

# 5 Liderazgo

Claves para la ISO 9001-2015

## 5. Liderazgo:

### 5.1 Liderazgo y compromiso:

#### 5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad:

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- a) tomando responsabilidad de la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurando que se establezca la política de calidad y los objetivos de la calidad y que estos sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización;
- c) asegurando que la política de la calidad es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización;
- d) asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- e) promoviendo la toma de conciencia del enfoque basado en procesos;
- f) asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- g) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad a implantar;
- h) asegurando que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- i) involucrando, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión;
- j) promoviendo la mejora continua;
- k) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

#### 5.1.2 Enfoque al cliente:

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) se determinan y se cumplen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) se mantiene la atención enfocada en proporcionar de manera coherente productos y servicios que cumplen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- d) se mantiene la atención puesta en aumentar la satisfacción del cliente.



## 5.2 Política de la calidad

### 5.2.1 La alta dirección debe establecer, revisar y mantener una política de calidad que:

- a) sea adecuada al propósito y al contexto de la organización,
- b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento y la revisión de los objetivos de la calidad;
- c) incluya el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables;
- d) incluya el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.

### 5.2.2 La política de calidad debe:

- a) estar disponible como información documentada;
- b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;
- c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según sea apropiado.

### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurarse de que sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;
- b) asegurarse de que los procesos están dando los elementos de salida previstos;
- c) informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad, las oportunidades de mejora y sobre la necesidad de cambio o innovación, con especial énfasis en mantener informada, así mismo a alta dirección.
- d) asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente a través de la organización;
- e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de éste

**En definitiva, los líderes en todos los niveles establecen el propósito, y crean las condiciones, en las que LAS PERSONAS se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.**

**La creación de la unidad de propósito, la dirección y la implicación permiten a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.**



Si quieres adaptar tu Sistema de Gestión de Calidad  
a los requisitos ISO 9001:2015  
escribe a [info@cavala.es](mailto:info@cavala.es) o llama ahora a **91 534 0407**