

# PROGRAMA EXPERTO

**AUDITOR INTERNO EN SISTEMAS DE GESTIÓN  
AMBIENTAL Y CALIDAD POR LAS NORMAS ISO  
14001:2004 Y 9001:2008**

**Programa Experto**



## ÍNDICE

<b>AUDITOR INTERNO EN SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y CALIDAD POR LAS NORMAS ISO 14001:2004 Y 9001:2008.....</b>	<b>1</b>
Programa Experto .....	1
<b>1. CARACTERÍSTICAS.....</b>	<b>4</b>
1.1. DESCRIPCIÓN BREVE DEL CURSO .....	4
1.2. HORAS CERTIFICADAS Y MODALIDAD .....	4
Horas Certificadas .....	4
Plazo Máximo de Realización .....	4
Modalidad .....	4
1.3. DESTINATARIOS .....	4
<b>2. OBJETIVOS.....</b>	<b>5</b>
2.1. OBJETIVOS .....	5
<b>3. METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN .....</b>	<b>6</b>
3.1. METODOLOGÍA .....	6
3.1.1. A distancia/ online.....	6
3.1.2. Online .....	7
3.2. EVALUACIÓN.....	7
<b>4. PROGRAMA.....</b>	<b>7</b>
ÁREA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001: 2008 .....	7
Módulo 0: Lección introductoria. Definición de la Calidad .....	7
Módulo 1: Conceptos de organización. Estadística básica. Métodos y planes de muestreo. Diseño de experimentos .....	8
Módulo 2: Familia de Normas ISO 9000:2008.....	8
Módulo 3: Objeto y campo de aplicación.....	8
Módulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad.....	8
Módulo 5: Responsabilidad por la Dirección.....	9
Módulo 6: Gestión de los Recursos.....	9
Módulo 7: Realización de un producto .....	9
Módulo 8: Medición, análisis y mejora. ....	10
Módulo 9: Otras herramientas de la Calidad: Diagrama de Afinidad, Diagrama de Relaciones, Diagrama de Árbol. Benchmarking. Estrategias empresariales: Seis Sigma, 5'S, y Factores Críticos del Éxito.....	11
Módulo 10: Mejora de la Calidad. Autoevaluación y Excelencia Empresarial.....	11
ÁREA DE SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL ISO 14001: 2004 .....	11
Módulo 1: Lección introductoria. Medio ambiente y gestión medioambiental .....	11
Módulo 2: La gestión ambiental en la empresa. Normas de la serie ISO 14000. La norma ISO 14001 y el Reglamento EMAS .....	12
Módulo 3: Diseño de un sistema de gestión ambiental. La norma UNE EN ISO 14001:2004. Revisión ambiental inicial. Política ambiental.....	12
Módulo 4: Diseño de un sistema de gestión medioambiental. La norma UNE-EN ISO 14001:2004 (II). Control de la documentación. Registros. Requisitos legales y otros requisitos.....	12
Módulo 5: Diseño de un sistema de gestión medioambiental. La Norma UNE-EN ISO 14001:2004 (III). Aspectos Medioambientales. Objetivos y metas. Programas de Gestión Medioambiental.....	13
Módulo 6: Diseño de un sistema de gestión medioambiental. La Norma UNE-N ISO 14001:2004 (IV).....	13

