



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



inesem
business school

Máster en Auditoría y Gestión de la Calidad en Laboratorios + 5 Créditos ECTS





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos
INESEM

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por
las que
elegir
Euroinnova

7 | Financiación
y Becas

8 | Métodos de
pago

9 | Programa
Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS INESEM

INESEM es una **Business School online** especializada con un fuerte sentido transformacional. En un mundo cambiante donde la tecnología se desarrolla a un ritmo vertiginoso nosotros somos activos, evolucionamos y damos respuestas a estas situaciones.

Apostamos por **aplicar la innovación tecnológica a todos los niveles en los que se produce la transmisión de conocimiento**. Formamos a profesionales altamente capacitados para los trabajos más demandados en el mercado laboral; profesionales innovadores, emprendedores, analíticos, con habilidades directivas y con una capacidad de añadir valor, no solo a las empresas en las que estén trabajando, sino también a la sociedad. Y todo esto lo podemos realizar con una base sólida sostenida por nuestros objetivos y valores.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Más de un

90%

tasa de
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



Leaders driving change
Elige Inesem



QS, sello de excelencia académica
Inesem: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE INESEM

INESEM Business School ha obtenido reconocimiento tanto a nivel nacional como internacional debido a su firme compromiso con la innovación y el cambio.

Para evaluar su posición en estos rankings, se consideran diversos indicadores que incluyen la percepción online y offline, la excelencia de la institución, su compromiso social, su enfoque en la innovación educativa y el perfil de su personal académico.



Ver en la web

ALIANZAS Y ACREDITACIONES

Relaciones institucionales



Relaciones internacionales



Accreditaciones y Certificaciones



[Ver en la web](#)

BY EDUCA EDTECH

Inesem es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



Ver en la web



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR INESEM

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Inesem.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Inesem cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Inesem cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por AENOR por la ISO 9001.



5. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial** y una **imprenta digital industrial**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
FAMILIA
NUMEROSA

20% Beca
DIVERSIDAD
FUNCIONAL



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos más...



Protección al Comprador

[Ver en la web](#)

Máster en Auditoría y Gestión de la Calidad en Laboratorios + 5 Créditos ECTS



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
5 ECTS

Titulación

Doble titulación:

- Título Propio Master en Auditoría y Gestión de la Calidad en Laboratorios expedido por el Instituto Europeo de Estudios Empresariales (INESEM). "Enseñanza no oficial y no conducente a la obtención de un título con carácter oficial o certificado de profesionalidad."

[Ver en la web](#)



INESEM BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

NOMBRE DEL CURSO

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Inesem Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

NOMBRE ALUMNO/A
Firma del Alumno/a

NOMBRE DE AREA MANAGER
La Dirección Académica



Con Estatuto Consultivo, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNEXOC (Plum, Resolución 6048)

- Título Propio Universitario en Calidad Total: EFQM expedido por la Universidad Antonio de Nebrija con 5 créditos ECTS



Ver en la web



Descripción

La implantación de un sistema de gestión de la Calidad en cualquier tipo de organización es un paso esencial para su desarrollo. Este programa le dotará de los conocimientos necesarios para llevar a cabo la implantación de sistemas de calidad así como el desarrollo de modelos de gestión y planificación de la calidad, según la norma ISO 9001. Para un laboratorio, es de gran importancia disponer de la acreditación ISO 17025, ya que supone el reconocimiento formal de la competencia de una organización para llevar a cabo tareas específicas.

Objetivos

- Aportar al alumno aquellos conocimientos, habilidades y competencias que el mundo empresarial exige en relación a la implantación de sistemas de calidad y acreditación de laboratorios.
- Planificar y llevar a cabo auditorías en función de la norma ISO 19011.
- Diseñar e implantar sistemas de calidad, conociendo las normas internacionales por las que debe regirse.
- Conocer las funciones de un laboratorio de ensayo y calibración.
- Detallar los requisitos técnicos y de gestión de la ISO 17025 y su importancia para los laboratorios de ensayo y calibración, así como las pautas para conseguir la acreditación.

