



**Curso de Gestión de la Calidad ISO  
9001 en el Comercio**  
(80 horas)



# Curso de Gestión de la Calidad ISO 9001 en el Comercio

En Vértice Institute, conscientes de la necesidad de progreso y evolución de la sociedad actual, hemos desarrollado unos programas formativos adaptados a aquellos alumnos que quieran prepararse para incorporar en su perfil la adquisición de nuevos conocimientos o el reciclaje de los ya existentes, con el fin de alcanzar una meta personal o satisfacer una necesidad profesional.

El sistema de aprendizaje de todos nuestros cursos de formación se realiza a través de metodología online. El alumno contará con un temario actual y completo, fácilmente comprensible y con una clara vocación práctica. La evaluación perseguirá la asimilación correcta y de aplicabilidad real a través de diferentes recursos didácticos disponibles en el intuitivo y ameno campus virtual 3D.

Por otra parte, el alumnado obtendrá un seguimiento periódico y una atención de dudas permanente y personalizada a través del sistema de tutorías (vía campus virtual, telefónica o por correo electrónico) durante el periodo en el que transcurran los cursos. El claustro docente se compone de expertos procedentes tanto del mundo profesional como académico y con una dilatada experiencia en cada área de conocimiento.

Por tanto, la calidad de los contenidos, la versatilidad de los recursos tecnológicos y la profesionalidad de los tutores, terminan de conformar el conjunto de elementos necesarios para que el alumno pueda alcanzar con facilidad su objetivo marcado.

## Destinatarios

Trabajadores y Desempleados

## Objetivos

- Conocer cómo funciona un sistema de calidad en las empresas funerarias.
- 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.

## Programa

### 1.- 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

## **2.- 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

## **3.- Requisitos de la norma iso 9001:2008 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

## **4.- 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

## **5.- 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

## **6.- 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

## **7.- 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

## **8.- Implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la iso 9001:2008**

- 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

## **9.- 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

#### **10.- La gestión de la calidad según la efqm**

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

#### **11.- 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

#### **12.- 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

#### **13.- Situación actual del comercio en España**

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

#### **14.- 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

#### **15.- 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

## Metodología

En **Vértice Institute**, marcamos a nuestros alumnos un itinerario formativo basado en el "seguimiento continuo de los alumnos". Ponemos a disposición del alumno un orientador personal que lo acompañará durante todo el proceso de formación. La metodología está basada en un uso intensivo de las nuevas tecnologías, creando un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo en el Campus Virtual. Se combinan así, la flexibilidad de los medios online con las ventajas de la formación presencial.

Nuestros recursos metodológicos:

1) **Foros de debate**, con manuales especializados y actualizados, casos prácticos y docentes altamente cualificados, que resolverán tus dudas a través de tutorías vía correo electrónico

2) Enseñanza interactiva con **herramientas multimedia y pruebas de autoevaluación** para verificar la asimilación de contenidos por parte del alumno.

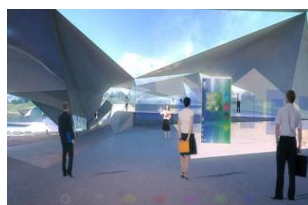
## Campus Vértice

El Campus Vértice es un espacio donde los alumnos pueden realizar los cursos elegidos de una forma ágil y sencilla. Se trata de un entorno virtual en 3D que reproduce todas las dependencias donde el alumno desarrollará los distintos momentos del proceso formativo (aula, biblioteca, auditorio, cafetería, sala de recrea servicios virtuales orientados a la formación, donde se puede interactuar con compañeros y profesores como lo haría en un centro de formación presencial. Por tanto, en Campus Vértice, gracias a la utilización de las Nuevas Tecnologías aplicadas a la formación, se encuentra albergada la óptima combinación de elementos y recursos pedagógicos que cubren todas las necesidades del proceso de aprendizaje.

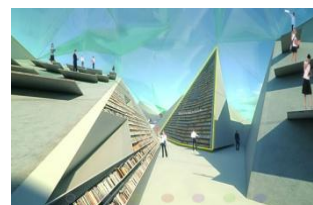
Este campus virtual en 3D al que el alumno tendrá acceso durante todo el curso, las 24 horas del día, facilita el correcto aprendizaje del contenido del curso, la participación en foros de debate, vídeos interactivos, ejercicios prácticos, contenido interactivo multimedia, autoevaluaciones, archivos de descarga, enlaces webs, acceso al contenido bibliográfico, permite la interrelación con otros alumnos y con el profesorado, y muchas más posibilidades.



Auditorio del Campus



Aula



Biblioteca

## Precio

El precio del curso es **90 €**. Una vez abonado y la matriculación completada, procederemos a darle inicio a su curso.

Posibilidad de pago en **dos mensualidades**.

## Duración

80 horas

## Diploma acreditativo

Al finalizar el curso, el alumno podrá obtener un certificado digital que acredite la realización de 80 horas de curso.

## Inscripción y formas de pago

Para matricularse deberá rellenar el formulario de inscripción que adjuntamos o bien cumplimentado la solicitud pinchando [aquí](#).

El pago del curso podrá realizarse de las siguientes formas:

- Transferencia Bancaria
- Domiciliación
- Tarjeta de crédito
- Paypal

Estamos a su disposición para cualquier duda o consulta:



**Madrid**  
C/ Magallanes, 1.

**Málaga**  
C/ Hilera, 14.

**Tlf:** 902 904 600  
**Fax:** 902 510 044

[info@verticeinstitute.com](mailto:info@verticeinstitute.com)  
**[verticeinstitute.com](http://verticeinstitute.com)**