la Confederación Española de Empresas de Formación (CECAP) y la Asociación Española de Escuelas de Negocios (AEEN). Además el alumno dispondrá del reconocimiento de **24** créditos ECTS.



Modalidad de estudio

La titulación puede cursarse en modalidad **ONLINE**. Una vez realizada la matrícula, el alumno recibirá un e-mail de bienvenida de su tutor con las claves de acceso al campus virtual. En él, el estudiante encontrará el material didáctico necesario para realizar la formación y tendrá distintas pruebas de autoevaluación que le ayudarán a prepararse para el examen final. Dentro del plazo de un año desde el momento de su matrícula, el estudiante podrá elegir la fecha para presentarse al examen.

La titulación puede cursarse en modalidad **A DISTANCIA**. Una vez realizada la matrícula, el tutor le enviará un e-mail de bienvenida al alumno, y por otro lado, el estudiante recibirá el material formativo a su domicilio en un plazo de 6-8 días. En él encontrará distintas pruebas de autoevaluación que le ayudarán a prepararse para el examen final. Dentro del plazo de un año desde el momento de su matrícula, el estudiante podrá elegir la fecha para presentarse al examen. El alumno deberá mandar el examen final por correo electrónico a su tutor.

TEMARIO

PARTE 1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN CONSUMO

UNIDAD 1. SISTEMAS DE AUTORREGULACIÓN Y CÓDIGOS DE CONDUCTA EMPRESARIAL.

1. La actividad empresarial y la regulación voluntaria:

- Objetivo y finalidad de los sistemas de autorregulación de las empresas y el mercado.
- Corresponsabilidad empresarial y competitividad
- Ámbitos habituales en la autorregulación empresarial y sectorial.

2. Organizaciones reconocidas a nivel nacional, autonómico e internacional en el ámbito de la autorregulación:

- AENOR.
- Agencia de protección de datos.
- Cámara de Comercio Internacional.
- Otros.

3. Códigos de conducta voluntarios y responsabilidad social de las empresas.

- Códigos de buenas prácticas.
- Programas de responsabilidad social corporativa en el ámbito del consumo responsable.

4. Certificación de Sistemas de Calidad a empresas.

- Procesos de evaluación de la calidad. Certificación y acreditación.
- Normas UNE.
- Normas ISO.

5. Sistemas de autorregulación de publicidad, comercio electrónico y/o actividades comerciales relacionadas.

- Control de puntos críticos.
- Distintivos de calidad y confianza.
- Arbitraje de consumo.
- "Benchmarking" y mejores prácticas.

UNIDAD 2. IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE AUTORREGULACIÓN EMPRESARIAL EN CONSUMO.

1. La responsabilidad social corporativa en materia de consumo, publicidad y fidelización del cliente.

- La responsabilidad social corporativa en el ámbito del consumo responsable.
- La responsabilidad social del consumidor o usuario.

2. La orientación de la empresa a la satisfacción del consumidor.

- Percepción y expectativas de los consumidores y usuarios.
- Garantías y calidad de servicio.

3. Implantación de sistemas de calidad total en la empresa.

- Modelos de evaluación de sistemas de calidad.
- Aplicación de los sistemas de calidad.

4. Sistema interno de control interno/inspección:

- Procedimientos de análisis y control de puntos críticos.
- Auditorías internas.
- La toma de muestras.

5. Documentos de Control de la calidad:

- Protocolos e instrucciones de trabajo.
- Cartas de servicios.
- Manualización de procedimientos.
- Estandarización documental.
- Gestión de avisos.

6. La implantación de los procesos de mejora continua en la empresa.

- Evaluación y retroalimentación de circuitos procedimentales.

PARTE 2. GESTIÓN Y AUDITORÍA DE LA CALIDAD (ISO 9001:2015 - ISO 19011)

UNIDAD 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1. Introducción al concepto de calidad
2. Definiciones de calidad
3. Evolución del concepto de calidad
4. El papel de la calidad en las organizaciones
5. Costes de calidad
6. Beneficios de un sistema de gestión de calidad

UNIDAD 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS RELACIONADOS

1. Los tres niveles de la Calidad
2. Conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad
3. Gestión por procesos
4. Diseño y planificación de la Calidad
5. El Benchmarking y la Gestión de la calidad
6. La reingeniería de procesos

UNIDAD 3. PRINCIPIOS CLAVE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Introducción a los principios básicos del Sistema de Gestión de la Calidad
2. Enfoque al cliente
3. Liderazgo
4. Compromiso de las personas
5. Enfoque a procesos
6. Mejora
7. Toma de decisiones basada en la evidencia
8. Gestión de las relaciones

UNIDAD 4. HERRAMIENTAS BÁSICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Ciclo PDCA (Plan/Do/Check/Act)
2. Tormenta de ideas
3. Diagrama Causa-Efecto
4. Diagrama de Pareto
5. Histograma de frecuencias
6. Modelos ISAMA para la mejora de procesos
7. Equipos de mejora
8. Círculos de Control de Calidad
9. El orden y la limpieza: las 5s
10. Seis SIGMA

