

## INDICE

Presentación	7
<b>1. Normalización, Homologación, Implantación y Certificación</b>	11
1.1. Conceptos generales	11
1.2. Normalización	12
1.3. Homologación	16
1.4. Mercado C.E	17
1.5. Certificación	17
<b>2. La Nuevas Normas ISO 9000: 2000</b>	21
2.1. Análisis y comentarios	21
2.2. ISO 9000: 2000	25
2.3. ISO 9001: 2000	34
2.4. ISO 9004: 2000	47
<b>3. Liderazgo, Procesos y Competencias</b>	87
3.1. Liderazgo	87
3.2. Procesos	88
3.3. Diagrama de procesos	92
3.4. Reingeniería de procesos	102
3.5. Reingeniería humana	103
3.6. Reingeniería total	104
3.7. Gestión de competencias	105
<b>4. Documentación del Sistema de la Gestión de Calidad</b>	111
4.1. Documentación general	111
4.2. Criterios para la política de calidad	150
<b>5. Implantación de la Calidad</b>	155
5.1. Consideraciones	155
5.2. Pasos y etapas	156
5.3. Notas y aclaraciones	161
5.4. La clave del éxito de un programa de calidad según Andrés Senlle	162
<b>6. Fallos al Implantar el Sistema</b>	165
6.1. Tener información y metodología	165
6.2. ¿Por qué falla el sistema?	167
<b>7. Revisión por dirección</b>	173
7.1. El rol de la alta dirección	173
7.2. Dinámica del proceso	177
<b>8. Tratamiento de Quejas y Reclamaciones</b>	181
8.1. datos para mejorar	181
8.2. El sistema	181
8.3. Puesta en práctica del sistema	186
<b>9. Calidad y Excelencia</b>	189
9.1. El camino de la calidad	189
9.2. No – Calidad	192
9.3. La mejora continua	196
9.4. Autoevaluación	201
9.5. La norma ISO 9004: 2 y la mejora	205
<b>10. Auditorías de la Calidad</b>	207
10.1. Clasificación y definiciones	207
10.2. Auditorías internas	208

10.3. Ejecución de la auditoría	209
10.4. El auditor	212
<b>11. Auditorías y Autoevaluación</b>	<b>215</b>
11.1. Cuestionario	215
11.2. Evaluación	222
11.2.1. Evaluación de auditoría	222
11.2.2. Cómo realizar la autoevaluación	223
12. Cuadro de mando integral (CMI)	225
12.1. Estrategia empresarial	225
12.2. Indicadores	229
Glosario	233