

# CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
LAS NORMAS ISO: ¿UNA HERRAMIENTA SUBUTILIZADA? .....	6
LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS: ¿VIRTUALIDAD VERSUS REALIDAD? .....	8
¿POR QUÉ ES INDISPENSABLE ASEGURAR LOS PROCESOS FINANCIEROS? .....	10
¿ES CONSISTENTE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD QUE NO TIENE RELACIÓN CON LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA? .....	11
¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD? .....	12
ISO 9000:2000 GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS FINANCIEROS .....	14
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	14
4.1 REQUISITOS GENERALES .....	14
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN .....	18
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....	27
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN .....	27
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE .....	28
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD .....	29
5.4 PLANIFICACIÓN .....	33
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN .....	37
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	40
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....	41
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS .....	41
6.2 RECURSOS HUMANOS .....	42
6.3 INFRAESTRUCTURA .....	46
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO .....	49
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO .....	49
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO .....	49

7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE .....	55
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO .....	59
7.4	COMPRAS .....	67
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	72
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN .....	83
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....	84
8.1	GENERALIDADES .....	84
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	84
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME .....	91
8.4	ANÁLISIS DE DATOS .....	93
8.5	MEJORA .....	95
	CONCLUSIONES .....	101
	BIBLIOGRAFÍA .....	105