

# ÍNDICE

Página

## INTRODUCCIÓN GENERAL

- |   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
| 1 | Introducción.....             | 7 |
| 2 | ¿Qué contiene esta obra?..... | 8 |

## BLOQUE I

- |     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | <b>Introducción.....</b>   | 5  |
| 2   | <b>Cómo utilizar este vídeo con su correspondiente manual de trabajo y aplicación.....</b> | 5  |
| 2.1 | Visionado inicial de la cinta de Vídeo y análisis del contenido del Manual.....            | 5  |
| 2.2 | Elección de los "Animadores" de la actividad de Difusión y Sensibilización.....            | 6  |
| 2.3 | Formación de los grupos de participantes en el Proceso.....                                | 6  |
| 2.4 | Reunión con cada grupo, dirigida por un Animador previamente seleccionado.....             | 7  |
| 2.5 | Trabajo individual.....  | 7  |
| 2.6 | Ampliación del Proyecto de Difusión y Sensibilización a toda la Empresa.....               | 8  |
| 3   | <b>Características que deben reunir los "Animadores".....</b>                              | 8  |
| 4   | <b>Materiales y recursos necesarios para la realización de las reuniones..</b>             | 9  |
| 5   | <b>La convocatoria previa a la reunión.....</b>  | 11 |
| 6   | <b>La reunión propiamente dicha.....</b>   | 12 |

## **BLOQUE II**

### **1 PRIMERA PARTE**

#### **ISO 9000 EN LA EMPRESA DE HOY**

1.1	Evolución de la Calidad en el mundo.....	7
1.2	El Aseguramiento de la Calidad.....	10
1.3	¿Qué es ISO?.....	12
1.4	¿Qué es ISO 9000?.....	12
1.5	¿Qué es la CERTIFICACIÓN ISO 9000?.....	14
1.6	¿Por qué HOY es IMPORTANTE ISO 9000 para la Empresa?.....	14

### **2 SEGUNDA PARTE**

#### **EXIGENCIAS DE LAS NORMAS ISO 9000 PARA CADA ÁREA DE ACTIVIDAD DE LA EMPRESA**

2.1	¿Qué piden las Normas ISO 9000 a cada uno de los Departamentos?.....	19
2.2	¿Qué debe hacerse en la Empresa para cumplir con las Normas ISO 9000?.....	25

### **3 TERCERA PARTE**

#### **LA PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN EL PROYECTO ISO 9000**

3.1	¿Cómo puede Vd. participar en este Proceso?.....	29
3.2	¿Qué ventajas aporta a los empleados el aplicar estas Normas ISO 9000?.....	30

4	CONCLUSIONES.....	31
---	-------------------	----

## **BLOQUE III**

MATERIAL DE APOYO PARA EL ANIMADOR.....	3
---	---

Lista de Títulos publicados.....	27
----------------------------------	----