

**Máster en Gestión de Calidad y Fabricación de Productos Gráficos + Titulación
Universitaria**



ÍNDICE

1 | Somos Educa
Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por las
que elegir Educa
Business School

7 | Programa
Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH 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. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School 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



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.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Máster en Gestión de Calidad y Fabricación de Productos Gráficos + Titulación Universitaria



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
5 ECTS

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Gestión de Calidad y Fabricación de Productos Gráficos con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 con 5 Créditos Universitarios ECTS. Curso puntuable como méritos para oposiciones de acceso a la función pública docente en todas las CC. AA., según R.D. 276/2007 de 23 de febrero (BOE 2/3/2007). Éste se lleva a cabo dentro del plan de formación permanente del profesorado de la Universidad Antonio de Nebrija



EDUCA 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 Educa Business School.

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

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXX.

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

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el Voto de Calificación, Categoría Superior del Consejo Económico y Social de la UNED (2016) (Plan Propio de Grado)



Descripción

Si trabaja en el entorno de las artes gráficas o desearía hacerlo y quiere conocer los aspectos esenciales sobre la producción editorial este es su momento, con el Master en Gestión de Calidad y Fabricación de Productos Gráficos podrá adquirir los conocimientos necesarios para desenvolverse profesionalmente en este sector y especializarse en la fabricación de productos gráficos.

Objetivos

Los objetivos de este Máster en Gestión de Calidad y Fabricación de Productos Gráficos son los siguientes: - Definir las funciones y procesos implicados en el desarrollo de un producto editorial, a partir de los datos técnicos del sector editorial. - Analizar y especificar las necesidades de un producto editorial en cuanto a textos, imágenes procesos de impresión, acabados y encuadernación. - Elaborar programaciones para la ejecución de proyectos gráficos. - Analizar los procesos y métodos empleados en las operaciones de aprovisionamiento y compra de un producto editorial definido. - Conocer las especificaciones de la calidad de preimpresión. - Describir las especificaciones de calidad en impresión, encuadernación y acabado. - Definir criterios para la corrección ortotipográfica, composición de textos y compaginación de acuerdo a los criterios de calidad establecidos por la empresa. - Analizar el proceso de preimpresión seguido para la fabricación de un producto editorial, determinando la documentación técnica requerida para el lanzamiento y seguimiento del producto. - Establecer contratos con empresas de preimpresión, coordinando los diferentes proveedores. - Supervisar, verificar trabajos de preimpresión, atendiendo a unos criterios de producción, a partir de la definición de las condiciones de entrega, recepción y coordinación de los trabajos.

Para qué te prepara

Este Master en Gestión de Calidad y Fabricación de Productos Gráficos está dirigido a todos aquellos profesionales del sector editorial que quieran ampliar su formación o especializarse en las funciones relacionadas con el control de calidad y fabricación de productos gráficos.

A quién va dirigido

El Master en Gestión de Calidad y Fabricación de Productos Gráficos le prepara para conocer a fondo el entorno de la producción editorial especializándose en las labores de control de calidad y fabricación de productos.

Salidas laborales

Con este Máster en Gestión de Calidad y Fabricación de Productos, ampliarás tu formación en el ámbito del diseño gráfico. Asimismo, podrás desarrollar tu actividad profesional como experto en artes gráficas y producción editorial.

TEMARIO

PARTE 1. PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO EDITORIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA INDUSTRIA EDITORIAL

1. La empresa, modelos de sociedades Evolución histórica
2. Programas de control de los problemas
3. El sistema fiscal y laboral
4. Organización
5. Evolución del sector editorial
6. Oferta y demanda
7. Subcontratación de servicios
8. La contabilidad de costes y control presupuestario
9. Clasificación de productos de la industria gráfica

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS DEL DISEÑO GRÁFICO Y EDITORIAL

