

# ENEB



## Curso Superior en Calidad en los Procesos

**Escuela de Negocios Europea de Barcelona**

Centro asociado a:



Premio Cum Laude 2022:



Colaboramos con:





## ¿Por qué ENEB?

La Escuela de Negocios Europea de Barcelona es líder en la formación de Máster y Posgrado a distancia. Con más de 150.000 alumnos en 60 países, es un referente internacional para instituciones y multinacionales en todo el mundo.

## Excelencia académica

ENEB es una escuela de negocios especializada en formación de Máster y Posgrado de alto rendimiento basada en metodologías pedagógicas a distancia. ENEB imparte varios programas de referencia de carácter internacional en España y Latinoamérica, formando a altos cargos en toda la comunidad hispanohablante.

ENEB tiene su sede en Barcelona, tercera mejor ciudad de negocios de Europa, después de Londres y París y la segunda ciudad europea que mejor se promueve como centro de negocios según el informe EUROPEAN CITIES MONITOR realizado por la consultora Cushman and Wakefield.

Todos los programas formativos que imparte ENEB son titulaciones expedidas por la Escuela de Negocios Europea de Barcelona avaladas y certificadas por la Universidad Isabel I, la cual se encuentra dentro del Espacio Europeo de Educación Superior.

## Titulación







Al finalizar el Curso Superior en Calidad en los Procesos recibirás la siguiente titulación expedida por la Escuela de Negocios Europea de Barcelona avalada y certificada por la Universidad Isabel I:

- Curso Superior en Calidad en los Procesos



## Acreditaciones

Todos los Másteres, Programas de Desarrollo Directivo y Cursos Superiores de ENEB tienen los máximos reconocimientos, avales y homologaciones que garantizan la calidad educativa de su contenido y obtienen una gran valoración formativa profesional en el ámbito de cada una de las diferentes áreas de conocimiento. Las homologaciones, acreditaciones, membresías, certificaciones, registros y reconocimientos de ENEB son los siguientes:

 <p>Universidad Isabel I</p> <p>Todos los programas formativos están acreditados por la Universidad Isabel I.</p>	 <p>Barcelona Centre Universitari</p> <p>ENEB es la única Escuela de Negocios adscrita al Barcelona Centre Universitari</p>	 <p>CECAP</p> <p>Asociado a la Confederación Española de Empresas de Formación.</p>
 <p>@nced</p> <p>Asociado a la Asociación Nacional de Centros de e-Learning y Distancia.</p>	 <p>TRINITY COLLEGE LONDON</p> <p>Centro colaborador de Trinity College London.</p>	 <p>EFQM</p> <p>Certificación de calidad y excelencia expedido por la European Foundation for Quality Management.</p>
 <p>ICEEX</p> <p>EXCELENCIA EDUCATIVA CENTRO CERTIFICADO Nº 202141</p> <p>Certificado de excelencia educativa establecida</p>	 <p>Cambra Barcelona "doing business"</p> <p>Miembro de la Cámara de Comercio de Barcelona.</p>	 <p>Best Business School 2022</p> <p>Mejor escuela de negocios valorada por sus alumnos.</p>
 <p>GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO</p> <p>Número 3.543.757 dentro de la clase 41 perteneciente a Educación y Formación.</p>	 <p>CLAE</p> <p>Asociado al Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración</p>	

## Ránkings

La Escuela de Negocios Europea de Barcelona está posicionada como una de las principales escuelas de negocios en España y Latinoamérica. El diario El País ha publicado recientemente el listado de las mejores escuelas de negocios ubicadas en España valorando la calidad de las mismas. ENEB ocupa la primera posición dotándola de una valoración de 9,7 sobre 10, reconociendo así su prestigio y calidad como escuela de negocios líder en el sector. Además, también se encuentra posicionada en el ranking de las mejores Escuelas de Negocios en el diario El Mundo y aparece seleccionado como mejor MBA a distancia según Portal MBA y ocupa la segunda posición como mejor Escuela de Negocios online según el diario económico Financial Magazine.

