



# FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por  
EDUCA BUSINESS SCHOOL



## Maestría Internacional en Responsabilidad Social Corporativa



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



## Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con **el Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones**, dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

## Maestría Internacional en Responsabilidad Social Corporativa



DURACIÓN:

1.500 horas



MODALIDAD:

Online



PRECIO:

1.495 €

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## Titulación

Titulación de Maestría Internacional en Responsabilidad Social Corporativa con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





## Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

## Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA



Este documento es propiedad de Educa Business School y no debe ser reproducido, distribuido, ni copiado sin el consentimiento expreso de Educa Business School. Toda reproducción no autorizada será sancionada. Educa Business School es una entidad sin ánimo de lucro que se dedica a la formación de postgrado en el ámbito de los negocios y la gestión empresarial. Educa Business School es una entidad sin ánimo de lucro que se dedica a la formación de postgrado en el ámbito de los negocios y la gestión empresarial. Educa Business School es una entidad sin ánimo de lucro que se dedica a la formación de postgrado en el ámbito de los negocios y la gestión empresarial.

## Descripción

Si tiene interés en el concepto de responsabilidad social corporativa y quiere aprender de manera general los aspectos que influyen en este entorno este es su momento, con la Maestría en Responsabilidad Social Corporativa podrá adquirir los conocimientos esenciales para desarrollar esta función de la mejor manera posible. La Responsabilidad Social Corporativa es un término que va cobrando cada vez mayor importancia en el seno de las organizaciones, ya que las preocupaciones de nuestro siglo sobre asuntos sociales y otros de carácter medioambiental, etc. Gracias a Esta Maestría aprenderá los conceptos esenciales sobre el modelo de calidad total EFQM a realizar una gestión medioambiental de manera profesional.



## Objetivos

- Conocer la responsabilidad social corporativa y la empresa sostenible. - Aprender los valores éticos de la RSC. - Conocer los objetivos y la gestión de la RSC en las organizaciones. - Adquirir los principios y criterios del modelo EFQM. - Conocer las aplicaciones prácticas del modelo EFQM. - Concienciar a las personas implicadas de la importancia de la gestión medioambiental. - Conocer los pasos a seguir para la implantación de un sistema de gestión medioambiental. - Introducir los aspectos básicos de la ISO 14001. - Estudiar las principales herramientas relacionadas con la Gestión de la Calidad. - Aprender cuáles son los requisitos de aplicación fundamentales de la Norma ISO 9001:2015. - Aplicar los aspectos y normas de protección al consumidor desde la óptica de la empresa y la responsabilidad social corporativa.

## A quién va dirigido

Esta Maestría en Responsabilidad Social Corporativa está dirigida a profesionales o no del sector, que se encuentren interesados en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, así como a todos aquellos que quieran especializarse en modelos de calidad total y gestión medioambiental.

## Para qué te prepara

Esta Maestría en Responsabilidad Social Corporativa le prepara para desenvolverse de manera profesional en el ámbito empresarial en relación con la aplicación de la responsabilidad social corporativa dentro de las organizaciones. Además podrá especializarse en modelo de calidad total EFQM y en aspectos ambientales.

## Salidas Laborales

Sector empresarial / Responsabilidad social corporativa / Calidad / Especialista en modelo EFQM.

## Formas de Pago

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

# PARTE 1. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LA EMPRESA SOSTENIBLE

- 1.Introducción a la RSC
- 2.Principios y Valores de la Ética
- 3.La Empresa Tradicional y el Cambio de Modelo
- 4.Concepto de Responsabilidad Social Corporativa.
- 5.¿Qué elementos debe contener la RSC?
- 6.Implantación de la RSC: la peculiaridad de las PYMES
- 7.Análisis de la RSC en España

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS VALORES ÉTICOS DE LA RSC

- 1.La Empresa Responsable y Sostenible: sus Valores Éticos
- 2.Valores y principios de la empresa tradicional
- 3.Valores y principios de la empresa responsable y sostenible

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL NUEVO MODELO DE EMPRESA RESPONSABLE SOSTENIBLE

- 1.Fundamentos de la Empresa Socialmente Responsable
- 2.Características de la Empresas Socialmente Responsable
- 3.Creación de Valor

