

INDICE

Presentacion	7
Prologo	9
1. Introduccion	11
2. El plan estratégico	16
2.1. Misión y visión de la empresa	18
2.2. Análisis externo	20
2.2.1. Entorno global	20
2.2.2. Fuerzas competitivas del sector	23
2.3. Análisis interno	27
2.3.1. La cadena de valor	27
2.3.2. Capacidades y competencias	29
2.4. Análisis DAFO	31
2.5. Factores clave de éxito	33
2.6. Mapa de procesos	34
3. Aplicaciones de las norma	37
3.1. Satisfacciones del cliente	38
3.2. La mejora continua	39
3.3. Los procesos	39
3.4. Documentación del sistema	41
3.4.1. Sistema de gestión de calidad	42
3.4.2. Responsabilidad de la dirección	48
3.4.3. Gestión de la empresa	71
3.4.4. Realización del producto	79
3.4.5. Medición, análisis y mejora	113
4. Normalidad v 2.0	131
4.1. Introducción	131
4.2. Instalaciones	132
4.3. Inicio	133
4.4. Aplicación Normalidad	134
4.5. Modulación de cuestionario de Autodiagnos	135
4.6. Modulo de Gestión Documental	139
5. Referencias/ bibliografía	143
Anexo: Esquema comparativo entre las normas ISO 9001: 2000 e ISO 9001:1994	145