

INDICE

Primera parte: SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INTRODUCCIÓN	1
PASOS PAR FORMULAR EL MARCO CORRECTO PARA GESTIONAR LA CALIDAD	5
LA FUNCIÓN DE CALIDAD	18
• CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS	18
• <u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO	29
• <u>SOLUCIÓN</u> PROPUESTA	30
• ORGANIZACIÓN	30
• DELEGACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y COORDINACIÓN DE TAREAS	30
• TAREAS Y POSICIÓN DEL DEPARTAMENTO DE LA CALIDAD, PAPEL QUE JUEGA EL PERSONAL IMPLICADO EN LA CALIDAD	31
• COORDINACIÓN	34
• EVALUACIÓN	39
EL SISTEMA DE CALIDAD	45
OTRAS CONSIDERACIONES SOBRE SISTEMAS DE CALIDAD	57
PRINCIPALES COMPONENTES DE UN SISTEMA DE CALIDAD	75
RECORDATORIO SOBRE LA ELABORACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	79
ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD	82
DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	83
ELEMENTOS MÁS SIGNIFICATIVOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	85
• RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	85
• REVISIÓN DEL CONTRATO	96
• GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO	103
• CONTROL DE LA DOCUMENTACION Y DE LOS DATOS	122
• COMPRAS, SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES EXTERNOS	133
• CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE	145
• IDENTIFICACION Y SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO	148
• IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO	151
• CONTROL DE LOS PROCESOS	153
• INSPECCIONES Y ENSAYOS	164
• CONTROL Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE INSPECCION, MEDICION Y ENSAYO	175
• TRATAMIENTO DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES	187
• ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	194
• MANIPULACIÓN ALMACENAMIENTO EMBALAJE CONSERVACIÓN Y ENTREGA	201
• REGISTROS DE CALIDAD	209
• AUDITORIAS DE CALIDAD	217
• FORMACION Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL	224
• SERVICIO POSTVENTA	228
• TECNICAS ESTADÍSTICAS	233
OTROS CONCEPTOS DE INTERÉS PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	336
• INSTRUCCIONES DE INSPECCIÓN	236

• INSTALACIONES DE INSPECCIÓN	236
• ÁREAS DE INSPECCIÓN, LABORATORIO Y ALMACENAMIENTO	236
• LUGAR DE TRABAJO, CONTROL DE ÚTILES Y PROGRAMAS DE REVISIÓN PERIÓDICA	237
• INSTRUCCIONES DE VERIFICACIÓN Y REGISTROS DE VERIFICACIÓN	238
• IDENTIFICACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE ÚTILES	239
• CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL E INFORMES DE CERTIFICACIÓN	240
• CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN	241
• INSPECCIÓN DEL PRIMER ARTÍCULO (I.P.A.)	242
• CONTROL DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y PRUEBAS	245
• INSPECCIONES DE FABRICACIÓN	247
• INSPECCIONES DURANTE EL PROCESO	248
• INSPECCIONES DURANTE EL MONTAJE	248
• ENSAYOS NO DESTRUCTIVOS Y PRUEBAS DE ACEPTACIÓN Y CUALIFICACIÓN	249
• INFORMES DE INSPECCIÓN	250
• TRABAJO EN LA MODALIDAD DE AUTOCONTROL	251
• DISPOSICIÓN DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES RESULTANTES DE LA INSPECCIÓN	252
• JUNTAS DE REVISIÓN DE MATERIALES	253
<u>CUESTIONES Y RESPUESTAS SOBRE SISTEMAS DE CALIDAD</u>	255
<u>EJEMPLO DE ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD</u>	287
• ORGANIZACIÓN	287
• COMITÉ DE CALIDAD	287
• ANTECEDENTES HISTÓRICOS	288
• DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	289
• MISIÓN	289
• CALIDAD DEL SERVICIO Y ESTRATEGIA COMO EMPRESA	289
• VALORES CULTURALES	289
• LA CALIDAD DE SERVICIO ES NUESTRO OBJETIVO BÁSICO	290
• RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES	290
• EL FACTOR HUMANO ES FUNDAMENTAL	290
• LA CALIDAD TOTAL COMO INSTRUMENTO	290
• LA CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE COMO MARCO DE REFERENCIA Y ACTUACIÓN	291
• PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO DE CALIDAD	291
• MISIÓN EN CUANTO A GESTIÓN DE LA CALIDAD	291
• FILOSOFÍA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	291
• RIESGOS, BENEFICIOS Y COMPETITIVIDAD	292
• DECLARACIÓN DE AUTORIDAD	292
<u>EJEMPLO DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD, ESTÁNDARES DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</u>	293
• PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	293
• ESTÁNDARES DE CALIDAD Y ESPECIFICACIONES	294