 <p>Rankia</p> <p>Mejor universidad online para estudiar a distancia</p>	 <p>EL PAÍS</p> <p>2ª Mejor escuela de Negocios de España</p>	 <p>EL MUNDO</p> <p>2ª Mejor escuela Dirección Comercial y Marketing</p>	 <p>portalMBA.es</p> <p>3ª mejor escuela MBA a distancia</p>
---	--	---	---

## Conciencia medioambiental

Comprometidos con el medioambiente, todos nuestros estudios se imparten 100% en formato digital. Nuestro modelo de estudio te permitirá descargar íntegramente todo el contenido de nuestros programas formativos y visualizarlos en cualquier dispositivo estudiando cómodamente desde cualquier lugar del mundo.



## Programa de prácticas

La Escuela de Negocios Europea de Barcelona, en su afán para fomentar la inserción laboral de nuestros alumnos, ofrece entre sus servicios gratuitos la posibilidad de poder desarrollar prácticas en empresas como complemento a su plan formativo. El objetivo a conseguir mediante la realización de estas prácticas, establecido mediante un Convenio de Colaboración Privado entre Escuela y Empresa, es facilitar la formación en centros de trabajo que reproduzcan las condiciones habituales del entorno empresarial como parte de su plan formativo.

Aportamos soluciones eficaces a las necesidades crecientes de formación que demandan las empresas para sus futuros empleados, disponiendo de un departamento de investigación vanguardista para ir actualizando y adaptando las nuevas tendencias al mercado actual así como un espacio de networking para el encuentro de alumnos, directivos, profesionales, expertos académicos y emprendedores que quieran intercambiar experiencias y reflexiones.

A continuación se muestran algunas de las empresas y organizaciones donde trabajan y hacen prácticas nuestros alumnos a través de nuestros partners Worldwide Internships y Pic-Management, la posibilidad de cursar prácticas a nivel Internacional. Podrás solicitar prácticas profesionales en Estados Unidos, México, República Dominicana, España, Francia, Tailandia, China, Emiratos Árabes Unidos entre otros.



## Carácter internacional

Para todos aquellos estudiantes orientados al internacional business, ciencias empresariales, management, administración y dirección de empresas con nivel Advanced de inglés tienen a su disposición, a través de nuestro partner Worldwide Internships, la posibilidad de cursar prácticas a nivel Internacional. Podrás solicitar prácticas profesionales en Estados Unidos, México, República Dominicana, España, Francia, Tailandia, China, Malasia, Emiratos Árabes Unidos, Nueva Zelanda, entre otros.

## Bolsa de empleo

ENEB está reconocida por las más prestigiosas empresas de diferentes sectores. Su formación, adaptada a la realidad actual del mundo laboral, te permitirá desenvolverte perfectamente en cualquier empresa u organización y poder desarrollar una prometedora carrera profesional.

Para hacerlo posible, la escuela tiene convenio con importantes firmas empresariales y una bolsa de empleo con más de 14.000 ofertas en las que el alumno recibirá varias vacantes dentro del mundo empresarial o institucional.

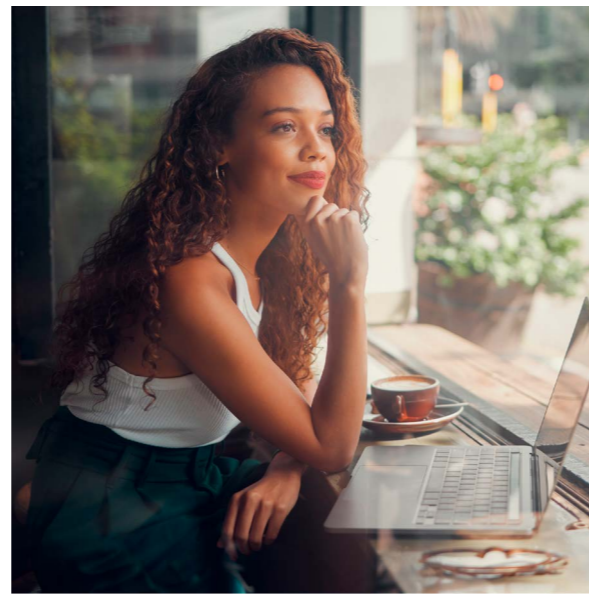
El registro es voluntario y mantenemos la más estricta confidencialidad según la LOPD en cumplimiento con el Reglamento Europeo de Protección de Datos RGPD 2016/679 y el RD de desarrollo 1720/2007.

