

**Curso**  
**EXPERTO PROFESIONAL EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO  
 9001 Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Índice del texto del**  
**Módulo 1.- Calidad: Base conceptual y herramientas para su gestión**

PRESENTACIÓN DEL MÓDULO	1
ENFOQUE RECOMENDADO PARA COMPRENDER EL DESARROLLO DE LA CALIDAD	3
<u>EJEMPLO ILUSTRATIVO</u>	7
INICIACIÓN A LA CALIDAD	9
• LA CALIDAD COMO ESTRATEGIA	9
• CALIDAD, COSTE Y BENEFICIO EMPRESARIAL	11
• ORIGEN Y DESTINO DE LA CALIDAD	12
• CALIDAD Y EMPRESA EN ESPAÑA	13
• CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD	14
NACIMIENTO Y DESARROLLO HISTÓRICO DE LA CALIDAD	14
• PRIMERAS APORTACIONES FRANCESAS	15
• PASO DE LA PRODUCCION ARTESANAL A LA PRODUCCION EN SERIE	16
• DESARROLLO DE LA CALIDAD EN LOS ESTADOS UNIDOS	18
• EL MOVIMIENTO DE LA CALIDAD EN JAPÓN	20
EVOLUCION DEL CONCEPTO DE CALIDAD	23
• DEFINICIONES DE CALIDAD	23
• EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD	24
• NUESTRA DEFINICIÓN DE LA CALIDAD	26
ERRORES A EVITAR EN RELACIÓN CON LA CALIDAD	29
ASPECTOS RELEVANTES RELACIONADOS CON LA CALIDAD	30
ETAPAS HISTÓRICAS SIGNIFICATIVAS EN EL DESARROLLO DE LA CALIDAD	33
• ETAPA DE DETECCIÓN – CORRECCIÓN	33
• ETAPA DE PREVENCIÓN	33
• ETAPA DE LA CALIDAD TOTAL	34
• ETAPA DEL REY CLIENTE	35
• ETAPA DE LA CALIDAD CONCERTADA	35
HISTORIA DE LA RELACIÓN CALIDAD - COSTE – PRECIO	35
RECOMENDACIONES PARA CONDUCIR UNA EMPRESA HACIA LA CALIDAD	36
LOS CATORCE PUNTOS DE DEMING	40
RECORDATORIO	46
IDEAS BÁSICAS PARA COMPRENDER LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS ACTUALES	57
<u>CUESTIONES Y RESPUESTAS RECOMENDADAS</u>	118
• PRESENTACIÓN	118
• <u>CUESTIONES PLANTEADAS</u>	118
• RESPUESTAS RECOMENDADAS	123
ENFOQUE DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS ACTUALES	187
ENFOQUE DE LA CALIDAD EN RELACIÓN CON PROVEEDORES EXTERNOS	189
• RELACIONES EMPRESA – PROVEEDORES	190

