

## Implantación de la Norma UNE 175001-1

Código: 1632

➤ **Modalidad: Distancia**

➤ **Duración: 50 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**