Con el objetivo de buscar la máxima empleabilidad de nuestros alumnos, el equipo de ENEB te asesorará en la adaptación de tu currículum y/o cartas de presentación para aumentar la efectividad de éstos en los procesos de selección en los que participes.

## Convalidación de créditos

ENEB permite convalidar o adaptar los estudios cursados anteriormente y reconocer las asignaturas que hayas superado en estudios previos que hayas realizado. Todos los estudiantes pueden solicitar la convalidación de los créditos afines con sus estudios universitarios y de posgrado realizados en cualquier universidad y escuela de negocios española e internacional.

Éste no es un trámite obligatorio, por lo que si el alumno desea volver a cursar una asignatura de la cual anteriormente ya la había superado con éxito, puede volver a realizarla. Para los estudiantes de ENEB, la convalidación de créditos es automática y permanente en el caso que deseen estudiar un segundo Máster o Programa de Desarrollo Directivo.



## Comunidad ENEB

La Comunidad ENEB es un espacio abierto a todos los estudiantes que te permitirá compartir opiniones y experiencias con otros alumnos de la escuela. Tendrás acceso a toda la base de datos de alumnos para que puedas opinar en foros, conocer a tus compañeros de promoción y crear una red de networking para avanzar en tu carrera profesional creando nuevos contactos.

## Business English Program

Nuestro Business English Program te ofrece total libertad para que puedas aprender a tu ritmo y de manera autónoma la gramática y el léxico de la lengua inglesa, empezando con un test de nivel que te indicará desde dónde puedes empezar (nivel básico, intermedio o avanzado) y con una autoevaluación al final de cada nivel para poner a prueba lo aprendido. Además, en cada uno de estos niveles, podrás encontrar una serie de recursos audiovisuales para practicar tus habilidades comprensivas.

Al final del curso, deberás entregar un trabajo final en el que demostrarás todos los conocimientos adquiridos y, una vez lo superes, se te acreditará con el Business English Program Certificate. Este programa es un curso en el cual podrás aprender inglés desde todos los niveles hasta conseguir un nivel que te permita presentarte a la convocatoria del FCE (First Certificate in English) o CAE (Cambridge Advanced Certificate), equivalente a un nivel B1-B2 en el marco común europeo.

Además nos centramos en el business world, con un apartado en el cual podrás aprender a escribir cartas formales, CV, frases más comunes usadas en el ámbito de los negocios y todo lo necesario para permitir desenvolvete en el mundo de los negocios internacionales dándole a tu currículum un valor añadido que lo haga destacar entre los demás. El Business English Program se ofrece de manera gratuita al matricularte en cualquiera de nuestros Másters y Programas de Desarrollo Directivo y su realización es opcional.

## Nuestra metodología

La Escuela de Negocios Europea de Barcelona está orientada a facilitar el acceso a la formación en habilidades profesionales muy demandadas, así como a eliminar barreras en el crecimiento profesional.



Flexible



Personalizada



Accesible



Online

## A distancia

Con la finalidad de compaginar la vida personal y profesional, todos nuestros programas formativos se imparten íntegramente online. De este modo podrás acceder a todo el contenido formativo a través de nuestro Campus Virtual, siendo ésta la principal plataforma de tu formación, para que puedas estudiar desde cualquier lugar del mundo y a cualquier hora.

Todas las evaluaciones y trabajos finales también se realizan a distancia. Una vez matriculado, podrás acceder al Campus Virtual, una vez matriculado, podrás acceder al Campus Virtual con todos los recursos académicos que necesitas mediante el cual obtendrás una comunicación permanente entre los demás alumnos y los profesores, accederás a foros de debate, podrás realizar la formación en inglés para ejecutivos y accederás al Campus ENEB para conocer a todos tus compañeros, entre otras muchas más posibilidades.



