

**ÍNDICE**

INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO Y ENFOQUE DEL PRESENTE TEXTO	6
<b>Parte I. CALIDAD</b>	<b>11</b>
• DEFINICIÓN Y EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD	11
• ERRORES A EVITAR EN RELACIÓN CON LA CALIDAD	21
• OTROS ASPECTOS RELEVANTES RELACIONADOS CON LA CALIDAD	22
• CALIDAD OPERACIONAL, CALIDAD DE DISEÑO, CALIDAD DE CONFORMIDAD y FIABILIDAD DE LOS PRODUCTOS COMO ATRIBUTO DE CALIDAD	24
• RECOMENDACIONES PARA DIRIGIR LA EMPRESA HACIA LA CALIDAD	32
• LOS CATORCE PUNTOS DE DEMING	36
• OTRAS CONSIDERACIONES DE INTERÉS	41
• BASE CONCEPTUAL PARA COMPRENDER, IMPLANTAR Y GESTIONAR LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS ACTUALES	53
• ENFOQUE DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS ACTUALES	115
• ENFOQUE DE LA CALIDAD EN RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES EXTERNOS	117
• HOMOLOGACIÓN, CERTIFICACIÓN Y NORMALIZACIÓN	118
• ENFOQUE DE LA CALIDAD EN PRODUCTOS INDUSTRIALES	120
• RESPONSABILIDADES SIGNIFICATIVAS DE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA, EN RELACIÓN CON LA CALIDAD	123
• FUTURO ESPERABLE PARA LA CALIDAD EN EMPRESAS	134
• NORMAS Y GUÍAS	139
• TERMINOLOGÍA BÁSICA DE INTERÉS	146
• ASPECTOS SOCIALES DE LA CALIDAD	149
• ASPECTOS LEGALES Y NORMALIZACIÓN DE LA CALIDAD	162
• POLITICAS Y ESTRATEGIAS DE CALIDAD	179
o INTRODUCCIÓN	179
o POLÍTICA DE CALIDAD	180
o ESTRATEGIA DE CALIDAD	180
• LA FUNCIÓN DE CALIDAD	185
o CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS	185

○ CASO PRÁCTICO RESUELTO	197
○ SOLUCIÓN PROPUESTA	198
○ ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD	198
○ DELEGACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y COORDINACIÓN DE TAREAS	198
○ TAREAS, POSICIÓN DEL DEPARTAMENTO DE LA CALIDAD y PAPEL DEL PERSONAL IMPLICADO EN LA CALIDAD	199
○ EVALUACIÓN DE LA CALIDAD	207
• EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA	213
• OTRAS CONSIDERACIONES SOBRE LOS SISTEMAS DE CALIDAD	226
• PRINCIPALES COMPONENTES DE UN SISTEMA DE CALIDAD	243
• RECORDATORIO SOBRE LA ELABORACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	248
• ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD	250
• DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	252
• PASOS A SEGUIR PARA ELABORAR LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE CONFORMIDAD CON LA NORMA CERTIFICABLE ISO 9001	253
• ELEMENTOS MÁS SIGNIFICATIVOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	254
○ RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCION	254
○ REVISION DEL CONTRATO	265
○ GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO	271
○ CONTROL DE LA DOCUMENTACION Y DE LOS DATOS	290
○ COMPRAS, SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES EXTERNOS	301
○ CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE	314
○ IDENTIFICACION Y SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO	317
○ IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO	320
○ CONTROL DE LOS PROCESOS	322
○ INSPECCIONES Y ENSAYOS	333
○ CONTROL Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE INSPECCION, MEDICION Y ENSAYO	344
○ TRATAMIENTO DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES	355
○ MANIPULACION, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, CONSERVACION Y ENTREGA	363

○ REGISTROS DE LA CALIDAD	370
○ FORMACION Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL	378
○ SERVICIO POST – VENTA	382
• CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	387
○ INTRODUCCIÓN	387
○ CALIDAD DE SERVICIO: CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN	388
○ COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES Y CALIDAD DE SERVICIO	392
○ IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO	395
○ LOS COMPONENTES DE LA CALIDAD DE SERVICIO	402
○ GESTIÓN Y ESTRATEGIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO	406
○ LA MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	412
○ CUESTIONARIO RESUELTO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO	417
○ CUESTIONARIO RESUELTO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO	417
○ PUNTOS ESENCIALES A TENER SIEMPRE PRESENTES	452
○ ELABORACIÓN DE CUESTIONARIOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	455
○ EXPLOTACIÓN DE DATOS RECOGIDOS EN LOS CUESTIONARIOS	458
• FAMILIA DE NORMAS INTERNACIONALES ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004 PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	460
○ RESEÑA SOBRE LA Norma UNE-EN ISO 9000 de 2015	460
○ RESEÑA SOBRE LA Norma UNE-EN ISO 9001 de 2015	492
○ RESEÑA SOBRE LA Norma UNE-EN ISO 9004 de 2018	567
• AUDITORÍAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	643
○ INTRODUCCIÓN	643
○ OBJETIVOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD	646
○ AMBITO DE APLICACIÓN, BENEFICIOS Y ERRORES MÁS FRECUENTES DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD	647
○ CAUSAS DESENCADENANTES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD	650
○ CONCEPTOS PREVIOS DE INTERÉS	651
○ PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD	654
○ TIPOS DE AUDITORIAS DE CALIDAD	657
○ COMPETENCIAS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTERVINIENTES EN LAS AUDITORÍAS	663
○ COSTES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD	672
○ FASES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD	673
○ FASE DE INICIACIÓN	674
○ FASE DE PREPARACIÓN	678
○ FASE DE EJECUCIÓN	681
○ FASE DEL INFORME DE LA AUDITORIA	686

