

## INDICE

Presentamos a Mr. Q	5
Introducción	7
<b>1. Dudas y Preguntas</b>	<b>9</b>
1.1. Razones que tienen las empresas para implantar un sistema de calidad	11
1.2. Respuestas que todo quieren conocer	12
<b>2. Las Normas</b>	<b>47</b>
2.1. Los organismos de normalización y certificación	49
2.2. la familia ISO 9000	49
2.3. Campo de aplicación	51
<b>3. Comentarios Finales</b>	<b>53</b>
3.1. Asegurar el futuro	55
3.2. La calidad, un sistema justo para todos	57
3.3. despedida	61