|  |
| --- |
| Logo Solucion |

|  |
| --- |
|  Curso On Line |

|  |
| --- |
| **Gestión de la Calidad ISO 9001 en el comercio** |

|  |
| --- |
| **Objetivos:** |
| * Dar a conocer a los trabajadores los principales objetivos y beneficios que supone la implantación de un sistema de calidad en la empresa comercial.
* Dar a conocer los aspectos fundamentales de la calidad como son los conceptos de normalización, certificación y acreditación, las diferentes fases del proceso de implantación de un sistema de calidad, así como los requisitos de la norma ISO 9001.
* Dar una visión global de las diferencias de los sistemas de calidad en las distintas áreas de actividad económica.
* Dotar a los alumnos de información necesaria acerca de las auditorias de calidad, así como de las herramientas que hacen posible cuantificarla.
* Analizar los principales criterios para implantar un programa de calidad total en una empresa del sector comercio.
* Ofrecer al trabajador una visión práctica de la calidad en el comercio.
 |

|  |
| --- |
| **Temario:** |
| **Unidad 1. Normalización, certificación y acreditación** Normalización CertificaciónAcreditaciónLos ochos principios de la gestión de la calidad  Enfoque basados en procesos  Relación con la norma ISO 9004Compatibilidad con otros sistemas de gestión **Unidad 2. Sistemas de gestión de la calidad y documentación general** Sistemas de gestión de la calidadRequisitos de la documentaciónManual de calidad Control de los documentos **Unidad 3. Requisitos de la norma iso 9001:2008 responsabilidad de la dirección**IntroducciónCompromiso de la dirección Política de calidadResponsabilidad, autoridad y comunicaciónRevisión por la dirección**Unidad 4. Planificación de la realización del producto y procesos relacionados con el cliente**Realización del productoProcesos relacionados con el clienteInformación externa: Benchmarking**Unidad 5. Diseño y desarrollo, recursos humanos y compras**Diseño y desarrolloGestión de los recursosInfraestructuraAmbiente de trabajoCompras**Unidad 6. Producción y prestación del servicio**Control de la producción y de la prestación del servicioControl de los equipos de seguimiento y medición **Unidad 7. Proceso de producción medición y control**Medición, análisis y mejoraControl del producto no conformeSeguimiento y mediciónAnálisis de datosMejora**Unidad 8. Implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la Iso 9001: 2008**Sistemas de gestión de la calidadFases para la implantación de un sistema de gestión de la calidadClaves del éxito de un proyecto de implantación de la calidad**Unidad 9. Auditoría del sistema de gestión de la calidad**IntroducciónTipos de auditoríasObjetivo y frecuencia de las auditoríasMetodología de la auditoría de calidadFunciones y responsabilidades del auditorLa práctica de la auditoría**Unidad 10. La gestión de la calidad según la EFQM**Orígenes del modelo europeo de excelencia empresarialExcelencia en la gestión: fundamentos**Unidad 11. La gestión de la calidad según la calidad total**Origen del concepto de calidad totalEl concepto de calidad totalSistemas de calidad basados en la calidad total **Unidad 12. Costes de calidad**IntroducciónEl concepto “coste de calidad”Tipos de coste de calidadCoste total de la calidadLos costes de la calidad y la competitividad de la empresa**Unidad 13. Situación actual del comercio en España**IntroducciónEl comercio en EuropaFactores que afectan al comercio**Unidad 14. Gestión de la calidad en el ámbito del comercio**IntroducciónGestión de la calidad total en el comercioImplantación de un sistema de gestión de calidadEl modelo EFQM para empresas de comercioAyuda a la implantación de sistemas de calidad**Unidad 15. Visión práctica de la calidad**IntroducciónProcedimiento de control de la documentaciónProcedimiento de control de las no conformidades |