



Curso: : ISO 9004:2018 – Gestión para el éxito sostenido

Descripción del curso

Introducción:

PENDIENTE

Objetivos:

El participante será capaz de evaluar el nivel de madurez en su organización, en términos de liderazgo, estrategia, procesos y recursos. Adicionalmente, conocerá diversos elementos para lograr el éxito sostenido de su organización, con base en las recomendaciones de la norma ISO 9004:2018.

Instructor: : Con más de 12 años de experiencia en Sistemas de Gestión de Calidad

Dirigido a:

Representantes de la dirección y gerentes de calidad, personal encargado de la mejora del sistema de gestión de la calidad, miembros del equipo de auditores internos

24h
De duración

Metodología: 60% teoría – 40% ejercicios y casos prácticos

Temario general

1. Introducción a la ISO 9004:2018

- La familia de normas ISO 9000
- Enfoque de la norma ISO 9004:2018
- Beneficios de los sistemas ISO 9004:2018
- Los 7 principios de la gestión de calidad
- El ciclo PHVA
- Palabras clave para la correcta interpretación
- Referencias normativas
- Términos y definiciones en la ISO 9004:2018

2. Calidad de una organización y éxito sostenido

- Calidad de una organización
- Gestión para el éxito sostenido de una organización

3. Contexto de una organización

- Generalidades
- Partes interesadas relevantes
- Problemas externos e internos

4. Identidad de una organización

- Generalidades
- Misión, visión, valores y cultura organizacional

5. Liderazgo

- Generalidades
- Política y estrategia
- Objetivos
- Comunicación

6. Gestión de procesos

- Generalidades
- Determinación de procesos
- Responsabilidades y autoridades de procesos
- Gestión de procesos

7. Gestión de procesos

- Generalidades
- Determinación de procesos
- Responsabilidades y autoridades de procesos
- Gestión de procesos

8. Análisis y evaluación del desempeño de la organización

- Generalidades
- Indicadores de desempeño
- Análisis del desempeño
- Evaluación del desempeño
- Auditoría interna
- Autoevaluación
- Revisiones

9. Mejora, aprendizaje e innovación

- Generalidades
- Mejora
- Aprendizaje
- Innovación

10. Conclusiones en la ISO 9004:2018