## Nuestra metodología

Todos nuestros programas formativos están basados en un modelo de formación continua de calidad con los que adquirirás los conocimientos adecuados para alcanzar tus metas profesionales a través del estudio de manuales, clases en directo, videotutoriales, masterclass con expertos invitados, bibliotecas virtuales, recursos multimedia de refuerzo así como las tutorías personalizadas disponibles de lunes a domingo para cualquier consulta que necesites.

## Método 7/24

---

Para que puedas estudiar a tu ritmo cómo y dónde quieras, con nuestro método 7/24 garantizamos a todos nuestros estudiantes un continuo asesoramiento cualquier día de la semana los 365 días del año mediante nuestro equipo de tutores.

Todas tus dudas serán revisadas en un plazo no superior a 24 horas. Te proporcionamos horarios flexibles para poder compaginar tus estudios con la actividad personal y profesional, un sistema completamente adaptado a tus necesidades.

“

Gracias a nuestro

**Método  
7/24**

**atenderemos tus dudas y  
preguntas todos los días del  
año a través del Campus  
Virtual.**

## Calendario

---

Todos nuestros Másteres, Programas de Desarrollo Directivo y Cursos Superiores tienen una fecha de inicio flexible, es decir, empiezan cuando tú lo desees y nos lo comuniqués. La duración de cada uno de ellos dependerá del número de créditos, oscilando entre 1 mes en el caso de los Cursos Superiores, 5 meses los Programas de Desarrollo Directivo, 9 meses los Másteres, 12 meses los Dobles Másteres y 14 meses los Global MBA. En el caso que una vez superado el tiempo inicial de estudio no finalices el programa completo, ya sea por falta de tiempo o porque no has superado la cualificación mínima, puedes solicitar una ampliación gratuita de hasta 6 meses.

De este modo fijaremos juntos la fecha de finalización. Si tienes alguna incidencia personal, debes comunicarlo a tus tutores o a la secretaría académica de la escuela. En este caso valoraremos tu situación de forma particular.

# Curso Superior en Calidad en los Procesos

**Duración:** 1 mes

**Créditos:** 6 ECTS

**Precio:** 180 euros

## Presentación

---

El Curso Superior en Calidad en los Procesos es una formación enfocada en brindar herramientas y conocimientos para la gestión y mejora de los procesos de una organización con el objetivo de alcanzar altos niveles de calidad en la prestación de sus productos o servicios. A lo largo del curso, se profundiza en la metodología para la identificación, análisis y evaluación de procesos, así como en la implementación de mejoras continuas y el uso de indicadores de desempeño.

Elige formarte en ENEB, una de las escuelas de negocios a distancia más relevantes de Europa que te permite formarte al más alto nivel, desde cualquier lugar y con el apoyo diario de todos los profesores y tutores.

## Objetivos

---

- Conocer los fundamentos teóricos y prácticos de la gestión de la calidad en los procesos de una organización.
- Aprender a diseñar, documentar y analizar procesos para identificar oportunidades de mejora.
- Desarrollar habilidades para la implementación de planes de acción que permitan la mejora continua de los procesos.
- Conocer las herramientas y técnicas para el control y seguimiento de los procesos.
- Identificar y aplicar indicadores de desempeño para la medición y seguimiento de los procesos y la toma de decisiones.

# Plan de estudios

El Curso Superior en Calidad en los Procesos se compone del siguiente temario:

## TEMA 1. LA CALIDAD COMO SISTEMA DE GESTIÓN

- 1.1. ¿Qué es un sistema de gestión de calidad?
- 1.2. Evolución del concepto de calidad
- 1.3. Los 8 principios de la gestión de la calidad
- 1.4. Beneficios de implantar un sistema de calidad en mi empresa
- 1.5. Objetivos de un sistema de gestión de la calidad
- 1.6. Diferencia entre objetivos e indicadores de calidad
- 1.7. ¿La gestión de calidad depende del tipo de empresa?

