

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.

PROGRAMA

UD1. 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.

UD2. 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.

UD3. 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.

UD4. 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.

UD5. 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.

UD6. 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.

UD7. 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.

UD8. 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.

UD9. 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.

UD10. La gestión de la calidad según la EFQM.

- 10.1. Orígenes del modelo europeo de excelencia empresarial.
- 10.2. Excelencia en la gestión: fundamentos.

UD11. 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.

UD12. 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.

UD13. Situación actual del comercio en España.

- 13.1. Introducción.
- 13.2. El comercio en Europa.
- 13.3. Factores que afectan al comercio.

UD14. 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.

UD15. 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.