

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
9.- La relación proveedor-cliente	85
9.1. Relación externa	86
9.2. Relación interna	87
10.- Calidad y formación aseguran el futuro	91
10.1. Calidad frente a la crisis	92
10.2. Calidad Total y desarrollo	95
11.- Los estilos de mando	97
11.1. Los estilos de mando. Modelo 2	98
11.2. El nuevo modelo de mando	99
12.- Consejos de los expertos	107
12.1. Un poco de historia	108
12.2. Puntos básicos y fundamentales de la calidad	110
12.3. Principales criterios resumidos	111
13.- Chequeos y diagnóstico	117
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
14.- Terminología y conceptos fundamentales	123
14.1. Terminología de la calidad y datos generales básicos	124

15.- Costes de Calidad y No Calidad	127
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

16.- Las normas. Resumen y comentarios	139
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
17.- Calidad en los servicios. ISO 9004-2	167
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
18.- Los premios a la calidad	181
Bibliografía	187
Algunas direcciones de organismos de normalización y sus siglas	189