

INDICE

Prefacio	7
Primera parte	
Los servicios y las normas	11
1. El contexto	
2. El enfoque de vía rápida	15
3. El enfoque del sistema completo	27
4. El registro de regulaciones	35
5. El sistema de administraciones de la calidad	45
6. Honestidad, la mejor política	53
7. El sistema de administración ecológica	61
8. Salud y seguridad	71
9. ¿Quién necesita las normas?	79
Segunda parte	
La documentación de la administración de la calidad	87
Introducción	
Códigos sectoriales de práctica para ISO 9000	93
Hoteles	94
Supermercados	105
Fabricantes	109
Estaciones de servicio	110
Distribuciones generales	
Tiendas detallistas	118
Abogados y la profesión legal	123
Contadores	126
Bancos	128
Restaurantes	130
Otros códigos de prácticas	132
Tercera parte	
La documentación de la administración ecológica	137
Introducción	
Códigos sectoriales de práctica para SIO 9000	
Impresión y empaque	143
Transporte	146
Embarque	149
El código IMG	
Administración del desperdicio	155
Tiendas detallistas	156
Posdata: ¿Qué sigue?	159
Apéndice I: manual de verificación de identificación de temas	183
Apéndice II: lista de verificación de identificación de temas	183
Índice analítico	189