•	HOMOLOGACIÓN, CERTIFICACIÓN Y NORMALIZACIÓN	190
•	ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD EN PROVEEDORES	192
	ENFOQUE DE LA CALIDAD EN PRODUCTOS INDUSTRIALES	192
	CALIDAD OPERACIONAL, CALIDAD DE DISEÑO Y CALIDAD DE CONFORMIDAD	195
•	CONSIDERACIÓN PREVIA	195
•	CALIDAD DE DISEÑO	197
•	CALIDAD OPERACIONAL	199
•	CALIDAD DE CONFORMIDAD	200
	EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD EN EL ESCENARIO COMPETITIVO EUROPEO	201
	RESPONSABILIDAD SIGNIFICATIVAS DE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA EN RELACIÓN CON LA CALIDAD	204
	FUTURO ESPERABLE PARA LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS	205
	LA FIABILIDAD DE LOS PRODUCTOS COMO ATRIBUTO DE CALIDAD	210
	<u>EJEMPLO</u> DE CONSIDERACIONES PRÁCTICAS SOBRE CALIDAD Y CAMBIO NECESARIO EN UNA EMPRESA CONCRETA	212
	<u>EJEMPLO</u> DE CONSIDERACIONES PRÁCTICAS SOBRE INDUCCIÓN A LA CALIDAD, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y COMPETITIVIDAD EN UNA EMPRESA CONCRETA	215
	<u>EJEMPLO</u> DE ETAPAS BÁSICAS DE UN MÉTODO EFICAZ DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA CALIDAD	218
	RESUMEN Y RESEÑAS DE INTERÉS SOBRE ELEMENTOS Y CONCEPTOS SIGNIFICATIVOS	219
	APLICABILIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES)	233
	<u>CUESTIONARIO RESUELTO</u>	240
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	246
•	PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN	246
•	PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	260
•	RECOPIACIÓN DE CONCEPTOS SIGNIFICATIVOS	264
•	POLÍTICA DE CALIDAD	270
•	<u>EJEMPLO ILUSTRATIVO</u> Nº 1 DE POLÍTICA DE CALIDAD	276
•	<u>EJEMPLO ILUSTRATIVO</u> Nº 2 DE POLÍTICA DE CALIDAD	277
•	CONCEPTOS ÚTILES DE ORGANIZACIÓN	280
•	DELEGACIÓN DE AUTORIDAD	298
•	LA ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD	300
•	ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA	302
•	MISIÓN Y VISIÓN	304
•	POLÍTICA Y ESTRATEGIA	306
•	OBJETIVOS	323
•	ENFOQUE DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	326
•	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	336
•	INTERACCIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD EN LA POLÍTICA DE LA EMPRESA	338
•	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	339
•	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	340
•	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	341

• EL LIDERAZGO DE LA DIRECCIÓN	343
• LA COMUNICACIÓN A LA ORGANIZACIÓN	347
• FORMACIÓN	347
• GESTIÓN DE LOS RECURSOS	348
• NORMAS Y GUÍAS	349
• AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	354
• VOCABULARIO	354
<b>ASPECTOS SOCIALES DE LA CALIDAD</b>	<b>358</b>
• SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	358
• COMUNICACIÓN	358
<b>ASPECTOS LEGALES Y NORMALIZACIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>369</b>
• LEGISLACIÓN	369
• NORMALIZACIÓN	371
• CEN, CENELEC Y ETSI	375
• COPANT	376
• ISO Y CEI/IEC	376
• EL NUEVO ENFOQUE	376
• ACREDITACIÓN	378
• CERTIFICACIÓN	380
• CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD	383
• CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS	384
<b><u>CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS-PREGUNTAS</u></b>	<b>386</b>
<b><u>CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS-RESPUESTAS</u></b>	<b>404</b>
<b>GLOSARIO TERMINOLÓGICO AMPLIADO</b>	<b>405</b>
<b>TERMINOLOGÍA EN INGLÉS, ACRÓNIMOS Y SIGLAS DE INTERÉS</b>	<b>454</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA DE LA CALIDAD</b>	<b>458</b>
<b><u>ANEXO. LA DENOMINADA CALIDAD TOTAL Y SU GESTIÓN (TQM)</u></b>	<b>465</b>
• CONCEPTO, ENFOQUE Y CARACTERÍSTICAS	465
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo</b>	474
• RESUMEN Y OTRAS CONSIDERACIONES DE INTERÉS	477
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo</b>	486
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo</b>	488
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo</b>	492
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo</b>	493
• <b><u>EJEMPLOS CONCRETOS DE COSTES DE CALIDAD TOTAL Y DE NO-CALIDAD</u></b>	
<b>TOTAL</b>	<b>493</b>
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo de costes de calidad</b>	<b>496</b>
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo de costes de no-calidad asociados a requisitos</b>	<b>499</b>
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo de costes de no-calidad de los servicios de acompañamiento</b>	<b>500</b>

