

NORMA UNE: 175001-1 **(CALIDAD PARA PEQUEÑO COMERCIO)**

85
HORAS

DESCRIPCIÓN

- 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.

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

UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN. DEFINICIÓN DE CALIDAD: Definición de Calidad – Certificación ISO, ¿me sirve de algo? – Norma UNE 175001-1; 2004.

UNIDAD 2: 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.

UNIDAD 3: REQUISITOS GENERALES: Requisitos del servicio – Requisitos de los elementos tangibles – Requisitos del personal – Mejora continua.

UNIDAD 4: 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.

UNIDAD 5: APLICACIÓN PRÁCTICA DE PEQUEÑO COMERCIO CON CERTIFICACIÓN DEN 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.