

## INDICE

Prólogo	11
Introducción	13
<b>1. La Calidad en los Servicios</b>	<b>15</b>
1.1. Datos para la reflexión	17
1.2. Medida de la calidad en el servicio	20
1.3. ¿Cuáles son los indicadores?	22
<b>2. El Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>25</b>
2.1. Sistema de calidad	28
2.2. Estructura del sistema documental	32
2.3. ¿Cómo redactar el Manual y los procedimientos?	37
2.4. Conclusiones	41
<b>3. Las Normas de Calidad</b>	<b>45</b>
3.1. Antecedentes	47
3.2. Las nuevas normas ISO 9000: 2000	48
3.3. La norma ISO 9001: 2000	51
<b>4. El Sistema de Gestión Empresarial</b>	<b>91</b>
4.1. Gestión por procesos	93
4.2. Reingeniería humana y competencias	97
<b>5. Satisfacción del Cliente</b>	<b>101</b>
5.1. Primeros conceptos	103
5.2. Estrategia para fidelizar al cliente: la cuenta atrás	108
5.3. Sus derechos como cliente	119
<b>6. Mejora Continua</b>	<b>121</b>
6.1. ¿Qué cambiar y por qué cambiar?	123
6.2. Los sistemas	124
6.3. Reducción de gastos	128
<b>7. Pautas para Realizar un Manual de Calidad Basándonos en la ISO 9000: 2000</b>	<b>131</b>
7.1. Formato del manual de calidad	133
<b>8. El Sistema en Marcha</b>	<b>173</b>
8.1. Pasos que seguir para la implantación	175
8.2. Auditorías	180