• PROCESOS DE MEJORA CONTINUA	296
• GRUPOS Y EQUIPOS DE MEJORA	300
<u>EJEMPLO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE SERVICIO</u>	304
• PROCESO DE PRODUCCIÓN DEL SERVICIO	304
• PRESTACIÓN DEL SERVICIO	307
• DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS DE CALIDAD	310
• CONTROL DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	313
<u>EJEMPLO DE INDICADORES Y DATOS DE CALIDAD</u>	315
• ANÁLISIS DE DATOS	315
• INDICADORES DE CALIDAD	323
<u>EJEMPLO DE ÍNDICES DE MEDIDA DE LA CALIDAD</u>	325
• CONCEPTO	325
• EJEMPLOS	325
• ÍNDICES DE ACTIVIDAD DE CALIDAD DE LAS UNIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	325
• ÍNDICES DE ACTIVIDAD DE CALIDAD	326
<u>EJEMPLO DE INFORMES SOBRE LA SITUACIÓN DE LA CALIDAD</u>	326
• ENFOQUE	326
• CONTENIDOS DE LOS INFORMES	326
• PERIODICIDAD	327
• ELABORACIÓN	327
• INFORME GLOBAL SOBRE LA EMPRESA	327
<u>EJEMPLO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO</u>	327
• PLANTEAMIENTO Y ENFOQUE	327
• EVALUACIÓN INTERNA	328
• EVALUACIÓN EXTERNA (POR EL CLIENTE)	328
• UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA	329
<u>EJEMPLO DE GARANTÍA DE SERVICIO, TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES Y COMPARACIÓN CON LA CALIDAD DEL SECTOR</u>	329
• PLANTEAMIENTO	329
• GARANTÍA DE SERVICIO	329
• TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES	329
• COMPARACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE OTRAS EMPRESAS	330
<u>APLICABILIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS</u>	331
• INTRODUCCIÓN	331
• CONSIDERACIONES SOBRE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ASOCIADA A LA CALIDAD EN LAS PYMEs	335
• CONSIDERACIONES SOBRE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD EN PYMEs	336
• TIPOLOGÍAS MÁS HABITUALES DE SISTEMAS DE CALIDAD EN PYMEs	336
• CONSIDERACIONES SOBRE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD EN PYMEs	338
• CONSIDERACIONES SOBRE LOS PLANES DE CALIDAD EN PYMEs	339
<u>CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS (PREGUNTAS)</u>	345
<u>CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS (RESPUESTAS)</u>	357
BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA COMENTADA	358

Segunda parte: Familia de NORMAS ISO 9000 para la gestión de la Calidad

<u>Norma</u> UNE-EN ISO 9000:2015	365
<u>Norma</u> UNE-EN ISO 9001:2015	444
<u>Norma</u> UNE – EN ISO 9004: 2018	556
RECOMENDACIONES SOBRE MANUALES DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD ACORDES CON LA NORMA ISO 9001:2015	618
<u>EJEMPLO TIPO</u> DE UN MANUAL DE CALIDAD ACORDE CON LA NORMA ISO 9001:2015	620
<u>EJEMPLOS RESUMIDOS</u> DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	644