

# Índice

• Presentación .....	13
• Prólogo .....	15
• Reflexiones introductorias .....	17

## PRIMERA PARTE: Calidad, garantía de futuro..... 19

1.- La normalización nacional e internacional .....	21
1.1. Preámbulo .....	22
1.2. El reto .....	22
1.3. Estructura organizativa .....	24
1.4. Organismos de normalización .....	25
2.- Normalización, Homologación y Certificación .....	27
2.1. Normalización .....	28
2.2. Homologación y Certificación .....	32
3.- Sistemas de calidad .....	37
3.1. ¿Qué es un sistema de calidad? .....	38
3.2. Descripción del sistema .....	40
4.- Descripción de las normas .....	43
4.1. Descripción de las normas ....	44
4.2. Objetivo de las normas .....	44

5.- Implantación de la calidad y el registro de empresa .....	49
5.1. ¿Por dónde empezar? .....	50
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

6.- Auditoría de los sistemas de calidad .....	57
6.1. Objetivos de la auditoría .....	58
6.2. ¿Cómo se realiza una auditoría? .....	58
6.3. Proceso del desarrollo de una auditoría .....	59
6.4. El auditor .....	61

7.- El manual de la calidad .....	63
7.1. ¿Cómo se hace el manual de la calidad? .....	64
7.2. Objeto y utilidad del manual .....	64
7.3. Contenido .....	65
7.4. Los 20 capítulos .....	66

8.- El manual de procedimientos .....	79
8.1. Procedimientos .....	80
8.2. Construcción de procedimientos .....	81
8.3. Contenido de los procedimientos .....	81

8.4. Características constructivas y operativas .....	82
<b>9.- La relación proveedor-cliente .....</b>	<b>85</b>
9.1. Relación externa .....	86
9.2. Relación interna .....	87
<b>10.- Calidad y formación aseguran el futuro .....</b>	<b>91</b>
10.1. Calidad frente a la crisis .....	92
10.2. Calidad Total y desarrollo .....	95
<b>11.- Los estilos de mando .....</b>	<b>97</b>
11.1. Los estilos de mando. Modelo 2 .....	98
11.2. El nuevo modelo de mando .....	99
<b>12.- Consejos de los expertos .....</b>	<b>107</b>
12.1. Un poco de historia .....	108
12.2. Puntos básicos y fundamentales de la calidad .....	110
12.3. Principales criterios resumidos .....	111
<b>13.- Chequeos y diagnóstico .....</b>	<b>117</b>
13.1. ¿En qué gasta energía su organización? .....	118
13.2. Análisis del empleo de energía en la organización .....	119
13.3. Cuestionario de chequeo .....	121
<b>14.- Terminología y conceptos fundamentales .....</b>	<b>123</b>
14.1. Terminología de la calidad y datos generales básicos .....	124

<b>15.- Costes de Calidad y No Calidad .....</b>	<b>127</b>
15.1. Introducción .....	127
15.2. Los datos necesarios .....	127
15.3. Proceso de implantación .....	131
15.4. Registros realizados .....	131
15.5. Como triunfar con los costes de calidad y no-calidad .....	133
15.6. Ejemplos: el fantasma de la no-calidad .....	133

## **SEGUNDA PARTE: Resumen y comentarios de las principales normas 137**

<b>16.- Las normas. Resumen y comentarios .....</b>	<b>139</b>
16.1. La serie ISO 9000 y sus equivalentes .....	139
16.2. El documento UNE 66.905-87 .....	143
16.3. ISO 9001 .....	146
16.4. ISO 9004 .....	152
16.5. ISO/CEI 48-1986 .....	161
16.6. ISO 1011/1/2/3 .....	163
<b>17.- Calidad en los servicios. ISO 9004-2 .....</b>	<b>167</b>
17.1. Características de los servicios .....	169
17.2. Principios del sistema de calidad .....	170
17.3. Elementos operativos del sistema de la calidad .....	174
<b>18.- Los premios a la calidad .....</b>	<b>181</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>187</b>
<b>Algunas direcciones de organismos de normalización y sus siglas .....</b>	<b>189</b>