

Contenido

Prólogo	xiii
Introducción	1

Primera Parte CONOCER LO ESENCIAL

Capítulo 1 - EL CLIENTE Y LA EMPRESA.....	11
<i>La importancia del cliente.</i>	
El cliente: el número 1	12
La calidad: a todos los concierne.....	14
La calidad: la percepción del cliente	14
Las etapas del mundo industrial	16
Capítulo 2 - LAS NORMAS ISO 9000 Y LA CERTIFICACIÓN	19
<i>Definición de la certificación y descripción de los requisitos para su obtención.</i>	
¿Qué es la certificación conforme a las normas ISO 9000? ...	20
Obtención de la calidad comprada	22
Relaciones cliente/proveedor	24
Dominio y aseguramiento de la calidad.....	24
Auditorías y certificación.....	26
Síntesis de los conceptos: la calidad y el comprador	28
Las normas ISO 9000.....	30
Las rúbricas de las normas ISO 9000	32
Etapas para obtener la certificación	35
La certificación: un proyecto para la empresa.....	40
La trampa que hay que evitar de la ISO 9000.....	42
Capítulo 3 - EL CONCEPTO DE CALIDAD	47
<i>Definición del concepto de calidad y análisis de sus componentes a partir de la definición de la norma ISO 8402.</i>	
Definición de la calidad.....	48
El concepto de calidad.....	50
La calidad - definición	51

La calidad - realización.....	52
La calidad de acompañamiento.....	52
La calidad total de la oferta.....	53
El precio de la calidad.....	55
La calidad total de la oferta de servicios.....	55
Las tendencias.....	56
Ampliación del concepto.....	56
La calidad y el tiempo.....	57
La dimensión del cliente.....	57
La calidad: aspecto esencial del éxito de la empresa.....	59
Referencias a las normas ISO 9000.....	62

Capítulo 4 - ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

Y SISTEMA DE CALIDAD.....63

El sistema de calidad, conjunto del proceso operacional de generación de la oferta, es conducido por la administración de la calidad: sistema de calidad y administración de la calidad son realidades que se imponen de hecho en la empresa.

La administración de la calidad parte de la administración general de la empresa.....	64
¿Qué es administrar?.....	67
¿Qué es la administración de la calidad?.....	69
La existencia de una administración de la calidad.....	70
El concepto de sistema de calidad.....	72
El objetivo del sistema de calidad para la empresa.....	72
El objeto de la administración de la calidad.....	74
La evolución de la empresa con relación a la administración de calidad.....	76
Referencia a las normas ISO 9000.....	79

Capítulo 5 - LA EMPRESA: UN GENERADOR DE LA CALIDAD.....

Análisis de la empresa: Todas las decisiones tienen por origen la calidad. Todos los esfuerzos se dirigen hacia la calidad, cuya administración, fuertemente entrelazada con las gestiones económicas, financieras, de personal, etc., comprende dos centros: el cliente y el hombre dentro de la empresa, en un funcionamiento matricial necesariamente manejado por el director responsable.

Las finalidades de la empresa: opiniones expresadas.....	82
--	----

La finalidad: satisfacer al cliente.....	84
La reflexión estratégica: la calidad de la oferta.....	86
La calidad gobierna a la economía.....	88
El esquema general de la administración de la empresa.....	90
La organización: actividades funcionales y transfuncionales.....	92
La organización: la administración de las mejoras.....	94
La administración organizada de la calidad.....	95
Las mejoras y la regularidad.....	100
Empresa: los puntos claves para una administración de la calidad organizada.....	102
Referencia a las normas ISO 9000.....	103
Capítulo 6 - EL DESARROLLO DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA.....	105
<i>¿Qué es el desarrollo de la calidad? Ésta resulta de una decisión estratégica que implica a toda la empresa y es una transforma- ción progresiva y continua de su administración y de su cultura.</i>	
El desarrollo de la calidad: primero una decisión estraté- gica.....	106
Proyecto: emprender el cambio de la empresa.....	106
Los dos centros: el cliente y el hombre dentro de la empresa.....	108
Los dos imperativos: (rigor) disciplina e iniciativa.....	110
Los tres pilares del desarrollo de la calidad.....	112
Desarrollo de la calidad y formación.....	116
Conclusión.....	118

Segunda parte
LO ESENCIAL PARA ACTUAR

Capítulo 7 - LA CONDUCTA DEL DESARROLLO DE LA CALIDAD.....	121
<i>Grandes principios y Reglas generales relativas a la conducta de un desarrollo de la calidad en la empresa.</i>	
1º Principio: gran cuidado en la preparación.....	122
2º Principio: prioridad para las acciones: primero el cliente.....	122
3º Principio: proyecto transfuncional.....	124
4º Principio: guía por etapas de los planes de progreso.....	124
La etapa previa: diagnóstico estratégico.....	126
La etapa inicial no. 1.....	128
Las etapas iniciales no. 2, 3, 4.....	130

Por dónde comenzar - Anuncio - Lanzamiento 1º plan de acción.

Las condiciones del éxito.....	134
El proyecto ISO 9000 para emprender el desarrollo de la calidad	136
15 puntos de referencia para el proyecto de certificación	139
Capítulo 8 - ADMINISTRACIÓN Y MOTIVACIÓN	141
Credencial de la sociedad PROSURVE.....	142
Revisiones de dirección	143
Revisiones de dirección: estado mensual.....	144
Revisiones de dirección: preparación a largo y mediano plazo	146
Administración de la actividad de producción.....	148
Administración de la actividad de desarrollo.....	150
Indicadores de los paneles de muestra (tablero de control)	152
Proceso del revelado-esclarecimiento.....	154
Contenido de las revisiones de la dirección	157
Capítulo 9 - PRÁCTICAS Y SENTIDO COMÚN.....	161
La herramientas de la calidad	162
Una herramienta de la calidad: la relación cliente-pro- veedor	164
El costo de obtención de la calidad.....	166
El mejoramiento de los costos (productividad)	168
El control y el anti-error	170
La documentación: clave de la calidad	172
Manual de la calidad.....	174
Los procedimientos y los documentos.....	176
Certificación y aprovisionamiento.....	178
La calidad de las provisiones	180
Carta de solicitud a la AFAQ.....	190
BIBLIOGRAFÍA.....	191
ÍNDICE.....	192