1. Diseño gráfico por ordenador

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ARQUITECTURA TIPOGRÁFICA Y MAQUETACIÓN EN PROCESOS EDITORIALES

1. Definición y partes del tipo
2. Familias tipográficas y campos de aplicación
3. Aspectos a considerar para la selección de tipografías
4. Factores a considerar en la composición de textos
5. Principales problemas relacionados con la maquetación y la selección de tipos Arquitectura de la página
6. Normas UNE, ISO, Libros de estilo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DEL COLOR

1. El color, principios y bases
2. La problemática de la reproducción del color
3. Elementos de la gestión del color
4. Recomendaciones para la especificación y la gestión del color

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROCESOS GRÁFICOS EN LA PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO EDITORIAL

1. Sistemas básicos de transferencia
2. Imágenes continuas y tramadas
3. Tramas, lineaturas, resolución y niveles de gris
4. Tecnologías analógicas y digitales
5. Fases del proceso: diseño, preimpresión, impresión, encuadernación y acabados
6. Maquinaria: tipologías, formatos, capacidades, precios y otras especificaciones
7. Comparativa técnico - económica
8. Caracterización de la imagen impresa

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS EDITORIALES

1. Introducción a las herramientas de planificación y gestión de proyectos
2. Planificación de actividades de preimpresión (originales, textos e imágenes), impresión, encuadernación y acabados
3. Planificación de recursos de entrega de materia prima
4. Stocks de materias primas (máximo, mínimo)
5. Planificación de costes
6. Planificar según calidad y riesgos
7. Instrumentos de comunicación y seguimiento
8. Optimización del plan del proyecto para cumplimiento de objetivos
9. Variables de producción interna

UNIDAD DIDÁCTICA 7. DISTRIBUCIÓN / LOGÍSTICA DE PRODUCTOS EDITORIALES

1. Definición del consumidor final
2. Tipos de Venta
3. Puntos de Venta
4. Estadística de las Ventas
5. Los Almacenes
6. El Stock de producto acabado
7. Unidades de Venta
8. Planificación logística
9. Necesidades logísticas
10. Medios de transporte
11. Devoluciones y su tratamiento
12. Medio Ambiente y eliminación de stock obsoletos

PARTE 2. ESPECIFICACIONES DE CALIDAD EN PREIMPRESIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORTOTIPOGRAFÍA

1. Idioma, según regiones lingüísticas, acentos
2. Símbolos/ signos de corrección
3. Tipos de letra/ fuentes
4. Cuerpos
5. Formatos: Página y caja
6. Estilos
7. Normas específicas de una obra

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COLORIMETRÍA

1. Naturaleza de la luz
2. Espacios de color
3. Coordenadas de color
4. Observador estándar
5. Modelos uniformes de color
6. Factores que afectan a la percepción del color
7. Medida del color. Densitómetros colorímetros, espectrofotómetros

8. Modelos de percepción del color
9. Modelos de medida de la diferencia de color

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL PROCESO DE PREIMPRESIÓN

1. Generalidades de la calidad:
2. Control de calidad en el proceso de preimpresión:

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DEL COLOR

1. El problema de la reproducción del color
2. Componentes de los sistemas de gestión: perfiles y módulo de administración de color (cm.)
3. Sistemas de gestión comerciales
4. El problema de los ajustes y los flujos de trabajo
5. Fases de la implantación de un sistema de gestión del color: calibración, caracterización, obtención de perfiles, utilización y verificación
6. Criterios para la evaluación del funcionamiento de un sistema de gestión del color
7. Normas sobre recomendaciones para la utilización de perfiles en los sistemas de gestión de color

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ORIGINALES DIGITALES

1. Recomendaciones para el creador de originales
2. Recomendaciones para la captura y tratamiento de la imagen
3. Recomendaciones para la entrega, transmisión y verificación de ficheros
4. Software de verificación de archivos ("preflight")
5. Recomendaciones para la preimpresión
6. Norma UNE

