

Gestión de la Calidad ISO 9001 en el Comercio

Gestión de la Calidad ISO 9001 en el Comercio

Duración: 80 horas

Precio: euros

Modalidad: e-learning

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.

Metodología:

© ICA FORMACION 2026

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un acceso a una plataforma de teleformación de última generación con un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

Prequisitos previos:

No hay requisitos previos ni profesionales ni formativos

Salidas profesionales:

Esta formación está encaminada a obtener una mejor cualificación y competencia profesional.

© ICA FORMACION 2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

Titulación:

Al finalizar el curso obtendrás un certificado de realización y aprovechamiento del curso según el siguiente modelo:

© ICA FORMACION 2026



Programa del curso:

Unidad 1. Normalización, certificación y acreditación
Normalización
Certificación
Acreditación
Los ochos 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

© ICA FORMACION 2026

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 gestión de la calidad según la EFQM
Orígenes del modelo europeo de excelencia empresarial
Excelencia en la gestión: fundamentos

© ICA FORMACION 2026

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

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

© ICA FORMACION 2026