

Índice

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

FRANCISCO JAVIER SENAC - MAP

«La democratización en los servicios dispensados por las Administraciones Públicas 19

GERARDO CENTENO MACIÁ - MAP

«El empleado público y la Calidad Total.» 25

ALFREDO GONZÁLEZ-POSADA SÁNCHEZ - I.N.S.S.

«La calidad y la gestión de los servicios públicos.» 31

DEFENSA

JOSÉ M.^a FERNÁNDEZ RIESTRA - M.º DE DEFENSA

«La calidad en los órganos logísticos de la Dirección de Abastecimiento y Mantenimiento (DIAM).» 36

JUAN RAMÓN MIGUEL VELASCO - M.º DE DEFENSA

«La homologación en el ámbito de la defensa.» 45

JOAQUÍN FERRANDO SERVER - D.G.A.M.

«El Aseguramiento de la Calidad en el Ministerio de Defensa. Las nuevas normas AQAP/PECAL serie 100.» 51

ANTONIO DE CARVAJAL SALIDO - INDRA

«Fusión CE SELSA-INISEL: una experiencia de Calidad.» 56

MARIANO ALONSO - CASA

«Dirección Participativa en CASA.» 59

GESTIÓN DE CALIDAD

J. GABRIEL P. CASTILLO - CALIDAD ESTRATÉGICA

«La satisfacción del cliente como estrategia» 73

VÍCTOR DANIEL BLANCO RODRÍGUEZ - ENDESA «Problemática de la implantación de un programa de Calidad Total.».....	86
LUIS ARIMANY DE PABLOS - C.L.H «La estadística en la calidad: La función de calidad de Taguchi.»	92
RAFAEL CARVAJAL RAGGIO, MIGUEL ÁNGEL LUQUE OLMEDO - INSTITUTO ANDALUZ DE TECNOLOGÍA «Gestión del valor: Filosofía e integración de herramientas para la mejora de la calidad.»	98

PYMES

JOSÉ LUIS VALERO SÁNCHEZ-PASTOR - AECC «La Calidad y las PYMES.»	104
JACINTO LÓPEZ TIRADO - ASICA «PYME (sector energético). Particularidades en el proceso de implantación de sistemas de aseguramiento de la calidad.»	111
JAIME FONTANALS RODRÍGUEZ - NOVOTEC «La medida de la Calidad en los servicios.»	119
ANDRÉS SÁNCHEZ DE APELLÁNIZ - CONFEMETAL «La importancia de la Calidad para las PYMES.»	125

MOTIVACIÓN

ANDRÉS BERLINCHES CEREZO - MERCAMADRID «La Calidad Total en la Gestión.»	129
PEDRO L. FERRER FERNÁNDEZ, ANTONIO CARBONELL BAÑUELOS - ALTA CALIDAD «El factor Calidad dentro de las estrategias competitivas de una empresa.»	135

TURISMO

CÉSAR CAMISÓN ZORNOZA - UNIVERSIDAD VALENCIA «Liderazgo, cultura organizativa y formación hacia la calidad: un análisis empírico en la industria hotelera.»	139
MANUEL QUINTANA TORRES - H. TORREQUEBRADA «Sistema de Calidad en el departamento comercial.»	146
JUAN CARLOS MAÑAS FRANCO - UNAV «La calidad y las agencias de viaje.»	149

