



## Gestión de la calidad iso 9001/2015 en comercio

**Sku:** 0251\_V2

**Horas:** 75

### 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

Tema 1.- Normalización. Certificación y Acreditación. 1.1. Normalización 1.2. Certificación 1.3. Acreditación 1.4. Los ocho principios de gestión de la calidad 1.5. Enfoque basados en procesos 1.6. Relación con la norma ISO 9004 1.7. Compatibilidad con otro sistema de gestión Tema 2.- Sistemas de gestión de la calidad y documentación general. 2.1. Sistemas de gestión de la calidad 2.2. Requisitos de la documentación 2.3. Manual de calidad 2.4. Control de los documentos Tema 3.- Requisitos de la norma ISO 9001:2015 responsabilidad de la dirección. 3.1. Introducción 3.2. Compromiso de la dirección 3.3. Política de calidad 3.4. Responsabilidad. autoridad y comunicación 3.5. Revisión por la dirección Tema 4.- Planificación de la realización del producto y procesos relacionados con el cliente. 4.1. Realización de producto 4.2. Procesos relacionados con el cliente 4.3. Información externa: benchmarking Tema 5.- Diseño y desarrollo. recursos humanos y compras. 5.1. Diseño y desarrollo 5.2. Gestión de los recursos 5.3. Infraestructura 5.4. Ambiente de trabajo 5.5. Compras Tema 6.- Producción y prestación del servicio. 6.1. Control de la producción y de la prestación del servicio 6.2. Control de los equipos de seguimiento y medición Tema 7.-

Medición. control del producto no conforme. análisis de datos y mejora. 7.1. Medición. análisis y mejora 7.2. Control del producto no conforme 7.3. Seguimiento y medición 7.4. Análisis de datos 7.5. Mejora Tema 8.- Implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la ISO 9001:2015. 8.1. Sistemas de gestión de la calidad 8.2. Fases para la implantación de un sistema de gestión de la calidad 8.3. Claves del éxito de un proyecto de implantación de la calidad Tema 9.- Auditoría del sistema de gestión de la calidad. 9.1. Introducción 9.2. Tipos de auditorías 9.3. Objetivo y frecuencia de las auditorías 9.4. Metodología de la auditoría de calidad 9.5. Funciones y responsabilidades del auditor 9.6. La práctica de la auditoría Tema 10.- La gestión de la calidad según la EFQM. 10.1. Orígenes del modelo europeo de excelencia empresarial 10.2. Excelencia en la gestión: fundamentos Tema 11.- La gestión de la calidad según la calidad total. 11.1. Origen del concepto de calidad total 11.2. El concepto de calidad total 11.3. Sistemas de calidad basados en la calidad total Tema 12.- Costes de calidad. 12.1. Introducción 12.2. El concepto de "coste de calidad" 12.3. Tipos de coste de calidad 12.4. Coste total de la calidad 12.5. Los costes de la calidad y la competitividad de la empresa Tema 13.- Situación actual del comercio en España. 13.1. Introducción 13.2. El comercio en Europa 13.3. Factores que afectan al comercio Tema 14.- Gestión de la calidad en el ámbito del comercio. 14.1. Introducción 14.2. Gestión de la calidad total en el comercio 14.3. Implantación de un sistema de gestión de calidad 14.4. El modelo EFQM para empresas de comercio 14.5. Ayuda a la implantación de sistemas de calidad Tema 15.- Visión práctica de la calidad. 15.1. Introducción 15.2. Procedimiento de control de la documentación 15.3. Procedimiento de control de las no conformidades