Módulo 7: Diseño de un Sistema de Gestión Medioambiental. La Norma UNE-EN ISO 14001:2004 (V).Control operacional .....	13
Módulo 8: Diseño de un Sistema de Gestión Medioambiental. La norma UNE- EN ISO 14001:2004 (VI). Preparación y respuesta ante Emergencias.....	13
Módulo 9: Diseño de un Sistema de Gestión Medioambiental. La Norma UNE-EN ISO 14001:2004 (VII). Verificación. Seguimiento y medición. Evaluación del cumplimiento legal. No Conformidad. Acción Correctiva y Preventiva. Auditoría Interna. Revisión por la Dirección .....	13
Módulo 10: La Auditoría Ambiental como instrumento de Gestión Medioambiental en la Empresa.....	14
Módulo 11: El marco europeo. El Reglamento EMAS .....	14
Módulo 12: El Marketing Ecológico como instrumento de la Gestión Medioambiental. Diferenciación Ecológica de Procesos y Productos .....	14
<b>5. PROFESORADO .....</b>	<b>15</b>
<b>6. CERTIFICACIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>7. INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA.....</b>	<b>16</b>
<b>8. FORMAS DE PAGO .....</b>	<b>16</b>
<b>9. CONTACTO .....</b>	<b>16</b>

## 1. CARACTERÍSTICAS

---

### 1.1. Descripción breve del curso

El presente curso intenta dar una aproximación sobre la esencia y los fundamentos de los sistemas de Gestión de la Calidad y Gestión Medioambiental en las organizaciones. Como referencia para desarrollar los sistemas de gestión se emplea el modelo ISO 14001: 2004 e ISO 9001: 2008, normas que han tenido el mayor beneplácito por parte de las organizaciones que se plantean y desarrollan unas políticas de calidad y medioambiente y que desean obtener una certificación de su sistema por un tercero.

Para el desarrollo del curso hemos integrado dos grandes bloques:

Sistemas de Gestión de Calidad: ISO 9001:2008.

Sistemas de Gestión Medioambiental: ISO 14001: 2004.

### 1.2. Horas Certificadas y Modalidad

<b>Horas Certificadas</b>	315
<b>Plazo Máximo de Realización</b>	6 meses
<b>Modalidad</b>	A distancia/ On Line

### 1.3. Destinatarios

Estudiantes de último año de carrera y licenciados en Ciencias Biológicas, Ciencias Ambientales, Químicas, Ingenieros Técnicos y Superiores en Agrónomos, Industriales, Químicos, Forestales, Montes, Derecho y Profesionales del Sector que desean ampliar conocimientos.

## 2. OBJETIVOS

---

### 2.1. Objetivos

#### **SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD: ISO 9001:2000.**

- Ser capaz de implantar y desarrollar un sistema de Gestión de Calidad empleando el Modelo ISO 9001: 2008, así como la realización de Auditorías Internas para el seguimiento y control del sistema implantado.

#### **SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL: ISO 14001: 2004.**

- Ser capaz de implantar y desarrollar un sistema de Gestión Medioambiental empleando el Modelo ISO 14001: 2004, así como la realización de Auditorías Internas para el seguimiento y control del sistema implantado.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Analizar y comprender el concepto de Calidad y Medioambiente así como su evolución.
- Conocer las principales pautas y requisitos que deben cumplir los Sistemas de Gestión de la Calidad y los Sistemas de
- Gestión Medioambiental.
- Conocer los requisitos expresados por ISO 9001: 2008 y por ISO 14001: 2004 así como su aplicación práctica.
- Ser capaz de planificar la realización del producto así como la producción y prestación del servicio y su posterior seguimiento y control.
- Dominar las herramientas de análisis y mejora de los productos y procesos para alcanzar un óptimo seguimiento del sistema.

## 3. METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

---

### 3.1. Metodología

Nuestra escuela trabaja para conseguir formar a profesionales perfectamente capacitados.

En nuestros cursos **el alumno es el verdadero protagonista** de su formación y el tutor le acompaña, a modo de guía o mentor, en su proceso de aprendizaje.

Por ello, en cada curso el alumno cuenta con un **Tutor Personalizado** que se encarga de velar por su proceso de aprendizaje. Resolviendo sus dudas y asesorándole.

Nuestra máxima es conseguir que el alumno aprenda a través del estudio y la práctica "Aprender haciendo" ("Learning by doing").

Por eso, nuestro campus, cuenta con **herramientas de comunicación** y colaboración que convierten las acciones formativas en, sencillas, amenas y, sobre todo, dinámicas. Estas herramientas son: los foros de debate, chats, mensajería interna, correo electrónico, etc.

