

## Implantación de la norma EN 175001-1

Código: 3105

Estos **Cursos** están compuestos por un pack de formación ideados para desarrollar **Formación Continua** en las modalidades “**a distancia**” y/u “**on line**”. Los contenidos de nuestros cursos, ajustados a los certificados de Profesionalidad, dan cobertura a un gran número de cualificaciones profesionales. Cada pack de formación se compone de: manual ó temario del alumno, cuaderno de anotaciones, prueba de evaluación y cuestionario de calidad y en su caso CD o DVD o claves para el acceso al aula virtual basada en la plataforma libre más conocida Moodle. Ofrecemos un servicio especializado de tutorías en las modalidades “**a distancia**” y “**on-line**”, por el que más de 100 profesionales cualificados gestionarán su curso formativo, tanto a nivel administrativo y docente, encargándose de:

1. **Tutor personal** por alumno.
2. **Gestión del envío** del temario o manual formativo.
3. **Seguimiento permanente del aprendizaje.**
4. **Resolución de dudas.**
5. Emisión de un **diploma acreditativo.**

➤ **Modalidad: Distancia.**

➤ **Duración: Tipo A - de 76 a 85 horas**

➤ **Objetivos:**

Este manual pretende ser útil y práctico a la persona interesada en implantar un sistema de gestión de la calidad destinado a pequeños comercios.

La decisión de certificarse o no en esta norma será una decisión del comerciante, pero para empezar aquí tiene lo que esperamos que sea un inicio en la mejora de sus resultados y la satisfacción de sus clientes.

➤ **Contenidos:**

Introducción y Justificación. Definición de Calidad.

Definición de Calidad. Certificación ISO, ¿me sirve de algo? Norma UNE 175001-1:2004

Características de la Norma.

Objetivos. Alcance. Requisitos. Beneficios. Costes de No Calidad. Ventajas de Certificar la Calidad de Servicio. Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad o cómo realizar una reingeniería para simplificar el que se tiene en la actualidad.

Requisitos Generales.

Requisitos del Servicio. Requisitos de los Elementos Tangibles. Requisitos del Personal. Mejora Continua.

Herramientas y técnicas de Calidad

AMFE. Balanced Scorecard. Benchmarking. Brainstorming. Círculos de Calidad. Diagrama de Flujo. Diagrama de Ishikawa. Diagrama de Pareto. Histogramas. QFD. Seis Sigma. VSM. Gestión de Calidad Total.

Aplicación Práctica de Pequeño Comercio con Certificación en Norma UNE 175001-1

Preguntas frecuentes. La calidad en el servicio. Certificado de Calidad del Pequeño Comercio. Finalidad del Proyecto. Actividades. Aplicación en el Pequeño Comercio.

Anexo Autodiagnóstico