

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	2
2 REFERENCIAS NORMATIVAS	2
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
4 ESTRUCTURA DE ESTA NORMA	3
5 APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE GESTIÓN	5
5.1 Enfoque al cliente	5
5.2 Liderazgo	6
5.3 Participación del personal	7
5.4 Enfoque basado en procesos	8
5.5 Enfoque del sistema para la gestión	9
5.6 Mejora continua	10
5.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	11
5.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	12
Anexo A (informativo) Autoevaluación de la implementación de los principios de gestión	13
Anexo B (informativo) Resumen de los métodos y herramientas descritos en el capítulo 5 ...	21
Bibliografía	27