○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo de costes de no-calidad de los fallos internos</b>	501
○ <b><u>Ejemplo</u> ilustrativo de costes de no-calidad comunes a fallos internos y externos</b>	502
• <b>CONSIDERACIONES SOBRE LOS GRUPOS DE INTERÉS DE UNA ORGANIZACIÓN</b>	504
○ <b><u>Ejemplos</u> de intereses para diferentes grupos</b>	510
<b><u>HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</u></b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	511
<b>GESTION DE LA CALIDAD Y HERRAMIENTAS</b>	514
<b>DIAGRAMA DE FLECHAS O DE FLUJO</b>	516
• <b>CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS</b>	516
• <b>ELABORACIÓN PRÁCTICA DEL DIAGRAMA DE UN PROCESO</b>	522
• <b>CONCLUSIONES</b>	525
• <b><u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO DE UN DIAGRAMA DE FLUJO</b>	528
• <b>SOLUCIÓN PROPUESTA</b>	529
• <b><u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO DE DIAGRAMA DE UN PROCESO</b>	530
• <b>SOLUCIÓN PROPUESTA</b>	531
<b>HOJAS DE COMPROBACION Y DE RECOGIDA DE DATOS</b>	532
• <b>PRESENTACION, OBJETIVOS Y ALCANCE</b>	532
• <b>DEFINICIONES Y CONCEPTOS</b>	533
• <b>PROCESO DE ELABORACIÓN</b>	534
• <b>PLANIFICACIÓN DE LA RECOGIDA DE DATOS</b>	535
• <b>PROCESO DE RECOGIDA DE DATOS</b>	536
• <b>INTERPRETACIÓN</b>	540
• <b>UTILIZACIÓN</b>	542
• <b><u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO DE HOJA DE RECOGIDA</b>	542
• <b>SOLUCIÓN PROPUESTA</b>	543
• <b><u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO DE HOJA DE COMPROBACIÓN</b>	544
• <b>SOLUCIÓN PROPUESTA</b>	544
<b>HISTOGRAMA</b>	545
• <b>PRESENTACIÓN, OBJETIVOS Y ALCANCE</b>	545
• <b>DEFINICIONES Y CONCEPTOS</b>	545
• <b>PROCESO DE ELABORACIÓN</b>	549
• <b>INTERPRETACIÓN</b>	553
• <b>UTILIZACIÓN</b>	560
• <b>RECORDATORIO</b>	560
• <b><u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO</b>	562
• <b>SOLUCIÓN PROPUESTA</b>	564
• <b><u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO</b>	565
• <b>SOLUCIÓN PROPUESTA</b>	565
<b>DIAGRAMA DE DISPERSIÓN</b>	568
• <b>PRESENTACIÓN, OBJETIVOS Y ALCANCE</b>	568

• <u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO	569
• SOLUCIÓN PROPUESTA	570
• DEFINICIONES Y CONCEPTOS	571
• PROCESO DE ELABORACIÓN	571
• INTERPRETACIÓN	574
• PAUTAS TÍPICAS DE CORRELACIÓN	576
• PROBLEMAS Y DEFICIENCIAS DE INTERPRETACIÓN MÁS CORRIENTES	577
• UTILIZACIÓN	578
• <u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO	578
• SOLUCIÓN PROPUESTA	579
<b>TORMENTA DE IDEAS</b>	<b>582</b>
• DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS	582
• APLICACIÓN PRÁCTICA	583
• ETAPAS DE REALIZACIÓN DE LA TORMENTA DE IDEAS	583
• AUTONOMIA DE APLICACIÓN	584
• <u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO	584
<b>DIAGRAMA CAUSA-EFECTO</b>	<b>585</b>
• CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS	585
• <u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO	587
• ELABORACIÓN PRÁCTICA	589
• CONCLUSIONES	592
<b>SELECCION PONDERADA</b>	<b>593</b>
• DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS	593
• APLICACIÓN PRÁCTICA	594
• AUTONOMIA DE APLICACIÓN	594
• <u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO	595
• <u>SOLUCIÓN PROPUESTA</u>	597
<b>DIAGRAMA DE PARETO</b>	<b>598</b>
• CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS	598
• <u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO	601
• ELABORACIÓN PRÁCTICA	603
• INTERPRETACIÓN DE UN DIAGRAMA DE PARETO	605
• CONCLUSIONES	607
• RECORDATORIO	608
• <u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO	610
• SOLUCIÓN PROPUESTA	611
• <u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO	612
• SOLUCIÓN PROPUESTA	613
• <u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO	614
• SOLUCIÓN PROPUESTA	615
• <u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO	616
• SOLUCIÓN PROPUESTA	617

