



ÁREA : CALIDAD

GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001 EN EL COMERCIO

80 horas

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.**

ÍNDICE:

UNIDAD 1. NORMALIZACIÓN, CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN

- Normalización
- Certificación
- Acreditación
- Los ocho 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