|  |
| --- |
| 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  Certificación  Acreditación  Los ochos principios de la gestión de la calidad  Enfoque basados en procesos  Relación con la norma ISO 9004  Compatibilidad con otros sistemas de gestión  **Unidad 2. Sistemas de gestión de la calidad y documentación general**  Sistemas de gestión de la calidad  Requisitos de la documentación  Manual de calidad  Control de los documentos  **Unidad 3. Requisitos de la norma iso 9001:2008 responsabilidad de la dirección**  Introducción  Compromiso de la dirección  Política de calidad  Responsabilidad, autoridad y comunicación  Revisión por la dirección  **Unidad 4. Planificación de la realización del producto y procesos relacionados con el cliente**  Realización del producto  Procesos relacionados con el cliente  Información externa: Benchmarking  **Unidad 5. Diseño y desarrollo, recursos humanos y compras**  Diseño y desarrollo  Gestión de los recursos  Infraestructura  Ambiente de trabajo  Compras  **Unidad 6. Producción y prestación del servicio**  Control de la producción y de la prestación del servicio  Control de los equipos de seguimiento y medición  **Unidad 7. Proceso de producción medición y control**  Medición, análisis y mejora  Control del producto no conforme  Seguimiento y medición  Análisis de datos  Mejora  **Unidad 8. Implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la Iso 9001: 2008**  Sistemas de gestión de la calidad  Fases para la implantación de un sistema de gestión de la calidad  Claves del éxito de un proyecto de implantación de la calidad  **Unidad 9. Auditoría del sistema de gestión de la calidad**  Introducción  Tipos de auditorías  Objetivo y frecuencia de las auditorías  Metodología de la auditoría de calidad  Funciones y responsabilidades del auditor  La práctica de la auditoría  **Unidad 10. La gestión de la calidad según la EFQM**  Orígenes del modelo europeo de excelencia empresarial  Excelencia en la gestión: fundamentos  **Unidad 11. La gestión de la calidad según la calidad total**  Origen del concepto de calidad total  El concepto de calidad total  Sistemas de calidad basados en la calidad total  **Unidad 12. Costes de calidad**  Introducción  El concepto “coste de calidad”  Tipos de coste de calidad  Coste total de la calidad  Los costes de la calidad y la competitividad de la empresa  **Unidad 13. Situación actual del comercio en España**  Introducción  El comercio en Europa  Factores que afectan al comercio  **Unidad 14. Gestión de la calidad en el ámbito del comercio**  Introducción  Gestión de la calidad total en el comercio  Implantación de un sistema de gestión de calidad  El modelo EFQM para empresas de comercio  Ayuda a la implantación de sistemas de calidad  **Unidad 15. Visión práctica de la calidad**  Introducción  Procedimiento de control de la documentación  Procedimiento de control de las no conformidades |