Responsabilidad social empresarial en consumo

Área: COMERCIO Y MARKETING
Modalidad: Teleformación
Duración: 30 h
Precio: 15.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

UF1934

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 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.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.