



# ESTRATEGIAS Y LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



## Objetivos

El liderazgo es una de las cualidades más solicitadas por empresas e instituciones. Las personas que lo desarrollan requieren poseer un conjunto de habilidades que no siempre se estudian en los centros tradicionales de formación. Un buen líder, nato o adoptado, es capaz de ejecutar acciones con su grupo que pueden sorprender a propios y extraños. La carencia de habilidades de liderazgo, puede provocar el fracaso de muchas acciones.



# Contenido

## 1. Introducción a la calidad

- 1.1. Evolución histórica de la calidad
  - 1.1.1. Antecedentes
  - 1.1.2. La calidad del siglo XX
  - 1.1.3. Evolución del concepto de calidad
- 1.2. La calidad en nuestros días
  - 1.2.1. Metas y claves de la gestión de la calidad
  - 1.2.2. Principios de la gestión de la calidad
  - 1.2.3. Aplicaciones de la gestión de calidad en productos y servicios

## 2. La estandarización de la calidad

- 2.1. Los orígenes de la estandarización
- 2.2. La calidad en la legislación
  - 2.2.1. Legislación comunitaria
  - 2.2.2. Legislación española
- 2.3. La normalización
  - 2.3.1. Tipos de normas
  - 2.3.2. Organismos de normalización
- 2.4. La certificación
- 2.5. La acreditación
- 2.6. Normativa aplicable a los organismos certificadores
- 2.7. La homologación

## 3. Las normas ISO

- 3.1. Normas de la serie ISO 9000
  - 3.1.1. La edición del año 1994
  - 3.1.2. La edición del año 2000
- 3.2. Terminología y nuevas definiciones
  - 3.2.1. Tipos de normas
  - 3.2.2. Organismos de normalización
- 3.3. Normas de la serie ISO 14000
  - 3.3.1. Integración ISO/9001/14001

## 4. Desarrollo de la gestión por procesos

- 4.1. Aplicación de las normas ISO 9000
- 4.2. Desarrollo de la norma ISO 9001:2000
  - 4.2.1. Introducción
  - 4.2.2. Objeto y campo de aplicación
  - 4.2.3. Normas para la consulta
  - 4.2.4. Términos y definiciones
  - 4.2.5. Sistemas de gestión de la calidad
  - 4.2.6. Responsabilidad de la dirección
  - 4.2.7. Gestión de los recursos
  - 4.2.8. Realización del producto
  - 4.2.9. Medición, análisis y mejora

## **5. Principios de la gestión por procesos**

- 5.1. Concepto de proceso
- 5.2. Tipos de procesos
- 5.3. Organización por procesos
- 5.4. Identificación

## **6. Roles en la gestión de la calidad**

- 6.1. Definición de la organización
- 6.2. Razones empresariales para implantar un sistema de calidad
  - 6.2.1. Enfoques estratégicos
- 6.3. Responsabilidad de la dirección
  - 6.3.1. Demostrar el compromiso
  - 6.3.2. Enfocar el sistema al cliente
  - 6.3.3. Establecer la política de calidad
  - 6.3.4. Planificar la calidad
  - 6.3.5. Organizar la calidad
  - 6.3.6. Revisar el sistema
- 6.4. Delegación de responsabilidades

## **7. Implantación del sistema**

- 7.1. Etapas de implantación del sistema
- 7.2. Fases de implantación
  - 7.2.1. Fase de documentación
  - 7.2.2. Fase de implantación

### 7.2.3. Fase de certificación