JOAQUÍN MEMBRADO MARTÍNEZ, FERNANDO MOLINA PONS - CALIDAD Y DESARROLLO «Estrategias de Calidad Total para empresas Hoteleras.»	153
SOFTWARE	
MIGUEL DEL COSO, INÉS GÓMEZ, CARLOS GONZÁLEZ RODRÍGUEZ - ALCATEL-NSG «Experiencia de Control del Proceso Software en grandes proyectos.»	163
FERNANDO ALDEA MONTERO - CRISA «Reutilización del software en el sector espacial.»	169
GLORIA NISTAL ROSIQUE - MAP «Aspectos de Calidad en la contratación pública de tecnologías de la información.»	175
JUAN CARLOS GRANJA ÁLVAREZ - UNIV. GRANADA «Nuevas aportaciones a la garantía de calidad de Software.»	181
LUIS FERNÁNDEZ SANZ - U.P.M «Una herramienta flexible de apoyo a las métricas y a las pruebas del Software.»	186
GRUPOS PARTICIPACIÓN	
JULIÁN RABAZO GARCÍA - FASA-RENAULT «Creatividad y Reconocimiento.»	195
JORGE ESTELLER BEL - AMES «La participación en la mejora de la Calidad: Un compromiso de la Alta Dirección.»	200
ANDRÉS SENLLE SZODO - CENTRO DE DESARROLLO DE LA CALIDAD «Cómo lograr el éxito en la implantación de la Calidad.»	206
SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE CALIDAD	
ABELARDO DOMÍNGUEZ MENDOZA - PEUGEOT ESPAÑA «La comunicación interna como elemento de gestión de la Empresa.»	210
ALBERTO URTIAGA DE VIVAR FRONTELO - MINER «Red de información sobre calidad industrial.»	216
ANA BELÉN DELGADO MUÑOZ - CETEMA «Sistemas de Gestión Documental según ISO 9000.»	218
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
PILAR CONCEJO, ALBERTO MIGUEL ARRUTI - UNIVERSIDAD SAN PABLO CEU «Posibles criterios para valorar la calidad de un Medio de Comunicación.»	224

JOSÉ MARÍA JAVALOYES BERENGUER - ABC «Cualidad, cuestión previa a la calidad periodística.»	232
JAVIER FERNÁNDEZ DEL MORAL - DECANO CC.II «Calidad en los medios de comunicación.»	237
MIGUEL MAZARRASA ALVEAR - CALIDAD Y DISEÑO «Ética y Comunicación.»	242
EDUCACIÓN	
CRISTINA GONZÁLEZ GAYA, MIGUEL A. SEBASTIÁN PÉREZ - UNED «Conceptualización de la calidad en los distintos modelos universitarios españoles contemporáneos.»	250
ANA GONZÁLEZ BARAJAS, FRANCISCO VEGA AMADO, MIGUEL CAGIGAS PARRA, JUAN DE LA MANO - UNIV. VALLADOLID «SEDANO: una experiencia de calidad en la enseñanza.»	256
ÁLVARO MARCHESI ULLASTRES - I.N.C «Calidad en la Enseñanza Pública.»	261
FRANCISCO APARICIO IZQUIERDO - U.P.M «Influencia del plan de estudios en la calidad de las enseñanzas universitarias.»	269
JOSÉ M. ^a GARCÍA ALONSO, MONSERRAT CABELLO MUÑOZ - UNIVERSIDAD SAN PABLO CEU «Calidad Total en la enseñanza superior: modelo, objetivos, estrategias y organización de la universidad "San Pablo-CEU".»	276
ROGELIO MEDINA RUBIO - UNED «Objetivos de Formación y Calidad de las Instituciones Universitarias.»	283
AUTOMOCIÓN	
JOSÉ M. SASTRE PÉREZ - PEUGEOT TALBOT ESPAÑA «El nuevo referencial de evaluación de proveedores en automoción E.A.Q.F-94.»	291
LUIS CARBONERO ZALDUEGUI - BASF «Colaboración entre fabricante proveedor en la fase de desarrollo del producto - Aplicación al Diseño y Explotación de Instalaciones de Pintado.»	296
JUAN MUÑOZ SANCELEDONIO - FASA RENAULT «Auditoría y Gobierno de Procesos.»	302
ALIMENTACIÓN	
LUIS ORTIZ GARCÍA - EBRO AGRÍCOLAS «Control de Calidad <i>versus</i> gestión de calidad en alimentación. El azúcar sabor natural.».....	308