A continuación se detallan las dos modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos:

#### 3.1.1. A distancia/ online

Este tipo de modalidad incluye:

- Envío de material al domicilio del alumno (gastos de envíos incluidos en el precio del curso)
- Plataforma educativa: disponible las 24 horas del día, todos los días del año.

(Esta modalidad sólo está disponible para alumnos residentes en territorio español, incluido Islas Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla)

### 3.1.2. Online

Este tipo de modalidad supone la completa realización del Programa Formativo a través del Campus Virtual. Incluye toda la documentación y material didáctico necesario para la realización completa de los estudios. No precisa de traslados para evaluaciones.

### 3.2. Evaluación

La evaluación se llevará a cabo a través de la realización de casos prácticos. Éstos están basados en casos reales extraídos del mundo laboral, de manera que el alumno podrá aplicar los conocimientos adquiridos en su futuro trabajo o en el que ya desempeña. Una vez estudiado el material didáctico en profundidad, el alumno debe realizar todos los casos prácticos propuestos y enviarlos a su tutor personal para su corrección.

Si cumple con los objetivos marcados en los ejercicios y están suficientemente desarrollados, el equipo de tutorías le enviará una hoja de evaluación con aquellas anotaciones que consideren oportunas. En el caso de que la calidad de dichos ejercicios no llegue a los mínimos establecidos los tutores se pondrán en contacto con usted, con el fin de asesorarle en su mejora.

Se dará por concluido el curso cuando se hayan superado positivamente todos los casos prácticos.

## 4. PROGRAMA

---

### ÁREA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001: 2008

#### Módulo 0: Lección introductoria. Definición de la Calidad

Definición de la Calidad. Evolución del concepto de Calidad. Definición de calidad. Gurús de la Calidad. William Edwards Deming (1900-1993). Joseph M. Juran (1904 - ). Kaoru Ishikawa (1915-1989). Philip Crosby (1926-2001). Herramientas para la Calidad. Las 7 herramientas clásicas. Las 7 nuevas herramientas. El precio de la Calidad. Costes de

calidad. Costes de la no calidad. Curvas del coste total de calidad. Coste del ciclo de vida de un producto. Ciclo de vida de un producto. Cálculo del coste de un ciclo de vida.

### **Módulo 1: Conceptos de organización. Estadística básica. Métodos y planes de muestreo. Diseño de experimentos**

Organización. Estructuras organizativas. Métodos Estadísticos. Estadística. Población, muestra y variables. Distribución de frecuencias. Parámetros y estadísticos. Probabilidad. Métodos de muestreo. Muestreo aleatorio simple. Muestreo estratificado. Muestreo por conglomerados. Planes de muestreo. Tipos de planes de muestreo. Diseño de Experimentos. Análisis de varianza: ANOVA. Diseños factoriales.

### **Módulo 2: Familia de Normas ISO 9000:2008**

Introducción. Sistema de Gestión de la Calidad. Implementación y certificación. Normas ISO 9000. 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 decisiones. Relaciones con los proveedores basadas en el beneficio mutuo. Estructura y apartados de ISO 9001:2008. Sección 4. Sistema de gestión de la calidad. Sección 5. Responsabilidad de la dirección. Sección 6. Gestión de los recursos. Sección 7. Realización del producto. Sección 8. Análisis, medición y mejora.

### **Módulo 3: Objeto y campo de aplicación.**

Enfoque a procesos. Certificación de sistemas Objeto y campo de aplicación. Generalidades. Aplicación. Enfoque a Procesos. Control del proceso. Control estadístico de procesos. Capacidad del proceso. Certificación de Sistemas. ¿Qué es ISO? ¿Quién redacta las normas? ¿Qué es la acreditación? ¿Quién certifica a las empresas?

### **Módulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad**

Requisitos generales. Desarrollo. Implantación. Requisitos de la documentación. Generalidades. Manual de la calidad. Control de los documentos. Control de los registros. Calidad asistida por ordenador.

