



## Gestión de la Calidad ISO 9001 en el Comercio

## Gestión de la Calidad ISO 9001 en el Comercio

**Duración:** 80 horas

**Precio:** consultar euros.

**Modalidad:** e-learning

### 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.

### Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

## Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m<sup>2</sup> dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadores/as sociales etc...

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

- Por el aula virtual, si su curso es on line
- Por e-mail
- Por teléfono

## Medios y materiales docentes

- Temario desarrollado.
- Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.
- Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



## **Titulación:**

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

## **Programa del curso:**

### 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