○ FASE DE CIERRE DE LA AUDITORIA	690
○ ACCIONES CORRECTORAS	690
○ CALIDAD DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD	691
○ FORMACIÓN DE LOS AUDITORES DE CALIDAD	692
○ RESUMEN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD	694
○ RESUMEN DE LOS REQUISITOS BASE DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD	695
<b>Parte II. EXCELENCIA</b>	<b>701</b>
• <b>MODELO EUROPEO EFQM DE EXCELENCIA</b>	<b>701</b>
○ INTRODUCCIÓN	701
○ GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL Y EXCELENCIA	702
○ LOS OCHO CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA SEGÚN EL MODELO EFQM	703
○ ESQUEMA LÓGICO "REDER"	712
○ RECORDATORIO	716
○ ESQUEMA ESTRUCTURA Y CONTENIDOS DEL MODELO EFQM	722
○ RELACIONES ENTRE EL MODELO EFQM Y LOS CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA	727
○ PUNTUACIONES EN EL MODELO EFQM	728
○ RECORDATORIO	729
○ TERMINOLOGÍA BÁSICA DEL MODELO EFQM	733
○ <u>Criterio 1</u> : LIDERAZGO	742
○ <u>Criterio 2</u> : ESTRATEGIA	743
○ <u>Criterio 3</u> : PERSONAS	745
○ <u>Criterio 4</u> : ALIANZAS Y RECURSOS"	746
○ <u>Criterio 5</u> : PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	748
○ <u>Criterio 6</u> : RESULTADOS EN LOS CLIENTES	749
○ <u>Criterio 7</u> : RESULTADOS EN LAS PERSONAS	751
○ <u>Criterio 8</u> : RESULTADOS EN LA SOCIEDAD"	753
○ <u>Criterio 9</u> : RESULTADOS CLAVE"	755
<b>Parte III. INNOVACIÓN</b>	<b>757</b>
• <b>CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA INNOVACIÓN</b>	<b>757</b>
○ INTRODUCCIÓN	757
○ ALTERNATIVAS DE INNOVACIÓN	758
○ UBICACIÓN DE LA I+D+i EN LAS EMPRESAS ACTUALES	759
○ CONCEPTO DE INNOVACIÓN	760
○ CARACTERÍSTICAS SIGNIFICATIVAS DE LA INNOVACIÓN COMO FACTOR DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	764

• <b>ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LAS EMPRESAS ACTUALES</b>	<b>772</b>
○ INTRODUCCIÓN	772
○ ANÁLISIS GENÉRICO Y ESPECÍFICO DEL ENTORNO	774
○ ESTRATEGIA Y RECURSOS TECNOLÓGICOS	776
○ ESTRATEGIA Y CAMBIO TECNOLÓGICO	776
○ ESTRATEGIA DE I+D+i Y ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN	778
○ MARCO RECOMENDADO PARA LA ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN	778
○ EL PLAN TECNOLÓGICO COMO SOPORTE DE LA ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN	779
• <b>PRINCIPALES FACTORES DE ÉXITO DE LA INNOVACIÓN</b>	<b>783</b>
• <b>LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA VISTA COMO UN PROCESO</b>	<b>792</b>
○ INTRODUCCIÓN	792
○ GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁMBITO DE LA INNOVACIÓN	792
• <b>CUANTIFICACIÓN Y MEDICIÓN DE LA INNOVACIÓN</b>	<b>796</b>
○ INTRODUCCIÓN	796
○ MEDIDAS DE LOS PROCESOS DE INNOVACIÓN	797
○ INDICADORES PARA LA MEDIDA DE LA INNOVACIÓN	800
• <b>INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	<b>808</b>
○ RELACIONES ENTRE INNOVACIÓN Y MEJORA	808
○ INNOVACIÓN INCREMENTAL O MEJORA CONTINUA	809
○ EJEMPLO DE ACTIVIDADES CONCRETAS PARA LA MEJORA CONTINUA	813
○ EQUIPOS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA INNOVACIÓN	815
<b>BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA SOBRE CALIDAD TOTAL</b>	<b>819</b>