## **Módulo 5: Responsabilidad por la Dirección**

Compromiso de la dirección. Desarrollo. Implantación. Enfoque al cliente. Desarrollo. Implantación. Política de la calidad. Desarrollo. Implantación. Planificación. Objetivos de la calidad. Planificación del sistema de gestión de la calidad. Responsabilidad, autoridad y comunicación. Responsabilidad y autoridad. Representante de la dirección. Comunicación interna. Revisión por la Dirección. Generalidades. Información para la revisión. Resultados de la revisión. Cuadro de Mando. Implantación.

## **Módulo 6: Gestión de los Recursos**

Provisión de recursos. Desarrollo. Implantación. Recursos Humanos. Desarrollo. Implantación. Preguntas y respuestas acerca del Plan de Formación. Planificación de la formación: Diseño de un Plan de Formación. Gestión de la Formación. Técnicas Pedagógicas. Infraestructura. Desarrollo. Implantación. Ambiente de trabajo. Desarrollo. Implantación. Organización del Departamento de Calidad. Sistemas de participación. Sistemas de sugerencias. Equipos de trabajo. Círculos de calidad.

## **Módulo 7: Realización de un producto**

Planificación. Procesos relacionados con el cliente. Análisis de mercado, segmentación y posicionamiento. Diseño y desarrollo. Métodos de diseño y análisis de valor. Planificación de la realización del producto. Desarrollo. Implantación. Procesos relacionados con el cliente. Desarrollo. Implantación. Análisis de mercado. Segmentación. Posicionamiento. Errores del posicionamiento. Pasos del posicionamiento. Métodos de posicionamiento. Diseño y desarrollo. Planificación del diseño y desarrollo. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo. Resultados del diseño y desarrollo. Revisión del diseño y desarrollo. Verificación del diseño y desarrollo. Validación del diseño y desarrollo. Control de cambios del diseño y desarrollo. Métodos de Diseño. Método QMD. Método AMFE. Análisis de Valor. Compras. Calidad concertada. Producción y prestación del servicio. Stocks, almacenamiento y logística. Compras. Desarrollo. Implantación. Calidad concertada. Acuerdo de calidad concertada. Producción y prestación del servicio. Control de la producción y de la prestación del servicio. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. Identificación y trazabilidad. Propiedad del cliente. Preservación del

producto. Stocks, almacenamiento y logística. Gestión de stocks. Costes asociados a la gestión de stocks. Análisis de la demanda. Gestión de almacén: sistemas. Gestión del transporte y la logística. Control de los dispositivos de seguimiento y medición. Control de Dispositivos: introducción. Desarrollo. Implantación. Conceptos Generales. Metodología. Inventario. Diagrama de Niveles. Períodos de calibración. Métodos de Calibración. Comparación. Reproducción de la "definición". Reproducción del Sistema de Medida. Intercomparación. Procedimiento de Calibración. Certificados de Calibración. Almacenamiento y conservación de los equipos de inspección y ensayo. Mantenimiento de equipos de inspección y ensayo. Incertidumbre de la medida. Generalidades.