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA DIRECCIÓN DE EMPRESAS SOCIALMENTE RESPONSABLES

- 1.Dirección de la empresa responsable sostenible
- 2.El Gobierno Corporativo
- 3.Ética Directiva en la Empresa Responsable y Sostenible

4. Auditorías éticas y de RSC
5. El Diseño de un Programa de Actuación de RSC

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LOS OBJETIVOS Y LA GESTIÓN DE LA RSC EN LAS ORGANIZACIONES**

1. Formulación de objetivos de RSC
2. Planificación y programación de las actividades de la RSC
3. Control y seguimiento de los avances en RSC
4. Metodología para Implantar un Proceso de Gestión de RSC

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. LOS GRUPOS DE INTERÉS O STAKEHOLDERS**

1. Los Grupos de Interés
2. Concepto y Tipología de los stakeholders
3. Las Relaciones con los Grupos de Interés
4. La RSC y los distintos Grupos de Interés

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL MUNDO**

1. La RSC en materia de Derechos humanos
2. La RSC en materia de Derechos laborales
3. La RSC en materia Medioambiental
4. La RSC en el ámbito de la Protección de Datos a nivel internacional
5. Otras Normas e Iniciativas Internacionales sobre RSC
6. Ventajas prácticas de la aplicación de la RSC en la empresa

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EUROPA**

1. Instrumentos de RSC a nivel europeo
2. Antecedentes de la RSC en la Unión Europea
3. Estado de la RSC a nivel europeo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN ESPAÑA**

1. Introducción a la RSC en España
2. La RSC en el ámbito de los Derechos Humanos
3. La RSC en el ámbito de los Derechos Laborales
4. La RSC en el ámbito de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres
5. La RSC en el ámbito de la protección de datos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA NORMATIVA ISO 26000**

1. Introducción a la Norma ISO 26000
2. Antecedentes históricos
3. Propósitos de la Norma ISO 26000
4. Características de la Norma ISO 26000
5. Terminología aplicada a la Norma ISO 26000
6. Estructura y contenido de la Norma ISO 26000
7. Principales grupos de stakeholders que intervienen en la Norma ISO 26000
8. Actuaciones respecto a la Norma ISO 26000

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL. MODELO RS10**

- 1.Introducción al modelo RS10
- 2.Concepto de auditoría
- 3.La Responsabilidad Social Corporativa según el modelo RS10
- 4.Auditorías en los sistemas de gestión según el modelo RS10
- 5.Sistemas de gestión de la Responsabilidad Social
- 6.Gestión de los recursos según el modelo RS10
- 7.Requisitos del sistema de gestión de la Responsabilidad Social ante los grupos de interés
- 8.Medición, análisis y mejora del sistema de gestión de la RS

## PARTE 2. CALIDAD TOTAL: EFQM

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD

- 1.Introducción al Concepto de Calidad
- 2.Definiciones de Calidad.
- 3.El Papel de la Calidad en las Organizaciones
- 4.Costes de Calidad
- 5.Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

- 1.Evolución del Concepto de Calidad.
- 2.Etapas del Control de la Calidad
- 3.Autores del Concepto de Calidad Total

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD TOTAL (TQM): DESARROLLO Y CONCEPTOS RELACIONADOS

- 1.Los tres niveles de la Calidad
- 2.La Dirección y la Gestión de la Calidad
- 3.Conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad
- 4.Diseño y planificación de la Calidad
- 5.El Benchmarking y la Gestión de la Calidad
- 6.La Reingeniería de Procesos

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MODELO EFQM

- 1.Estructura del modelo
- 2.La Calidad Total y el Modelo EFQM
- 3.Principios fundamentales de la excelencia

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. CRITERIOS AGENTES DEL MODELO EFQM

- 1.Liderazgo
- 2.Estrategia
- 3.Personas
- 4.Alianzas y recursos
- 5.Procesos

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. CRITERIOS DE RESULTADOS DEL MODELO EFQM

- 1.Resultados en los clientes

- 2.Resultados en las personas
- 3.Resultados en la sociedad
- 4.Resultados clave