UNIDAD DIDÁCTICA 6. NORMATIVA MEDIOAMBIENTAL

1. Gestión de residuos: características generales
2. Gestión de los residuos inertes: papel, cartón poliéster.etc
3. Gestión de residuos peligrosos
4. Segregación de residuos
5. Manipulación, transporte, almacenamiento y mantenimiento
6. Orden y limpieza. Obligaciones
7. Eliminación de residuos
8. Gestores de residuos

PARTE 3. ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DE LA MATERIA PRIMA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PARÁMETROS DE CALIDAD EN LA MATERIA PRIMA PARA LA IMPRESIÓN

1. Soportes de impresión:
2. Tintas:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PARÁMETROS DE CALIDAD EN LA MATERIA PRIMA PARA ACABADOS

1. Barnices:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PARÁMETROS DE CALIDAD EN LA MATERIA PRIMA PARA ENCUADERNACIÓN

1. Colas
2. Material de cosido
3. Forro de libros:

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA MATERIA PRIMA

1. Tipo de muestreo según la materia prima
2. Índice de desviaciones
3. Histórico de proveedores
4. Consecuencias de la NO calidad

PARTE 4. ESPECIFICACIONES DE CALIDAD EN LA IMPRESIÓN, ENCUADERNACIÓN Y ACABADOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PARÁMETROS DE LA CALIDAD EN IMPRESIÓN

1. Análisis de las características de la prueba de impresión
2. Contraste de impresión visualmente
3. Imágenes de control
4. Densitometría, colorimetría y espectrofotometría
5. Calidad de la imagen
6. Estándares y observaciones
7. Ganancia de punto, afinamiento y contraste
8. Comportamiento de la tinta
9. Transferencia
10. Desviación monocromática
11. Error de tono. Grisura
12. Comportamiento del papel
13. Análisis de gráficos de control estadístico

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PARÁMETROS DE LA CALIDAD EN ENCUADERNACIÓN Y ACABADOS

1. Parámetros de calidad en acabados:
2. Parámetros de calidad en encuadernación:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA IMPRESIÓN, ENCUADERNACIÓN Y ACABADOS

1. Tipo de muestreo
2. Índice de desviaciones
3. Histórico
4. Informes
5. Consecuencias de la NO calidad
6. Propuestas de mejora
7. Coste/ inversión de la calidad

PARTE 5. CONTRATACIÓN Y SUPERVISIÓN DE TRABAJOS DE PREIMPRESIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FASES BÁSICAS EN EL PROCESO DE PREIMPRESIÓN

1. Información de fases y etapas del proceso: digitalización, maquetación, imposición, obtención de pruebas y obtención de formas impresoras
2. Máquinas y equipos de preimpresión: prestaciones, rendimientos, disposiciones típicas
3. Flujo de materiales y productos
4. Evaluación de los tiempos
5. Mantenimiento: planes, organización, aspectos económicos
6. Recursos humanos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTRATACIÓN DE TRABAJOS DE PREIMPRESIÓN

1. Prospección de mercado de proveedores de trabajos de preimpresión
2. Contratos con proveedores de trabajos de preimpresión acuerdo con la normativa ISO:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA PRODUCCIÓN EN PREIMPRESIÓN

1. Instrumentos de planificación: Planning y su seguimiento
2. Gráficos de control de la producción en preimpresión:
3. Técnicas de optimización de la producción en preimpresión: Sistemas expertos
4. Herramientas informáticas de control: JDF

PARTE 6. CONTRATACIÓN Y SUPERVISIÓN DE TRABAJOS DE IMPRESIÓN, ENCUADERNACIÓN, ACABADOS Y GESTIÓN DE MATERIAS PRIMAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FASES BÁSICAS EN EL PROCESO DE IMPRESIÓN, ENCUADERNACIÓN Y ACABADO DE PRODUCTOS EDITORIALES

1. Fases y etapas de los procesos impresión, encuadernación y acabado
2. Máquinas y equipos de impresión, encuadernación y acabados
3. Flujo de materiales y productos
4. Evaluación de los tiempos
5. Mantenimiento: planes, organización, aspectos económicos
6. Recursos humanos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTRATACIÓN DE TRABAJOS DE IMPRESIÓN, ENCUADERNACIÓN Y ACABADO DE PRODUCTOS EDITORIALES