### **Módulo 8: Medición, análisis y mejora.**

Satisfacción del cliente. Herramientas de análisis de datos. GAPS de Parasuraman. Auditoría interna. Generalidades. Desarrollo. Implantación. Seguimiento y medición. Satisfacción del cliente. Desarrollo. Implantación. Herramientas de uso común para medir la satisfacción del cliente. Las encuestas de satisfacción. Las Entrevistas. Las cartas de reclamación: una fuente de beneficios. La opinión ajena. Herramientas de análisis de los datos. Métodos cualitativos. Métodos cuantitativos. GAPS de Parasuraman. Seguimiento y medición. Auditoría interna. Desarrollo. Implantación. Seguimiento y medición. Control de productos no conformes. Análisis de datos. Seguimiento y medición de los procesos. Desarrollo. Implantación. Seguimiento y medición del producto. Desarrollo. Implantación. Control del producto no conforme. Desarrollo. Implantación. Análisis de datos. Desarrollo. Implantación. Mejora continua. Acción correctiva. Acción preventiva. Mejora continua. Desarrollo. Implantación. Acción correctiva. Desarrollo. Implantación. Acción preventiva. Desarrollo. Implantación. Estrategias para el desarrollo de la mejora continua, acciones correctivas y acciones preventivas. Metodología de acciones correctivas y preventivas (AC/AP). Diferencia entre las acciones correctivas y preventivas. Diferencia entre las AC/AP y la corrección de No Conformidades. Herramientas para la detección, priorización y análisis de problemas. Detección: Tormenta de ideas o brainstorming. Detección: Grupo nominal. Priorización. Análisis: el Diagrama Causa-Efecto. Registros de Acciones Correctoras y Preventivas.

## **Módulo 9: Otras herramientas de la Calidad: Diagrama de Afinidad, Diagrama de Relaciones, Diagrama de Árbol. Benchmarking. Estrategias empresariales: Seis Sigma, 5'S, y Factores Críticos del Éxito.**

Diagrama de Afinidad. Forma de actuación. Ejemplo. Diagrama de relaciones. Tipos de Diagramas. Proceso de elaboración. Ejemplo. Diagrama de Árbol. Proceso de elaboración. Ejemplo. Benchmarking. Tipos de Benchmarking. Fases del Benchmarking. Seis Sigma. Equipo personal. Implantación. Herramientas utilizadas. Las 5'S. Implantación de las 5'S. Beneficios de las 5'S. Problemas para su implantación. Factores Críticos del Éxito: CSF's ó FCE. Determinación de los factores críticos de éxito. Pasos.

## **Módulo 10: Mejora de la Calidad. Autoevaluación y Excelencia Empresarial.**

Esquema REDER. Modelo EFQM. Modelo Iberoamericano. Modelo de Malcolm Baldrige. Modelo. Deming.

## **ÁREA DE SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL ISO 14001: 2004**

### **Módulo 1: Lección introductoria. Medio ambiente y gestión medioambiental**

Medio Ambiente. Definición. Los factores ambientales. El despertar de la Conciencia Ambiental. Desarrollo y Medioambiente. Desarrollo y medio ambiente. Calidad de vida. Desarrollo Sostenible. La calidad ambiental como elemento de desarrollo. Hacia el desarrollo sostenible. Ciclo de vida. Fases del análisis del ciclo de vida. Introducción a las tecnologías medioambientales. Concepto y definiciones. Tecnología de final de proceso. Tecnología más limpia. Gestión Ambiental. Instrumentos de Gestión Ambiental. Impacto ambiental como concepto sobre el que opera la gestión ambiental. Instrumentos de gestión ambiental. Instrumentos preventivos de gestión ambiental. Instrumento correctivos de gestión ambiental. Los instrumentos curativos. Instrumentos potenciativos. Otros instrumentos. Gestión Medioambiental desde el comportamiento de los Agentes Productores y Consumidores. Exigencias crecientes de la Normativa Ambiental.

## **Módulo 2: La gestión ambiental en la empresa. Normas de la serie ISO 14000. La norma ISO 14001 y el Reglamento EMAS**

Necesidades de Gestión Medioambiental en la Empresa. ¿Qué se entiende por gestión? Motivaciones y Ventajas. Motivaciones. La Gestión de la Calidad. Sistemas de gestión de la calidad. La Gestión y Prevención de Riesgos Laborales. Normas de la serie ISO 14000. Descripción de la serie de normas ISO 14000. Sistemas de gestión medioambiental. La Norma ISO 14001 y el Reglamento Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría (Sistema EMAS). Etapas en la implantación de un sistema de gestión medioambiental. Diferencias entre ISO 14001 y EMAS. Verificación / Certificación.

