

Gestión de la calidad ISO 9001 en el comercio

AF: 40149

OBJETIVO

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.

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 gestion de la calidad segun la EFQM

Origenes del modelo europeo de excelencia empresarial
Excelencia en la gestion: fundamentos

Unidad 11. La gestion de la calidad segun 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

Introduccion
El concepto de 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. Situacion actual del comercio en España

Introduccion
El comercio en Europa
Factores que afectan al comercio

Unidad 14. Gestion de la calidad en el ambito del comercio

Introduccion
Gestion de la calidad total en el comercio
Implantacion de un sistema de gestion de calidad
El modelo EFQM para empresas de comercio
Ayuda a la implantacion de sistemas de calidad

Unidad 15. Vision practica de la calidad

Introduccion
Procedimiento de control de la documentacion
Procedimiento de control de las no conformidades