A quién va dirigido

Empresarios que deseen implantar un sistema de Calidad ISO 9001 o conocer los requisitos y criterios requeridos por la ISO 17025 para abordar la acreditación de un laboratorio. Técnicos y responsables en gestión de la calidad, estudiantes y licenciados universitarios que deseen encaminar su carrera profesional al incipiente mercado de la certificación, gestión y auditoría de sistemas de gestión. Desempleados, estudiantes y profesionales de los sectores relacionados con el mundo de la calidad en laboratorio.

Para qué te prepara

El presente Master en Auditoría y Gestión de la Calidad en Laboratorios, pretende dotar al alumno de la formación necesaria para gestionar el departamento de calidad de un Laboratorio, así como para realizar las auditorías internas anuales. Además, se adquieren los conocimientos necesarios para conseguir la acreditación de calidad de laboratorios según establece la ISO 17025 la cual garantiza la

[Ver en la web](#)

fiabilidad y reproducibilidad de los resultados obtenidos así como mejorar la calidad de las medidas del laboratorio. El presente Master dotará al alumno de los conocimientos, habilidades y competencias que el mundo de la empresa exige en relación a la implantación de sistemas de calidad.

Salidas laborales

El presente Master potencia la incorporación o el perfeccionamiento del alumno en las siguientes áreas de las empresas: - Área de la Gestión de la Calidad y de la Excelencia, y cualquier otra área que requiera una formación específica y del máximo nivel en esas materias. - Auditor/a de Sistemas de Gestión de Calidad, Gerente del departamento de calidad. - Personas que desarrollan su actividad profesional tanto por cuenta propia como integrados en empresas, públicas o privadas, que se dedican a realizar operaciones de ensayo y calibración en un laboratorio.

[Ver en la web](#)

TEMARIO

MÓDULO 1. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL: MODELO EFQM

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1. Introducción al Concepto de Calidad
2. Definiciones de Calidad
3. El Papel de la Calidad en las Organizaciones
4. Costes de Calidad
5. Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1. Evolución del Concepto de Calidad
2. Etapas del Control de la Calidad
3. Autores del Concepto de Calidad Total

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD TOTAL (TQM): DESARROLLO Y CONCEPTOS RELACIONADOS

1. Los tres niveles de la Calidad
2. La Dirección y la Gestión de la Calidad
3. Conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad
4. Diseño y planificación de la Calidad
5. El Benchmarking y la Gestión de la Calidad
6. La Reingeniería de Procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MODELO EFQM

1. Estructura del modelo
2. La Calidad Total y el Modelo EFQM
3. Principios fundamentales de la excelencia

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CRITERIOS DE DIRECCIÓN DEL MODELO EFQM

1. Propósito, visión y estrategia
2. Cultura de la organización y liderazgo

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CRITERIOS DE EJECUCIÓN DEL MODELO EFQM

1. Implicar a los grupos de interés
2. Crear valor sostenible
3. Gestionar el funcionamiento y la transformación

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CRITERIOS DE RESULTADOS DEL MODELO EFQM

1. Percepción de los grupos de interés
2. Rendimiento estratégico y operativo

UNIDAD DIDÁCTICA 8. APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA: ESQUEMA LÓGICO REDER

1. El Concepto REDER
2. Aplicación de la metodología REDER a Dirección y Ejecución
3. Aplicación de la metodología REDER a Resultados
4. Matrices de análisis y puntuación
5. Esquema general del proceso de evaluación
6. Etapas clave del proceso de evaluación
7. Modelo adaptado
8. Últimas novedades del modelo EFQM de excelencia

UNIDAD DIDÁCTICA 9. RECONOCIMIENTOS MODELO EFQM

1. Visión General
2. Proceso del premio
3. Proceso del Sello CGC
4. Convalidación con el reconocimiento de EQM
5. El nuevo enfoque de evaluación de la EFQ

