

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Responsabilidad social empresarial en consumo (UF1934)

Modalidad:

e-learning con una duración 30 horas

Objetivos:

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. Sistemas de autorregulación y códigos de conducta empresarial. 1.1 La actividad empresarial y la regulación voluntaria: 1.1.1 Objetivo y finalidad de los sistemas de autorregulación de las empresas y el mercado. 1.1.2 Corresponsabilidad empresarial y competitividad 1.1.3 Ámbitos habituales en la autorregulación empresarial y sectorial. 1.2 Organizaciones reconocidas a nivel nacional, autonómico e internacional en el ámbito de la autorregulación: 1.2.1 AENOR. 1.2.2 Agencia de protección de datos. 1.2.3 Cámara de Comercio Internacional. 1.2.4 Otros. 1.3 Códigos de conducta voluntarios y responsabilidad social de las empresas. 1.3.1 Códigos de buenas prácticas. 1.3.2 Programas de responsabilidad social corporativa en el ámbito del consumo responsable. 1.4 Certificación de Sistemas de Calidad a empresas. 1.4.1 Procesos de evaluación de la calidad. Certificación y acreditación. 1.4.2 Normas UNE. 1.4.3 Normas ISO. 1.5 Sistemas de autorregulación de publicidad, comercio electrónico y/o actividades comerciales relacionadas. 1.5.1 Control de puntos críticos. 1.5.2 Distintivos de calidad y confianza. 1.5.3 Arbitraje de consumo. 1.5.4 ?Benchmarking? y mejores prácticas. **UNIDAD DIDÁCTICA 2. Implementación de sistemas de autorregulación empresarial en consumo.** 2.1 La responsabilidad social corporativa en materia de consumo, publicidad y fidelización del cliente. 2.1.1 La responsabilidad social corporativa en el ámbito del consumo responsable. 2.1.2 La responsabilidad social del consumidor o usuario. 2.2 La orientación de la empresa a la satisfacción del consumidor. 2.2.1 Percepción y expectativas de los consumidores y usuarios. 2.2.2 Garantías y calidad de servicio. 2.3 Implantación de sistemas de calidad total en la empresa. 2.3.1 Modelos de evaluación de sistemas de calidad. 2.3.2 Aplicación de los sistemas de calidad. 2.4 Sistema interno de control interno/inspección: 2.4.1 Procedimientos de análisis y control de puntos críticos. 2.4.2



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Auditorías internas. 2.4.3 La toma de muestras. 2.5 Documentos de Control de la calidad: 2.5.1 Protocolos e instrucciones de trabajo. 2.5.2 Cartas de servicios. 2.5.3 Manualización de procedimientos. 2.5.4 Estandarización documental. 2.5.5 Gestión de avisos. 2.6 La implantación de los procesos de mejora continua en la empresa. 2.6.1 Evaluación y retroalimentación de circuitos procedimentales.