

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# Gestión de la Calidad ISO 9001 en el Comercio

Modalidad:

e-learning con una duración 56 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.

Contenidos:

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



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## 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

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## 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



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## 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