## **Módulo 3: Diseño de un sistema de gestión ambiental. La norma UNE EN ISO 14001:2004. Revisión ambiental inicial. Política ambiental**

La Norma UNE-EN ISO 14001:2004. Implementación de un SGMA según ISO 14001. Política ambiental. Planificación. Implementación y operación. Verificación. Revisión por la dirección. Revisión Ambiental Inicial. Contenidos. Metodología de la evaluación inicial. Informe de la evaluación inicial. Política Medioambiental. Objetivo. Características de la política ambiental. Contenido básico de la política. Alcance. Compromiso mínimo de cumplir con la legislación. Compromiso de mejora continua. Referencia a los objetivos medioambientales.

## **Módulo 4: Diseño de un sistema de gestión medioambiental. La norma UNE-EN ISO 14001:2004 (II). Control de la documentación. Registros. Requisitos legales y otros requisitos**

Control de la documentación. La documentación del sistema de gestión de la calidad. El manual del SGM. Mapas de supervisión. Los procedimientos y las instrucciones de trabajo. Control de la documentación. Control de los registros. Requisitos legales y otros requisitos. Recopilación y registro de la normativa y otros requisitos legales.

**Módulo 5: Diseño de un sistema de gestión medioambiental. La Norma UNE-EN ISO 14001:2004 (III). Aspectos Medioambientales. Objetivos y metas. Programas de Gestión Medioambiental**

Aspectos Medioambientales. Identificación de aspectos medioambientales. Evaluación de aspectos ambientales. Análisis comparativo entre metodologías de evaluación de aspectos medioambientales (EAM) y metodologías de impacto ambiental (EIA). Objetivos y Metas. Programas de Gestión Medioambiental.

**Módulo 6: Diseño de un sistema de gestión medioambiental. La Norma UNE-N ISO 14001:2004 (IV).**

Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad. Competencia, formación y toma de conciencia. Comunicación Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad. Estructura y asignación de responsabilidades. Competencia, formación y toma de conciencia. Formación específica para cada lugar de trabajo. Competencia del personal. Programas de sensibilización y formación general. Registro de la formación. Comunicación. Comunicación interna. La comunicación externa.

**Módulo 7: Diseño de un Sistema de Gestión Medioambiental. La Norma UNE-EN ISO 14001:2004 (V).Control operacional**

Introducción. Control Operacional. Actuaciones de control operacional.

**Módulo 8: Diseño de un Sistema de Gestión Medioambiental. La norma UNE-EN ISO 14001:2004 (VI). Preparación y respuesta ante Emergencias**

Preparación y respuesta ante Emergencias.

**Módulo 9: Diseño de un Sistema de Gestión Medioambiental. La Norma UNE-EN ISO 14001:2004 (VII). Verificación. Seguimiento y medición. Evaluación del cumplimiento legal. No Conformidad. Acción Correctiva y Preventiva. Auditoría Interna. Revisión por la Dirección**

Seguimiento y Medición. Evaluación del cumplimiento legal. No Conformidades, Acción Correctiva y Preventiva. Auditorías Internas. Objetivos de la auditoría del sistema de

gestión medioambiental. Fases de la auditoría del sistema de gestión medioambiental. Metodología de la auditoría. El auditor ambiental. Revisión por la Dirección.

### **Módulo 10: La Auditoría Ambiental como instrumento de Gestión Medioambiental en la Empresa**

Definiciones. Definición intrínseca. Definición de auditoría ambiental en relación a otros estudios. Conceptos y objetivos básicos de la Auditoría Ambiental. Tipos de Auditorías. Tipos de auditorías ambientales. Auditoría Ambiental como Instrumento de Gestión Medioambiental en la Empresa. Origen de la auditoría ambiental. Papel de la auditoría. La AMA y los SGMA. Futuro de la AMA. La auditoría ambiental en la empresa. Alcance y sentido de la auditoría. Metodología. Metodología general de la Auditoría Ambiental. Definición de objetivos. Preauditoría. Auditoría. Post auditoría e informe auditor. Actuación como auditado. Recomendaciones para un auditado. Interpretación de un informe de auditorías.