UNIDAD DIDÁCTICA 10. APLICACIONES PRÁCTICAS DEL MODELO EFQM

1. La importancia del cuestionario de autoevaluación
2. Herramienta de Guía y Soporte a la Metodología de Autoevaluación

MÓDULO 2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015

UNIDAD DIDÁCTICA 1. 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. Participación del personal
5. Enfoque basado en procesos
6. Mejora
7. Toma de decisiones basada en la evidencia
8. Gestión de las relaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. 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 DIDÁCTICA 3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. INTRODUCCIÓN A LA ISO 9001:2015

1. Las normas ISO 9000 y 9001
2. La Estructura de Alto Nivel
3. Principales factores de desarrollo de la ISO 9001:2015

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015

1. Objeto y Campo de Aplicación
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

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

MÓDULO 3. AUDITOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO 19011)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. 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 DIDÁCTICA 2. 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 un Auditoría

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS CONCEPTUALES DE LA ISO 19011

1. Introducción y contenido de la norma ISO 19011
2. Quién y en qué auditorías se debe usar la ISO 19011
3. Términos y definiciones aplicados a la auditoría de sistemas de gestión
4. Principios de la auditoría de Sistemas de Gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

1. Introducción a la creación del Programa de Auditoría
2. Establecimiento e implementación del programa de Auditoría
3. Objetivos y Alcance del Programa y de las Auditorías Individuales
4. Funciones, Responsabilidades y Competencias del Responsable del Programa
5. Evaluación de los Riesgos del Programa de Auditoría
6. Procedimientos y Métodos
7. Gestión de Recursos
8. Monitoreo, seguimiento y reajuste del Programa de Auditoría
9. Establecimiento y Mantenimiento de Registros y Administración de Resultados

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PREPARACIÓN Y REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS SEGÚN LA NORMA ISO 19011

1. Generalidades en la Realización de la Auditoría
2. Inicio de la Auditoría
3. Actividades Preliminares de la Auditoría
4. Actividades para llevar a cabo la auditoría
5. Preparación y Entrega del Informe Final
6. Finalización y Seguimiento de la Auditoría
7. Calidad en el Proceso de Auditoría

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

1. El Auditor de Sistemas de Gestión
2. Cualificación del Auditor
3. Independencia del Auditor
4. Funciones y Responsabilidades de los Auditores

UNIDAD DIDÁCTICA 7. AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. APLICACIÓN PRÁCTICA 19011

1. Auditorías de Calidad
2. Sistemas de Calidad
3. Definiciones y conceptos asociados
4. La ISO 9001:2015 y la Interpretación de sus Requisitos
5. La Responsabilidad de la Dirección
6. La Gestión de los Recursos
7. La Realización del Producto
8. Medición, Análisis y Mejora

MÓDULO 4. INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN. ISO 66177

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMAS INTERNACIONALES DE SISTEMAS DE GESTIÓN

1. Introducción a las normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001
2. ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
3. ISO 14001. Sistema de Gestión Medioambiental
4. OSHAS 18001. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN (ISO 66177)

1. Introducción a los Sistemas Integrados de Gestión
2. La Integración de los Sistemas de Gestión
3. Beneficios de la Integración de los Sistemas de Gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PLAN DE INTEGRACIÓN

1. El Análisis del Entorno de la Organización
2. El Análisis DAFO
3. El Nivel y el Modo de Integración
4. Requisitos para la Integración de los Sistemas
5. El Plan de Integración
6. El Proceso de Implantación y Seguimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN POR PROCESOS

1. Introducción a la Gestión por Procesos
2. El Enfoque Basado en Procesos
3. Gestión Basada en Procesos para la Consecución de Objetivos
4. Beneficios de la Gestión por Procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

1. Introducción a la Documentación del Sistema de Gestión Integrado
2. Ejemplo Práctico de un Manual para la Sistema de Gestión Integrado

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

1. Procesos de Realización de Productos

MÓDULO 5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN RELACIÓN CON PROVEEDORES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNCIÓN DE COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO. ESTRATEGIAS PARA UNA GESTIÓN EFICAZ

1. Conceptos y objetivos de la función de compras
2. La importancia de la Gestión de Compras
3. Funciones de la Dirección de Compras en las distintas etapas del aprovisionamiento
4. La estructura de la empresa y la eficacia en la gestión de compras
5. Contribución al beneficio de la empresa y su relación con otras áreas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INVESTIGACIÓN, BÚSQUEDA ACTIVA Y RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES.