## TEMA 2. ESTRATEGIAS DE CALIDAD

- 2.1. ¿Qué son las estrategias de calidad?
- 2.2. Estrategias de aplicación en el sistema de gestión de la calidad
- 2.3. Los costes de calidad de la gestión de la calidad total

## TEMA 3. FASES DE UN PLAN DE CALIDAD

- 3.1. ¿Qué es el plan de calidad para procesos?
- 3.2. Fases de un plan de calidad

## TEMA 4. CONTROL DE CALIDAD

- 4.1. Medición estadística de la calidad: muestreos y encuestas de satisfacción
- 4.2. ¿Qué son los KPI (Key Performance Indicator) logísticos?
- 4.3. Objetivos de los KPI
- 4.4. Tipos de KPI
- 4.5. Parámetros de los indicadores logísticos
- 4.6. Clasificación de los indicadores logísticos
- 4.7. Ejemplo práctico KPI logísticos
- 4.8. ¿Qué son los KRI (Key Risk Indicators) o indicadores clave de riesgo?
- 4.9. ¿Por qué usar los KRI?
- 4.10. Características que deben tener los KRI
- 4.11. ¿Cómo definir los KRI?
- 4.12. Diferencias y similitudes entre KPI y KRI

## TEMA 5. ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

- 5.1. Mejora de la calidad
- 5.2. Técnicas de mejora de la calidad: las 7 h

- 5.3. Metodología lean management
- 5.4. Kaizen: mejora continua

## TEMA 6. POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE EN LA EMPRESA

- 6.1. ¿Qué es la política de calidad?
- 6.2. ¿Qué es la política de medioambiente de una empresa?
- 6.3. ¿Qué compromisos adquiere una empresa con sus políticas de calidad y medioambiente?

## TEMA 7. NORMATIVA ISO

- 7.1. ¿Qué son las normas ISO?
- 7.2. ISO 9001:2015. Requisitos de un sistema de gestión de la calidad
- 7.3. ISO 14001:2015. Requisitos de un sistema de gestión ambiental

