

Índice

• Presentación	13	5.- Implantación de la calidad y el registro de empresa	49
• Prólogo	15	5.1. ¿Por dónde empezar?	50
• Reflexiones introductorias	17	5.2. ¿Cómo hacerlo?	51
		5.3. Pasos para implantar la calidad	53
		5.4. El Registro de Empresa	54
		5.5. Consejos para comenzar	55
PRIMERA PARTE: Calidad, garantía de futuro.....	19	6.- Auditoría de los sistemas de calidad	57
1.- La normalización nacional e internacional	21	6.1. Objetivos de la auditoría	58
1.1. Preámbulo	22	6.2. ¿Cómo se realiza una auditoría?	58
1.2. El reto	22	6.3. Proceso del desarrollo de una auditoría	59
1.3. Estructura organizativa	24	6.4. El auditor	61
1.4. Organismos de normalización	25	7.- El manual de la calidad	63
2.- Normalización, Homologación y Certificación	27	7.1. ¿Cómo se hace el manual de la calidad?	64
2.1. Normalización	28	7.2. Objeto y utilidad del manual	64
2.2. Homologación y Certificación	32	7.3. Contenido	65
3.- Sistemas de calidad	37	7.4. Los 20 capítulos	66
3.1. ¿Qué es un sistema de calidad?	38	8.- El manual de procedimientos	79
3.2. Descripción del sistema	40	8.1. Procedimientos	80
4.- Descripción de las normas	43	8.2. Construcción de procedimientos	81
4.1. Descripción de las normas	44	8.3. Contenido de los procedimientos	81
4.2. Objetivo de las normas	44		

8.4. Características constructivas y operativas	82	15.- Costes de Calidad y No Calidad	127
9.- La relación proveedor-cliente	85	15.1. Introducción	127
9.1. Relación externa	86	15.2. Los datos necesarios	127
9.2. Relación interna	87	15.3. Proceso de implantación	131
10.- Calidad y formación aseguran el futuro	91	15.4. Registros realizados	131
10.1. Calidad frente a la crisis	92	15.5. Como triunfar con los costes de calidad y no-calidad	133
10.2. Calidad Total y desarrollo	95	15.6. Ejemplos: el fantasma de la no-calidad	133
11.- Los estilos de mando	97	SEGUNDA PARTE: Resumen y comentarios de las principales normas 137	
11.1. Los estilos de mando. Modelo 2	98	16.- Las normas. Resumen y comentarios	139
11.2. El nuevo modelo de mando	99	16.1. La serie ISO 9000 y sus equivalentes	139
12.- Consejos de los expertos	107	16.2. El documento UNE 66.905-87	143
12.1. Un poco de historia	108	16.3. ISO 9001	146
12.2. Puntos básicos y fundamentales de la calidad	110	16.4. ISO 9004	152
12.3. Principales criterios resumidos	111	16.5. ISO/CEI 48-1986	161
13.- Chequeos y diagnóstico	117	16.6. ISO 1011/1/2/3	163
13.1. ¿En qué gasta energía su organización?	118	17.- Calidad en los servicios. ISO 9004-2	167
13.2. Análisis del empleo de energía en la organización	119	17.1. Características de los servicios	169
13.3. Cuestionario de chequeo	121	17.2. Principios del sistema de calidad	170
14.- Terminología y conceptos fundamentales	123	17.3. Elementos operativos del sistema de la calidad	174
14.1. Terminología de la calidad y datos generales básicos	124	18.- Los premios a la calidad	181
		Bibliografía	187
		Algunas direcciones de organismos de normalización y sus siglas	189