1. Internacionalización de las empresas

2. La solicitud de oferta
3. Canales de búsqueda activa
4. Búsqueda de posibles proveedores
5. Criterios de selección

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA PREVISIÓN CUANTITATIVA

1. Introducción
2. Análisis ABC
3. Métodos de previsión
4. Algunos conceptos básicos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA OPERATIVA DE TRABAJO EN COMPRAS

1. Introducción
2. Petición y evaluación de ofertas
3. La negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ESTRATEGIAS DE APROVISIONAMIENTO Y GESTIÓN DE STOCK

1. Idea global y presentación
2. Costos de inventarios
3. Planificación del reaprovisionamiento
4. Control de inventarios
5. Gestión integrada de inventarios
6. Simulación dinámica de estrategias de reaprovisionamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTRATOS MERCANTILES PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS

1. Contrato de compraventa
2. Póliza de seguro
3. Contrato de leasing
4. Contrato de renting
5. Contrato de factoring
6. Confirming de proveedores

UNIDAD DIDÁCTICA 7. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DEL CONTROL DE LA CALIDAD

1. Definición del control de calidad
2. Aspectos económicos del control de calidad
3. Principios de acción y resultados de un control de calidad moderno

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL PLAN DE ACCIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD

1. La necesidad de un programa
2. Las fases del plan de acción
3. El análisis de costes y la definición de los objetivos

MÓDULO 6. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DECISIONES QUE INFLUYEN AL CLIENTE.

1. Las decisiones sobre los productos
2. Las decisiones sobre distribución
3. Las decisiones sobre precios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. La calidad del servicio al cliente
3. Asistencia al cliente
4. Indicaciones de la asistencia al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE.

1. Introducción
2. Herramientas de medida de la calidad percibida
3. Calidad percibida por el consumidor
4. Calidad de servicio
5. ¿Por qué medir la calidad percibida?
6. ¿Por qué resulta difícil medir la calidad percibida?
7. Herramientas para medir la satisfacción del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL CLIENTE

1. El cliente
2. Comportamiento del cliente
3. Necesidades del cliente
4. Tipos de clientes
5. Análisis de comportamiento del cliente
6. Factores de influencia en la conducta del cliente
7. Modelos de comportamiento del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL VENDEDOR

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor
4. Cómo tener éxito en las ventas
5. Actividades del vendedor
6. Nociones de psicología aplicada a la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN VERBAL

1. Introducción
2. Defectos frecuentes de la comunicación
3. Leyes de la Comunicación
4. Principios de la Comunicación
5. El proceso de Comunicación
6. Mensajes que faciliten el diálogo

7. Obstructores de la Comunicación
8. La retroalimentación
9. Ruidos y barreras en la Comunicación
10. La expresión oral en la venta
11. Veinte sugerencias para la Comunicación oral
12. Conclusión: consejos prácticas para mejorar la Comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ACTITUD Y COMUNICACIÓN NO VERBAL.

1. Introducción
2. ¿Qué es la Comunicación no verbal?
3. Componentes de la Comunicación no verbal
4. El contacto visual
5. La proxémica
6. La postura y la posición
7. Bloqueos y barreras corporales
8. Los gestos
9. El apretón de manos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. TRATAMIENTO DE QUEJAS, DUDAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES.