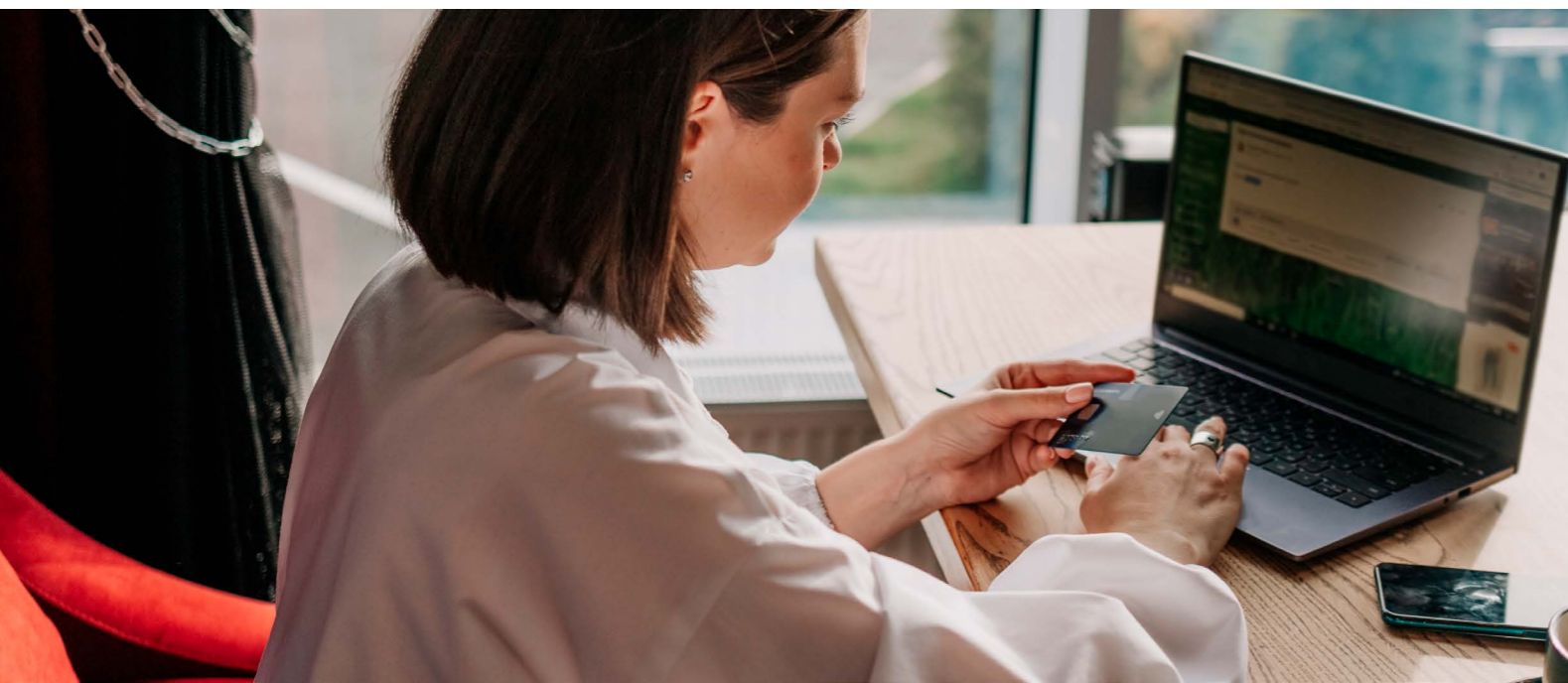
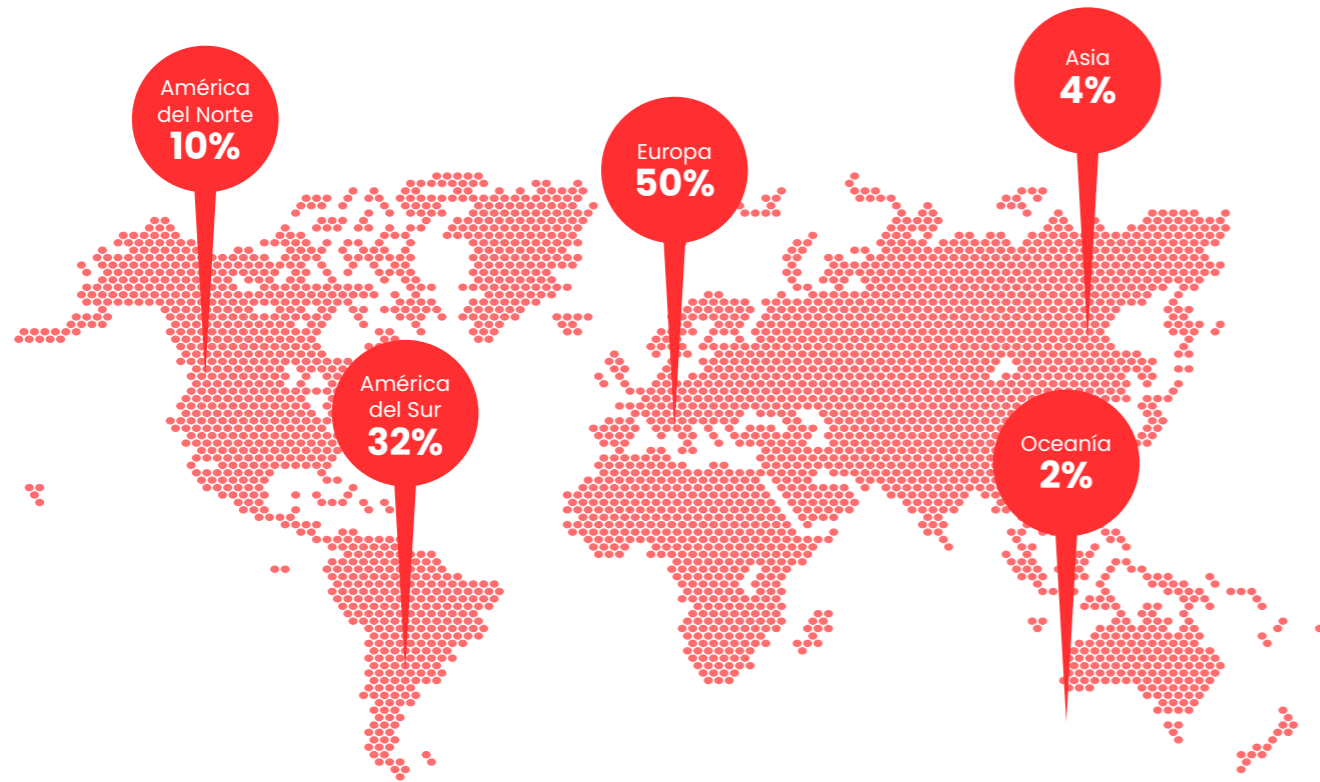
## A quién va dirigido:

El Curso Superior en Calidad en los Procesos está dirigido a:

- Profesionales del área de calidad en empresas que quieran mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos productivos y/o de servicios.
- Responsables de la gestión de procesos en cualquier tipo de organización, tanto del sector público como privado.
- Profesionales en áreas relacionadas con la gestión de la calidad y mejora continua que quieran ampliar sus conocimientos en este ámbito.
- Titulados universitarios que quieran especializarse en la gestión de la calidad en los procesos.
- Cualquier persona interesada en conocer y aplicar las herramientas y técnicas de mejora continua y gestión de la calidad en los procesos de una organización.

## Carácter internacional

ENEB es la Escuela de Negocios de referencia en el sector privado especializada en la educación a distancia y en la preparación de profesionales de alto rendimiento. ENEB actúa en el ámbito empresarial a nivel internacional con presencia en más de 60 países por todo el mundo (España, Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Italia, México, Colombia, Venezuela, Ecuador, Perú, Costa Rica, Honduras, Guatemala, Panamá, Brasil, Chile, Uruguay, Argentina, entre otros) y tiene como misión dar respuesta a las necesidades de un mundo globalizado dónde las fronteras desaparecen en beneficio de la educación a distancia de calidad, profesional e íntegramente online. Porcentaje de alumnos matriculados por continente:



## Titulación

Al finalizar el Curso Superior en Calidad en los Procesos recibirás la siguiente titulación expedida por la Escuela de Negocios Europea de Barcelona avalada y certificada por la Universidad Isabel I:





## Alojamiento para estudiantes

Con el servicio de alojamiento para estudiantes de ENEB, a través de nuestro colaborador Barcelona Centro Universitario, ponemos a disposición de nuestros alumnos nacionales e internacionales todas las facilidades para que puedan venir a vivir a Barcelona. Los alumnos que deseen acogerse a este programa, dispondrán de la ayuda en la tramitación de los siguientes servicios para poder tener una estancia completa en Barcelona:

- Alojamiento.
- Seguro de gastos médicos.
- Asesoría legal.
- Gestión para obtener el Número de Identidad Extranjero (NIE) para todos nuestros alumnos internacionales.
- Actividades sociales y culturales.

## Comunidad ENEB

Todos los estudiantes de ENEB tienen la posibilidad de cursar sus programas formativos online en Barcelona teniendo la oportunidad de conocer a otros alumnos que residan en la ciudad a través de la Comunidad ENEB y compartir conocimientos sobre sus estudios y experiencias. Además, es una gran oportunidad para realizar networking con otros compañeros o con grandes profesionales que desarrollan su carrera profesional en Barcelona.

“  
**Gracias a la experiencia de estudiar en ENEB**  
**Aprende, diviértete y conoce gente**”

## Becas y ayudas

ENEB dispone de plazas limitadas para cada una de las becas dirigidas a todos aquellos estudiantes de Máster y Programa de Desarrollo Directivo que cumplan los siguientes requisitos:

**Beca a la Excelencia Académica:** Dirigida a aquellos alumnos cuyos méritos académicos y profesionales tengan un perfil de excelencia.