<b>DIAGRAMA DE ÁRBOL</b>	<b>618</b>
• <b>CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS</b>	<b>618</b>
• <b>ELABORACIÓN PRÁCTICA</b>	<b>618</b>
• <b>CONCLUSIONES</b>	<b>623</b>
• <b><u>EJEMPLO</u> ILUSTRATIVO</b>	<b>625</b>
• <b>SOLUCIÓN PROPUESTA</b>	<b>626</b>
<b>BENCHMARKING</b>	<b>628</b>
• <b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>628</b>
• <b>CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL BENCHMARKING</b>	<b>629</b>
• <b>TIPOS DE BENCHMARKING</b>	<b>631</b>
• <b>EL PROCESO DE BENCHMARKING</b>	<b>633</b>
• <b>METODOLOGÍA DEL PROCESO DE BENCHMARKING</b>	<b>635</b>
• <b>VENTAJAS DEL BENCHMARKING</b>	<b>646</b>
• <b>FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO</b>	<b>646</b>
• <b>CONSEJOS A SEGUIR Y ERRORES A EVITAR</b>	<b>647</b>
• <b>PROBLEMAS Y OBSTÁCULOS HABITUALES</b>	<b>658</b>
• <b>RECOMENDACIONES FINALES Y OBSTÁCULOS A SUPERAR</b>	<b>660</b>
• <b>CONCLUSIONES FINALES</b>	<b>667</b>
• <b>RECORDATORIO</b>	<b>668</b>
<b>CÍRCULOS DE CALIDAD</b>	<b>671</b>
• <b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>671</b>
• <b>FUNDAMENTOS Y BENEFICIOS DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD</b>	<b>672</b>
• <b>PROCESO ESTÁNDAR DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE UTILIZAN LOS CÍRCULOS DE CALIDAD</b>	<b>673</b>
• <b>ASUNTOS QUE NO DEBEN SER TRATADOS POR LOS C. C.</b>	<b>673</b>
• <b>ESTRUCTURA HABITUAL DE UN C. C.</b>	<b>674</b>
• <b>FACTORES DE ÉXITO OBSERVADOS EN LOS DIFERENTES ÁMBITOS DE LOS C. C.</b>	<b>674</b>
• <b>PRESENTACIÓN A LA DIRECCIÓN Y PUNTOS A VERIFICAR</b>	<b>677</b>
• <b><u>EJEMPLO</u> DE PROGRAMAS DE LAS CUATRO PRIMERAS REUNIONES DE UN CÍRCULO DE CALIDAD</b>	<b>679</b>
<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>680</b>
• <b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>680</b>
• <b>ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE CUALIFICACIÓN Y FORMACIÓN</b>	<b>681</b>
• <b>EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA FORMACIÓN. ASEGURAMIENTO DE LA ADECUACIÓN DE LA FORMACIÓN A LAS ACTIVIDADES, EXPERIENCIA Y CUALIFICACIÓN</b>	<b>685</b>
• <b>RECICLAJE</b>	<b>685</b>
• <b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	<b>686</b>
• <b>OTROS RECURSOS SIGNIFICATIVOS</b>	<b>687</b>
• <b><u>EJEMPLO</u> DE DESPLIEGUE DE UN PLAN DE FORMACIÓN EN CALIDAD</b>	<b>689</b>

