

FAMILIA PROFESIONAL: Comercio y Marketing

CURSO: Gestión de la Calidad ISO (9001:2015) en el Comercio

HORAS: 100 horas + 65H (El curso incluye formación en Empleabilidad y Habilidades Sociales, Competencias Digitales e Idiomas cuyo objetivo es facilitar los conocimientos y recursos necesarios para acercarse a las empresas con confianza y desenvolverse adecuadamente en un puesto de trabajo).

REQUISITOS:

No se establecen requisitos académicos de acceso, pero se recomienda poseer competencias digitales básicas para el aprovechamiento de la formación online.

Modalidad On Line

Contenidos

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.

Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios e Navegación de Pontevedra, Vigo e Vilagarcía de Arousa

Correo electrónico: camarapvv@camarapvv.es Página web: www.camarapvv.com

Tel.: 986 432 533 Fax: 986 435 659

CIF: Q3600430G

Oficina Pontevedra
Jardines de Vicenti 4, 2º
36002 Pontevedra

Sede Vigo
República Argentina 18 A
36201 VIGO

Oficina Vilagarcía de Arousa
Avda. Doctor Tourón, 46
36600 Vilagarcía de Arousa