1. Introducción
2. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
3. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
4. ¿Qué hacer ante el cliente?
5. ¿Qué no hacer ante el cliente?
6. Actitud ante las quejas y reclamaciones
7. Tratamiento de dudas y objeciones
8. Atención telefónica en el tratamiento de quejas

UNIDAD DIDÁCTICA 9. SEGURIDAD E HIGIENE

1. Seguridad; los riesgos
2. Higiene y calidad del ambiente
3. Comfort y ambientes de trabajo
4. Métodos de conservación y manipulación de alimentos

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SIGLO XXI

1. Las Nuevas Tendencias en la Atención al Cliente

MÓDULO 7. CONTROL DE CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS EN EL LABORATORIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD EN UN LABORATORIO

1. Elaboración de un procedimiento normalizado de trabajo, de acuerdo con los protocolos de un estudio determinado
2. Garantía de calidad
3. Procedimientos normalizados de trabajo
4. Normas y Normalización

5. Certificación y Acreditación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL LABORATORIO

1. Principios básicos de calidad
2. La investigación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS ESTADÍSTICAS Y DOCUMENTALES PARA EL ANÁLISIS, CONTROL Y CALIDAD DE PRODUCTOS EN EL LABORATORIO

1. Técnicas de documentación y comunicación
2. Técnicas de elaboración de informes
3. Materiales de referencia
4. Calibración
5. Calibrar equipos y evaluar certificados de calibración
6. Control de los equipos de inspección, medición y ensayo
7. Ensayos de significación
8. Evaluación de la recta de regresión: residuales y bandas de confianza
9. Gráficos de control por variables y atributos Interpretación de los gráficos de control

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGURIDAD, HIGIENE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS

1. Normativa legal vigente en materia de seguridad e higiene en el trabajo
2. Riesgos físicos, químicos y biológicos en el desempeño de la actividad profesional
3. Medidas de prevención y protección en las diferentes áreas de trabajo
4. Señalización relativa a seguridad e higiene
5. Equipos de protección y seguridad
6. Eliminación de los residuos biológicos en el laboratorio clínico
7. Actuación de emergencia ante un accidente biológico

MÓDULO 8. EL LABORATORIO DE ENSAYO Y CALIBRACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LOS ASPECTOS BÁSICOS DEL LABORATORIO DE ENSAYO Y CALIBRACIÓN

1. Introducción a los laboratorios de ensayo y calibración
2. Personal de laboratorio
3. Acreditación de ensayos y calibración
4. Buenas prácticas de laboratorio

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MATERIAL Y EQUIPO BÁSICO DE LABORATORIO

1. Clasificación de los materiales de laboratorio
2. Instrumentos y aparatos más utilizados en el laboratorio
3. Material volumétrico

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE LABORATORIO

1. Medidas de conservación de los equipos

2. Mantenimiento de los equipos
3. Normas de orden y mantenimiento en el laboratorio
4. Tratamiento de residuos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. NORMAS DE HIGIENE EN EL LABORATORIO

1. Normas básicas de higiene en el laboratorio
2. Limpieza del material de laboratorio
3. Desinfección del material de laboratorio
4. Esterilización del material de laboratorio

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SISTEMAS DE CONTROL DE RIESGOS EN EL LABORATORIO. PROTECCIÓN COLECTIVA E INDIVIDUAL

1. Introducción
2. La Protección Colectiva
3. La protección individual Equipos de Protección Individual (EPIs)

MÓDULO 9. LA ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS GENERALES SOBRE CALIDAD

1. El concepto de Calidad
2. Diferencia entre Certificación y Acreditación de Laboratorios
3. Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)
4. Ventajas de la acreditación de los laboratorios de Ensayo y Acreditación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INTRODUCCIÓN A LA NORMA ISO 17025

1. Las normas ISO 17025 y 9001
2. Objetivo y alcance de la Norma 17025
3. Relación entre la ISO 17025 y la 9001

UNIDAD DIDÁCTICA 3. REQUISITOS DE GESTIÓN

1. Sistema de gestión de la calidad
2. Control de documentos
3. Tratamiento de quejas
4. Acciones correctivas y preventivas
5. Auditorías internas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. REQUISITOS TÉCNICOS