1. Prospección de mercado de proveedores de impresión, encuadernación y acabado
2. Contratos con proveedores de impresión, encuadernación y acabado de acuerdo con la normativa ISO

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA PRODUCCIÓN EN IMPRESIÓN, ENCUADERNACIÓN Y ACABADO DE PRODUCTOS EDITORIALES

1. Instrumentos de planificación: Planning y su seguimiento
2. Gráficos de control de la producción de impresión, encuadernación y acabado - de productos editoriales:
3. Técnicas de optimización: Sistemas expertos
4. Herramientas informáticas de control: JDF
5. Control de las entregas

PARTE 7. ANÁLISIS Y CONTROL DE LA DESVIACIÓN PRESUPUESTARIA DEL PRODUCTO EDITORIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DESVIACIÓN DE COSTES

1. Presupuesto inicial
2. Desviaciones de:
3. Escandallos
4. Imputación de las desviaciones de:
5. Sistemas de control:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MERCADO DEL SECTOR EDITORIAL

1. Segmentos/sector
2. Tipos de clientes editoriales
3. Tipos de mercados editoriales
4. Localización del mercado
5. Hecho diferencial
6. Producto estrella
7. Cuota de mercado
8. Competencia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MÉTODOS DE COSTES

1. Control Presupuestario
2. Desviación entre Presupuesto y Coste
3. Rentabilidad del Producto
4. Ratios de Rentabilidad
5. Clasificación de Proveedores
6. Histórico

PARTE 8. GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1. Introducción al concepto de calidad
2. Definiciones de calidad
3. Desarrollo del concepto de calidad
 1. - Evolución
 2. - Concepto de calidad total o gestión total de la calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES

1. El papel de la calidad en las organizaciones
2. Costes de calidad
3. Beneficios de un sistema de gestión de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Los tres niveles de la Calidad
2. Conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad

1. - Política de Calidad / Objetivo de la calidad
2. - Planificación de la calidad
3. - Control de la calidad
4. - Aseguramiento de la Calidad
5. - Mejora continua de la Calidad
6. - La Calidad Total
7. - De la Calidad Total a la Excelencia. Modelo EFQM

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

1. Gestión por procesos
 1. - Los procesos en la organización
 2. - Mapa de procesos
 3. - Mejora de procesos
2. Diseño y planificación de la Calidad
 1. - La satisfacción del cliente
 2. - Relación con proveedores
3. El Benchmarking y la Gestión de la calidad
4. La reingeniería de procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. 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 DIDÁCTICA 6. 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
 1. - Identificar
 2. - Seleccionar
 3. - Analizar
7. Equipos de mejora
 1. - Cualidades de los equipos de mejora
 2. - Tipos de equipos de trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 7. HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Círculos de Control de Calidad

1. - El papel de los Círculos de Calidad
2. - Los beneficios que aportan los Círculos de Calidad
2. El orden y la limpieza: las 5s
 1. - Seiri (Despejar)
 2. - Seiton (Ordenar)
 3. - Seiso (Limpiar)
 4. - Seiketsu (Sistematizar)
 5. - Shitsuke (Estandarización y Disciplina)
3. Seis SIGMA

UNIDAD DIDÁCTICA 8. 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: Requisitos
4. Contexto de la organización

UNIDAD DIDÁCTICA 9. 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

UNIDAD DIDÁCTICA 10. METODOLOGÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. El análisis DAFO
 1. - Clasificación de las fortalezas de la organización
 2. - Análisis DAFO. Ejemplo
2. El proceso de acreditación
3. Pasos para integrar a los colaboradores del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa
4. Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad

ANEXO 1. CUESTIONARIOS

ANEXO 2. ENTREVISTA PERSONAL

ANEXO 3. CASOS PRÁCTICOS