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA: ESQUEMA LÓGICO REDER**

- 1.El Concepto REDER
- 2.Criterios de Agentes Facilitadores
- 3.Criterios de Resultados
- 4.Matrices de análisis y puntuación
- 5.Procesos de evaluación
- 6.Esquema general del proceso de evaluación
- 7.Etapas clave del proceso de evaluación
- 8.Modelo adaptado
- 9.Últimas novedades del modelo EFQM de excelencia

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. RECONOCIMIENTOS MODELO EFQM**

- 1.Visión General
- 2.Proceso del premio
- 3.Proceso del Sello CGC.
- 4.Convalidación con el reconocimiento de EQM
- 5.El nuevo enfoque de evaluación de la EFQ

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. APLICACIONES PRÁCTICAS DEL MODELO EFQM**

- 1.La importancia del cuestionario de autoevaluación
- 2.Herramienta de guía y soporte a la metodología de autoevaluación

## **PARTE 3. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL**

### **UNE-EN-ISO-14001:2015**

#### **MÓDULO 1. TEÓRICO-PRÁCTICO**

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA ISO-14001**

- 1.¿Qué es la ISO 14001?
- 2.Modelo de la ISO 14001

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL**

- 1.Introducción a la gestión medioambiental
- 2.¿Qué es la gestión ambiental?
- 3.Opciones para implantar un SGMA

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. SENSIBILIZACIÓN. POR QUÉ Y PARA QUÉ DE LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL**

- 1.Razones para implantar en una empresa un SGMA
- 2.Beneficios de la implantación de un SGMA

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL**

1. Guía para la aplicación de la Norma UNE-EN-ISO 14001
  - 1.- Preguntas clave antes de la aplicación del sistema de gestión
  - 2.- Programación del diseño e implantación del sistema de gestión
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
  - 1.- Comprensión de la organización y de su contexto
  - 2.- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
  - 3.- Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental
  - 4.- Sistema de gestión ambiental
5. Liderazgo
  - 1.- Liderazgo y compromiso
  - 2.- Política ambiental
  - 3.- Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6. Planificación
  - 1.- Acciones para tratar riesgos asociados con amenazas y oportunidades
  - 2.- Objetivos ambientales y planificación para lograrlos
7. Apoyo
  - 1.- Recursos
  - 2.- Competencia
  - 3.- Toma de conciencia
  - 4.- Comunicación
  - 5.- Información documentada
8. Operación
  - 1.- Planificación y control operacional
  - 2.- Preparación y respuesta ante emergencias
9. Evaluación del desempeño
  - 1.- Seguimiento, medición, análisis y evaluación
  - 2.- Auditoría interna
  - 3.- Revisión por la dirección
10. Mejora

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. FASES PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

1. Preparación
2. Planificación
3. Evaluación Medioambiental Inicial
4. Preparativos para la certificación
5. El Proceso de Certificación
6. Mejora ambiental continua

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. FORMACIÓN**

- 1.Introducción
- 2.Responsable de gestión medioambiental
- 3.Responsable de Departamento
- 4.Personal de operación
- 5.General

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN**

- 1.Nuevas Tecnologías y Comunicación
- 2.ANEXO. NORMATIVA RELACIONADA
- 3.¿Qué es el Reglamento Europeo EMAS?
- 4.ISO 14001. Sistemas de Gestión Medioambiental
- 5.Novedades de la ISO 14001:2015
- 6.Elementos principales del Sistema de Gestión Ambiental de la Compañía XYZ
- 7.Ejemplo de informe de auditoría

## **MÓDULO 2. RECURSOS MULTIMEDIA**

- 1.Guía Interactiva de Aplicación del EMAS II en PYMES
- 2.Documentos para Sistemas Gestión Medioambiental
- 3.Buenas prácticas ambientales en distintos sectores profesionales
- 4.Guía de Sistemas de Gestión Ambiental

# **PARTE 4. GESTIÓN DE CALIDAD**

## **UNE-EN-ISO-9001:2015**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD**

- 1.Introducción al concepto de calidad
- 2.Definiciones de calidad
- 3.Evolución del concepto de calidad
- 4.El papel de la calidad en las organizaciones
- 5.Costes de calidad
- 6.Beneficios de un sistema de gestión de calidad