**Beca al Talento Emprendedor:** Dirigida a todos aquellos emprendedores que deseen estudiar un Máster o Programa de Desarrollo Directivo para aplicarlo a su carrera profesional.

**Beca Mujer e Igualdad:** Dirigida a candidatas que deseen crecer profesionalmente y formarse al más alto nivel. En ENEB apostamos por la igualdad de género y potenciamos la inserción laboral de la mujer.

**Beca Directivo:** Dirigida a todos aquellos profesionales cuyos puestos de responsabilidad les obliga a seguir formándose continuamente en el ámbito de la empresa.

**Beca Empresa:** Dirigida a todos aquellos profesionales que quieren dar un impulso a su carrera profesional y optar a altos puestos de responsabilidad.

**Beca Autónomos:** Dirigida a todos aquellos profesionales por cuenta propia que deseen cursar un Máster o Programa de Desarrollo Directivo para profundizar en los

conocimientos dentro de su sector o para adquirir los conocimientos necesarios para poder hacer crecer su empresa.

**Beca PYMES:** Dirigida a todos aquellos empresarios que deseen adquirir todos los conocimientos adecuados para contribuir al crecimiento de su empresa.

**Beca a la integración laboral (para desempleados):** Dirigida a todas aquellas personas que desean realizar estudios superiores con el fin de volver a incorporarse al mercado laboral.

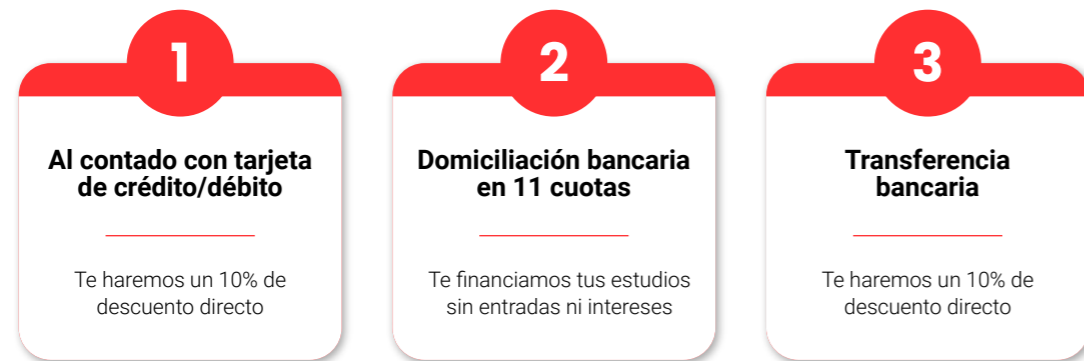
**Beca a la movilidad geográfica:** Dirigida a todos aquellos solicitantes que deseen estudiar desde cualquier parte del mundo y así puedan adquirir una visión global del mundo empresarial.

**Beca Directa:** Abierta de forma limitada en cada periodo de matriculación. Puedes obtener esta beca al instante y sin necesidad de tramites administrativos.

# Financiación

---

En ENEB te ayudamos con la financiación de tus estudios para que el precio no te suponga un impedimento. Tenemos tres tipos de pago:



## Antiguos alumnos

---

En ENEB, con el fin de no perder el contacto con nuestros alumnos, disponemos de una comunidad específica con el fin de estar permanentemente en contacto con ellos así como posibilitar la interacción permanente entre todas las promociones de alumnos intercambiando opiniones, valores y colaborar en el mundo profesional.

Asimismo, la escuela promueve la actualización y la inserción de profesionales del colectivo empresarial por medio de la difusión de información y la formación continua, y les ofrece asistencia en su desarrollo profesional. Una vez finalices tus estudios, podrás beneficiarte de todas sus ventajas exclusivas para que puedas seguir formándote al más alto nivel. Si quieres conocer las experiencias de algunos de nuestros antiguos alumnos puedes acceder aquí.