UNIDAD 5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015

1. Las normas ISO 9000 y 9001
2. Introducción al contenido de la UNE-EN ISO 9001:2015
3. La norma ISO 9001:2015. Requisitos

UNIDAD 6. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Documentación de un SGC
2. Hitos en la implantación de un SGC
3. Etapas en el desarrollo, implantación y certificación de un SGC
4. Metodología y puntos críticos de la implantación
5. El análisis DAFO
6. El proceso de acreditación
7. Pasos para integrar a los colaboradores del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa
8. Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad

UNIDAD 7. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE AUDITORÍA

1. Origen y definición del concepto de Auditoría
2. Tipos de Auditorías
3. El comportamiento ético durante la Auditoría

UNIDAD 8. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

1. Introducción a la Auditoría de los Sistemas de Gestión
2. Norma ISO 19011. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión
3. Objetivos de la Auditoría de Sistemas de Gestión
4. Fuentes de información
5. Independencia de los auditores
6. Principios profesionales
7. Riesgos en una Auditoría

UNIDAD 9. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD (I)

1. Auditorías de Calidad
2. Sistemas de Calidad
3. Definiciones y conceptos asociados
4. El auditor de Calidad

UNIDAD 10. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD (II)

1. Procedimiento de la Auditoría
2. Modelo de Auditoría del Sistema de Calidad
3. Inicio de la Auditoría
4. Preparación de la Auditoría
5. Realización de la Auditoría
6. Reunión de clausura
7. Seguimiento de las acciones correctoras
8. Calidad en la Auditoría
9. Métricas
10. Implantación de las auditorías de Calidad en las empresas

UNIDAD 11. CALIBRACIÓN DE EQUIPOS Y FUNDAMENTOS ESTADÍSTICOS

1. Introducción a la calibración de instrumentos de medida
2. Calibración de instrumentos de medida
3. Incertidumbre en la medida
4. Planes de calibración
5. Conceptos estadísticos básicos
6. Estudios de capacidad

ANEXO 1. DOCUMENTOS DE TRABAJO E INFORMES DE AUDITORÍA

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTÁNDAR DE INSPECCIÓN FÍSICA

ANEXO 3. CUESTIONARIO ESTÁNDAR DE ENTREVISTA CON LA DIRECCIÓN

ANEXO 4. EJEMPLOS DE CUESTIONARIOS DE AUDITORÍA EN PROFUNDIDAD

ANEXO 5. TÉCNICAS DE ENTREVISTA PERSONAL

ANEXO 6. EJEMPLO DE INFORME DE AUDITORÍA

ANEXO 7. CUERPO DE CONOCIMIENTOS PARA AUDITORES DE CALIDAD (ASQ)

ANEXO 8. CUESTIONARIO TIPO ISO-9001

PARTE 3. NORMATIVA Y POLÍTICA INTERNA DE GESTIÓN AMBIENTAL

UNIDAD 1. DETERMINACIÓN DEL MARCO LEGISLATIVO AMBIENTAL.

1. Marco legislativo.
2. Política Ambiental Internacional.
3. Legislación Marco Internacional.
4. Política Ambiental de la Unión Europea.
5. Marco Legislativo del Medio Ambiente en la Unión Europea.
6. Política Ambiental del Estado Español.
7. Marco Legislativo del Medio Ambiente en el Estado Español.
8. Regulación Legal y Competencias.
9. Responsabilidad Ambiental.

UNIDAD 2. DETERMINACIÓN DE LA NORMATIVA DE LAS ENTIDADES REGULADORAS DE GESTIÓN AMBIENTAL.

1. Análisis de la norma. Elaboración, revisión. Obligatoriedad.
2. Beneficios de normas.
3. Entidades reguladoras.
4. Fuentes de identificación y localización de normas.
5. Diferenciación de los tipos de normas ambientales.

UNIDAD 3. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ARCHIVO RELACIONADO CON EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.

1. Técnicas de archivo.
2. Herramientas informáticas de gestión, distribución y archivo de la legislación y normativa aplicable a la organización.
3. Gestión y archivo de la documentación legal y normativa aplicable a la organización.
4. Procedimiento de Identificación de aspectos legales y normativos aplicables a la organización.
5. Elaboración del informe de evaluación del cumplimiento legal y normativo en la organización.

6. Revisión y actualización de legislación, normativa y aspectos aplicables a la organización.

UNIDAD 4. ELABORACIÓN DE INFORMES Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.

1. Declaraciones obligatorias legales en la organización.
2. Informes internos del sistema de gestión ambiental.

UNIDAD 5. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EN LA ORGANIZACIÓN.

1. Determinación de las necesidades de documentación en la organización.
2. Diagnóstico de la situación de la documentación en la organización.
3. Diseño del sistema documental.
4. Implantación del sistema documental.
5. Mantenimiento y mejora del sistema documental.