

INDICE

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	65
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. Mando 2	98

11.2. El nuevo modelo de mando	99
12.- Consejos de los Expertos	109
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 y 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	
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/CET 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