### **Módulo 11: El marco europeo. El Reglamento EMAS**

Introducción. Comparación entre el Reglamento (CE) 761/2001 y el Reglamento (CE) 1836/93 (derogado). El Reglamento de Ecogestión y Ecoauditoría. El Reglamento EMAS (Eco Management Audit Scheme). Requisitos adicionales respecto de la norma UNE-EN ISO 14001:1996. Proceso institucional de registro de organizaciones según el Reglamento EMAS. Entidades de acreditación de verificadores medioambientales. Verificadores medioambientales. Organismos competentes de la administración. Proceso de registro. Implicaciones del Reglamento EMAS en la sociedad.

### **Módulo 12: El Marketing Ecológico como instrumento de la Gestión Medioambiental. Diferenciación Ecológica de Procesos y Productos**

Introducción. Características de los Productos Verdes. Igual utilidad que los productos tradicionales. Acreditación de sus características de protección hacia el medio ambiental. Análisis de Mercado. Establecimiento de un Plan de Marketing Ecológico en la Empresa. Primera etapa. Organización. Segunda etapa. Plan de acción. Tercera etapa. Comunicación. Diferenciación Ecológica de Procesos y Productos. Objetivos y antecedentes. España, la marca AENOR - MEDIO AMBIENTE. Sistema comunitario de

concesión de etiqueta ecológica (Reglamento 880/92/CEE). La Ley de Envases y Residuos de Envases.

## 5. PROFESORADO

---

Los contenidos de todos nuestros Máster y Cursos han sido diseñados y desarrollados por un claustro de profesores expertos en cada una de las materias, garantizando un carácter práctico y pedagógico.

Consultores senior y junior, expertos en cada área de conocimiento, son responsables de la atención a nuestro alumnado y de la actualización de los contenidos del Campus Virtual.

El grupo de tutores atiende de forma personalizada al alumno, le orienta sobre el estudio de la materia, responde a las dudas que le surjan y dinamiza la participación de estudiantes de diferentes culturas empresariales en espacios de discusión e intercambio.

## 6. CERTIFICACIÓN

---

**Una vez finalizado este curso** el alumno recibirá un certificado expedido por CLAY Formación Internacional y la Escuela Europea de Dirección y Empresa (EUDE), y homologado por las siguientes instituciones que garantizan y certifican la calidad de nuestros estudios:

**AEEN** (Asociación Española de Escuelas de Negocios)

**ANCED** (Asociación Nacional de Centros de Enseñanza a Distancia)

## 7. INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA

---

Para realizar la inscripción tiene las siguientes opciones:

- Contactar a través del correo electrónico con el consultor/a que le ha enviado esta información
- Enviar un correo a la dirección [cursos@clayformacion.com](mailto:cursos@clayformacion.com) donde indique sus datos personales para ponernos en contacto con usted
- Si reside en España puede llamar al teléfono **902 36 73 76** pero si quiere llamarnos desde otro país tendrá que marcar **0034 923 19 19 62**

## 8. FORMAS DE PAGO

---

Contamos con las siguientes formas de pago:

- Transferencia o ingreso bancario
- Tarjeta de crédito (pago on-line)
- Domiciliación bancaria
- Contra reembolso
- Western Union

## 9. CONTACTO

---

Para cualquier duda o cuestión relativa al curso, puede ponerse en contacto con nosotros a través del teléfono:

CLAY Directo (España): 902 36 73 76

International Calling: (34) 923 19 19 62

Fax: 923 13 48 80

17 Auditor interno en sistemas de gestión ambiental  
y calidad por las normas ISO 14001:2004 y 9001:2008



Mediante el correo electrónico: [cursos@clayformacion.com](mailto:cursos@clayformacion.com) o el correo de su consultor/a personal.