JOSÉ MANUEL AVENDAÑO GARCÍA - PESCANOVA «El aseguramiento de la calidad en una industria de alimentos ultracongelados.»	315
ANTONIO BENLLOCH GIMÉNEZ - OSMÁ ALIMENTACIÓN, S.A «La aplicación del sistema de análisis de riesgos y puntos de control crítico: no seamos tan rápidos.»	320
ROGELIO POZO CARRO - INST. TECNOLÓGICO PESQUERO ALIMENTARIO - AZTI «Aplicación de la EN-29000 a la Industria Alimentaria.»	326
JESÚS NICOLAU - C.PC. VALENCIA «Algunos datos sobre el sector agroalimentario en la Comunidad Valenciana, y su situación respecto a la Calidad.»	333
RAFAEL GARCÍA FAURE - M.A.P.A «Normativa comunitaria y calidad en el sector alimentario.»	343
SANIDAD	
JOSÉ A. ARRANZ VELASCO, ÁFRICA NEGUERUELA ORDOQUI, JACINTO IGLESIAS BLÁZQUEZ - HOSPITAL MEDINA DEL CAMPO «Nuevas perspectivas en la atención al paciente, resultados.»	347
ARTURO ORTIZ GONZÁLEZ - H. DEL AIRE «Las Comisiones Clínicas en el control de la calidad asistencial.»	353
PAZ RODRÍGUEZ PÉREZ, J. CARAMÉS BOUZÁN, J. LUÑO FERNÁNDEZ - H. GREGORIO MARAÑÓN «Políticas de Calidad hospitalarias. El programa de calidad del Hospital General Universitario Gregorio Marañón.»	360
PROMOCIÓN	
JUAN A. IZQUIERDO GONZÁLEZ - MAESA «Índice Nacional de Calidad.»	366
ALFONSO MARTÍNEZ GALÁN «Las ideas que motivan la Calidad.»	370
J. IGNACIO MACHO ORTIZ - ISDEFE «Proyectos para la promoción de la Calidad. El proyecto QUALIEXCEL.»	374
ENTIDADES FINANCIERAS Y SEGUROS	
JOSÉ LUIS GONZÁLEZ LÓPEZ - BEX «Sistema de medición integrada de la calidad. Instrumento clave en la implantación de un sistema de calidad	381
MIGUEL UDAONDO DURÁN - BANKINTER «Gestión de Calidad en Entidades Financieras: Estrategia se escribe con C.»	386

FERNANDO LEÓN - BANCO DE ESPAÑA «Modelización de la Calidad post-fabricación de los billetes de Banco aplicando técnicas de fiabilidad.»	396
SISTEMAS DE CALIDAD	
GUILLERMO ALDO STOLL - ICFIDE «Preparación básica para la implantación de un sistema de Calidad.»	406
ÁNGEL M. GARCÍA DE LA CHICA - CETEMA «Sistema de calidad del Centro Tecnológico de Madrid.».....	411
JAVIER RUIZ FERNÁNDEZ, ROBERTO GRACIA SAN MIGUEL, JON ZARRABEITIA MIÑAUR, ANA BÁRCENA ROBREDO - LABEIN «Hacia un Sistema de Calidad orientado al cliente en servicios de I + D.»	419
JOSÉ A. URRUTIA - LABEIN «PROTCAL: Programa de Transferencia de metodología para la implantación de Sistemas de Calidad en Pymes.».....	428
JUAN VILAR JAULENT - ICFIDE «¿Cómo abordar la implantación de un sistema de calidad en una pequeña empresa?»	434
APLICACIONES PRÁCTICAS	
ALFREDO ROZALÉN TATO - IVECO PEGASO «Optimización mediante el compromiso de calidad en procesos de ensamblaje.»	440
JAVIER TORT-MARTORELL LLABRÉS, LAURA GUITART, PEDRO GRIMA - U.P.C. «Casos prácticos para la formación de equipos de mejora.»	450
C. A. BENAVIDES VELASCO, J.V. MAESO ESCUDERO, J. M. MEDINA PÉREZ, E. TORRES RUÍZ - ALCATEL «Hacia una visión antropocéntrica de los proveedores; el programa de mejora de proveedores locales de Alcatel-Citesa, S.A.».....	457
MIGUEL ÁNGEL HERAS FORCADA - ESADE «La reingeniería de procesos en el marco de la calidad total.»	464
CARMEN MARTÍNEZ FERNÁNDEZ, ANTONIO GARRIDO MUÑOZ - AVE/RENFE «Cómo traducir las necesidades del cliente a la organización de servicios.»	470
FRANCISCO GARCÍA RUBIO - EPTISA «Planes de aseguramiento de la calidad de Eptisa para la supervisión de la construcción de autovías.»	475
JAVIER TORT-MARTORELL LLABRÉS, PEDRO GRIMA CINTAS - ETSEIB-UPC «El caso de las llantas de aluminio.»	480