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS RELACIONADOS**

- 1.Los tres niveles de la Calidad
- 2.Conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad
- 3.Gestión por procesos
- 4.Diseño y planificación de la Calidad
- 5.El Benchmarking y la Gestión de la calidad
- 6.La reingeniería de procesos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRINCIPIOS CLAVE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 1.Introducción a los principios básicos del Sistema de Gestión de la Calidad
- 2.Enfoque al cliente
- 3.Liderazgo
- 4.Compromiso de las personas
- 5.Enfoque a procesos
- 6.Mejora
- 7.Toma de decisiones basada en la evidencia
- 8.Gestión de las relaciones

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. HERRAMIENTAS BÁSICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 1.Ciclo PDCA (Plan/Do/Check/Act)
- 2.Tormenta de ideas
- 3.Diagrama Causa-Efecto
- 4.Diagrama de Pareto
- 5.Histograma de frecuencias
- 6.Modelos ISAMA para la mejora de procesos
- 7.Equipos de mejora
- 8.Círculos de Control de Calidad
- 9.El orden y la limpieza: las 5s
- 10.Seis SIGMA

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015**

- 1.Las normas ISO 9000 y 9001
- 2.Introducción al contenido de la UNE-EN ISO 9001:2015
- 3.La norma ISO 9001:2015. Requisitos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 1.Documentación de un SGC
- 2.Hitos en la implantación de un SGC
- 3.Etapas en el desarrollo, implantación y certificación de un SGC
- 4.Metodología y puntos críticos de la implantación
- 5.El análisis DAFO
- 6.El proceso de acreditación
- 7.Pasos para integrar a los colaboradores del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa
- 8.Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad

## **PARTE 5. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN CONSUMO**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMAS DE AUTORREGULACIÓN Y CÓDIGOS DE CONDUCTA EMPRESARIAL.**

- 1.La actividad empresarial y la regulación voluntaria:

- 1.- Objetivo y finalidad de los sistemas de autorregulación de las empresas y el mercado.
- 2.- Corresponsabilidad empresarial y competitividad
- 3.- Ámbitos habituales en la autorregulación empresarial y sectorial.
2. Organizaciones reconocidas a nivel nacional, autonómico e internacional en el ámbito de la autorregulación:
  - 1.- AENOR.
  - 2.- Agencia de protección de datos.
  - 3.- Cámara de Comercio Internacional.
  - 4.- Otros.
3. Códigos de conducta voluntarios y responsabilidad social de las empresas.
  - 1.- Códigos de buenas prácticas.
  - 2.- Programas de responsabilidad social corporativa en el ámbito del consumo responsable.
4. Certificación de Sistemas de Calidad a empresas.
  - 1.- Procesos de evaluación de la calidad. Certificación y acreditación.
  - 2.- Normas UNE.
  - 3.- Normas ISO.
5. Sistemas de autorregulación de publicidad, comercio electrónico y/o actividades comerciales relacionadas.
  - 1.- Control de puntos críticos.
  - 2.- Distintivos de calidad y confianza.
  - 3.- Arbitraje de consumo.
  - 4.- "Benchmarking" y mejores prácticas.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE AUTORREGULACIÓN EMPRESARIAL EN CONSUMO.**

1. La responsabilidad social corporativa en materia de consumo, publicidad y fidelización del cliente.
  - 1.- La responsabilidad social corporativa en el ámbito del consumo responsable.
  - 2.- La responsabilidad social del consumidor o usuario.
2. La orientación de la empresa a la satisfacción del consumidor.
  - 1.- Percepción y expectativas de los consumidores y usuarios.
  - 2.- Garantías y calidad de servicio.
3. Implantación de sistemas de calidad total en la empresa.
  - 1.- Modelos de evaluación de sistemas de calidad.
  - 2.- Aplicación de los sistemas de calidad.
4. Sistema interno de control interno/inspección:
  - 1.- Procedimientos de análisis y control de puntos críticos.
  - 2.- Auditorías internas.
  - 3.- La toma de muestras.
5. Documentos de Control de la calidad:
  - 1.- Protocolos e instrucciones de trabajo.
  - 2.- Cartas de servicios.
  - 3.- Manualización de procedimientos.
  - 4.- Estandarización documental.
  - 5.- Gestión de avisos.
6. La implantación de los procesos de mejora continua en la empresa.
  - 1.- Evaluación y retroalimentación de circuitos procedimentales.