Gestión de la Calidad ISO 9001 en el Comercio

Área: SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE
Modalidad: Teleformación
Duración: 80 h
Precio: 24.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

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.

CONTENIDOS

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

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.