WALDO DUQUE SANTA, HERNANDO SOLANO HURTADO - UNIV. DEL VALLE - CALI - COLOMBIA «Determinación de una función de pérdida de calidad de Taguchi en procesos de maquinado.»	485
ROSA TORRES COBO - ICFIDE «Papel de los Recursos Humanos en la Implantación de la Calidad.»	491
TERESA ARCINIEGA ARROYO - ETSII ZARAGOZA «La calidad ambiental como criterio de diseño y fabricación de electrodomésticos.»	495
RAIMUNDO MORENO FERNÁNDEZ-CAPARRÓS «El papel de la Administración o la Administración de papel.»	505
ORIOI AMAT SALAS - UNIVERSIDAD POMPEU FABRA «Costes de Calidad y de no Calidad: situación actual en España.»	516
FELIU MARSAL AMENÓS, DANIEL PALET ALSINA - U.P.C. «La calidad en el consumo de productos textiles.»	522
RAMÓN RIBES NOGUERA - TESIS «La “norma perversa” en las relaciones inter e intra empresas.»	530
METROLOGÍA	
MARIANO MARTÍN PEÑA - C.E.M. «Patrones Nacionales. Diseminación.»	535
ÁNGEL M. SÁNCHEZ PÉREZ - ETSII «Calibración: Necesidad o Exigencia.»	539
JOSÉ M. DOMÍNGUEZ RODRÍGUEZ - AECC «Axiología: aplicación a la Metrología.»	544
JAVIER RUIZ FERNÁNDEZ, SUSANA TAPIA RUIZ, WENCESLAO AZPIAZU, JOSEBA NAJARRO - LABEIN «La Calibración en las pequeñas y medianas empresas.»	549
JULIO CONTRERAS FERNÁNDEZ - IGC «Auditoría del control de la medición en pequeñas y medianas empresas.»	558
JUAN J. JORGE GÓMEZ - FREMAP «Calibración y control de calidad en un Laboratorio Clínico.»	562
M.ª DOLORES PRADO HERRERO, ENRIQUE VEGA GONZÁLEZ - L.O.M. «Materiales de Referencia: una medida de Calidad en la Industria Química.»	570

SERVICIOSANA M.^a RODRÍGUEZ DE VIGURI - ALIAD CALIDAD

«Una guía para la implantación práctica de la Gestión de Calidad en organizaciones de servicios de acuerdo con ISO 9004-2.» 579

TOMÁS DE CASTRO OLIVARES - TELEFÓNICA

«La calidad en las telecomunicaciones y su impacto social.» 583

CONSTRUCCIÓN

RAMÓN NAZ PAJARES - AENOR

«La certificación de empresas como medio de circulación de productos.» 588

ELADIO GUTIÉRREZ CASAOS - LAIN

«El nivel de exigencia del hombre en el sector de la construcción.» 595

JOSÉ LUIS GONZÁLEZ TRÍGUEZ - CUBIERTAS Y MZOV

«La comunicación como elemento base para la implantación y el desarrollo de un sistema de calidad en la empresa constructora.» 602

MEDIO AMBIENTE

CONCEPCIÓN BLANCO JIMÉNEZ - LAB.º Comunidad Autónoma de Madrid

«Implantación de un Sistema de Calidad en un Laboratorio de control de aguas residuales.» 607

FERNANDO ARTECHE RODRÍGUEZ - NOVOTEC

«Medio ambiente y consumo.» 613

ISABEL RAMÍREZ - CERTIMAB

«La gestión medio ambiental en la empresa.» 620

JUAN AGUADO ALONSO - SENER

«Política Ambiental e Imagen de Empresa. Importancia de la Calidad en los Métodos de Evaluación.» 624

ADRIÁN BEER

«Calidad en la gerencia de riesgos medio ambientales: problemática de su cobertura aseguradora.» 630

JOSÉ LUIS VÁZQUEZ GARCÍA - ISDEFE

«Calidad y medio ambiente.» 635

PLANES ESTRATÉGICOS

CÉSAR VACCHIANO LÓPEZ

«Visión estratégica de la Calidad Total: Asignaturas Pendientes.» 639

GONZALO MADRID GONZÁLEZ - RENFE
«Los objetivos de calidad en el contrato-programa.» 646

CLAUSURA

RICARDO VISIERS - RELE
«Los Instrumentos del Mercado Interior.»..... 652