



## 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