




DOCTOR OLÓRIZ 2, 1ºA
GRANADA 18012
tel. 900 44 22 44
fax 900 10 17 99
email info@grupo2000.es
web www.grupo2000.es



IMPLANTACIÓN DE LA NORMA EN 175001-1

 IC-3105

Modalidad: Distancia.

Duración: 80h

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