1. Personal
2. Instalaciones y condiciones ambientales
3. Métodos de ensayo y calibración y validación de métodos
4. Calibración y verificación de los equipos de medida
5. Trazabilidad de las mediciones
6. Muestreo
7. Informe de resultados

UNIDAD DIDÁCTICA 5. FASES A SEGUIR PARA CONSEGUIR LA ACREDITACIÓN

1. La acreditación de un laboratorio de ensayo y calibración
2. El proceso de acreditación

MÓDULO 10. PROGRAMAS INFORMÁTICOS PARA TRATAMIENTO DE DATOS Y GESTIÓN EN EL LABORATORIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. APLICACIONES INFORMÁTICAS EN EL LABORATORIO.

1. Aspectos materiales y lógicos del ordenador
2. Software de ofimática: conceptos básicos
3. Conceptos básicos de gestión documental aplicado al laboratorio químico: Edición, revisión, archivo, control de obsoletos, teneduría documental de archivos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EMPLEO DE LOS PROGRAMAS DE GESTIÓN DEL LABORATORIO.

1. Para tratamiento estadístico de datos
2. Software de gestión documental aplicada al laboratorio
3. Aplicación de una base de datos, para la gestión e identificación de productos químicos
4. Software técnico: programas para el control estadístico de procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORGANIZACIÓN INFORMÁTICA DEL LABORATORIO.

1. Gestión e identificación de productos químicos: Entradas, transformaciones y salidas Redacción de informes, archivando la documentación del análisis

MÓDULO 11. APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE EN EL LABORATORIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN PREVENTIVA.

1. Identificación de peligros e identificación de riesgos asociados Clasificación de los riesgos: higiénicos, de seguridad y ergonómicos
2. Análisis de riesgos Determinación de la evitabilidad del riesgo
3. Evaluación de riesgos no evitables: Determinación de la tolerabilidad de los riesgos Requisitos legales aplicables
4. Planificación de las acciones de eliminación de los riesgos evitables
5. Planificación de acciones de reducción y control de riesgos
6. Planificación de acciones de protección Plan de emergencias: Identificación de los escenarios de emergencia, organización del abordaje de la emergencia, organización de la evacuación, organización de los primeros auxilios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. REALIZACIÓN DE LA ACCIÓN PREVENTIVA.

1. Información y comunicación interna de los riesgos asociados a las diferentes actividades del laboratorio
2. Información y comunicación de las medidas de eliminación, reducción, control y protección de riesgos
3. Formación del personal en aspectos preventivos fundamentales de las diferentes actividades

del laboratorio Riesgo químico: preparación, manipulación, transporte, riesgo eléctrico, Interpretación de procedimientos e instrucciones de prevención de riesgos

4. Formación y adiestramiento en el uso y mantenimiento de los Equipos de Protección Colectiva e Individual
5. Formación y adiestramiento en el Plan de Emergencias del Laboratorio
6. Consulta y participación de los trabajadores en las actividades preventivas
7. Análisis e investigación de incidentes incluyendo accidentes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CHEQUEO Y VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN PREVENTIVA.

1. Control y seguimiento de los planes de acción establecidos: análisis de causas de incumplimiento y replanificación en su caso
2. Auditorías internas y externas de prevención
3. Control de la documentación y los registros
4. Vigilancia de la salud de los trabajadores expuestos a riesgos
5. Análisis de los indicadores de incidentes

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EVALUACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA DE LA ACCIÓN PREVENTIVA.

1. Evaluación de la eficacia y efectividad del sistema de gestión preventivo por la dirección
2. Propuestas de objetivos de mejora en prevención

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PREVENCIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES EN EL LABORATORIO.

1. Residuos de laboratorio
2. Técnicas de eliminación de muestras como residuos
3. Control de dispositivos de seguimiento y medición

UNIDAD DIDÁCTICA 6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

1. Generalidades
2. Seguimiento y medición
3. Control del producto no conforme
4. Análisis de datos
5. Mejora

MÓDULO 12. PROYECTO FIN DE MÁSTER

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Telefonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

!Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web