**Índice del texto del**  
**Módulo 2.- Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001: Elaboración, implantación y gestión**

**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

<b>OTROS CONCEPTOS DE INTERÉS PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>336</b>
• 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
<b><u>CUESTIONES Y RESPUESTAS SOBRE SISTEMAS DE CALIDAD</u></b>	<b>255</b>
<b><u>EJEMPLO DE ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD</u></b>	<b>287</b>
• 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
<b><u>EJEMPLO DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD, ESTÁNDARES DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</u></b>	<b>293</b>
• PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	293



• ESTÁNDARES DE CALIDAD Y ESPECIFICACIONES	294
• PROCESOS DE MEJORA CONTINUA	296
• GRUPOS Y EQUIPOS DE MEJORA	300
<b><u>EJEMPLO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE SERVICIO</u></b>	<b>304</b>
• 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
<b><u>EJEMPLO DE INDICADORES Y DATOS DE CALIDAD</u></b>	<b>315</b>
• ANÁLISIS DE DATOS	315
• INDICADORES DE CALIDAD	323
<b><u>EJEMPLO DE ÍNDICES DE MEDIDA DE LA CALIDAD</u></b>	<b>325</b>
• CONCEPTO	325
• <b><u>EJEMPLOS</u></b>	<b>325</b>
• ÍNDICES DE ACTIVIDAD DE CALIDAD DE LAS UNIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	325
• ÍNDICES DE ACTIVIDAD DE CALIDAD	326
<b><u>EJEMPLO DE INFORMES SOBRE LA SITUACIÓN DE LA CALIDAD</u></b>	<b>326</b>
• ENFOQUE	326
• CONTENIDOS DE LOS INFORMES	326
• PERIODICIDAD	327
• ELABORACIÓN	327
• INFORME GLOBAL SOBRE LA EMPRESA	327
<b><u>EJEMPLO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO</u></b>	<b>327</b>
• PLANTEAMIENTO Y ENFOQUE	327
• EVALUACIÓN INTERNA	328
• EVALUACIÓN EXTERNA (POR EL CLIENTE)	328
• UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA	329
<b><u>EJEMPLO DE GARANTÍA DE SERVICIO, TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES Y COMPARACIÓN CON LA CALIDAD DEL SECTOR</u></b>	<b>329</b>
• PLANTEAMIENTO	329
• GARANTÍA DE SERVICIO	329
• TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES	329
• COMPARACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE OTRAS EMPRESAS	330
<b><u>APLICABILIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS</u></b>	<b>331</b>
• 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
<b><u>CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS (PREGUNTAS)</u></b>	<b>345</b>
<b><u>CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS (RESPUESTAS)</u></b>	<b>357</b>

<b>Segunda parte: Familia de NORMAS ISO 9000 para la gestión de la Calidad</b>	
--------------------------------------------------------------------------------	--

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

<p><u>Índice del texto del</u>  <b>Módulo 3.- Auditoría y certificación de Sistemas de Calidad ISO 9001.</b>  <b>Calidad de atención y servicio al cliente.</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**AUDITORÍAS DE SISTEMAS DE CALIDAD**

• RECOMENDACIONES PARA EL LECTOR DEL PRESENTE TEXTO	1
• INTRODUCCIÓN	3
• OBJETIVOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD	6
• AMBITO DE APLICACIÓN, BENEFICIOS Y ERRORES MÁS FRECUENTES DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD	8
○ AMBITO DE APLICACIÓN DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD	8
○ BENEFICIOS DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD	8
○ ERRORES MÁS FRECUENTES EN AUDITORIAS DE CALIDAD	10
• CAUSAS DESENCADENANTES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD	11
• CONCEPTOS BÁSICOS PREVIOS	12
○ AUDITORÍA DE CALIDAD	12
○ SISTEMA DE CALIDAD	13
○ REVISION DEL SISTEMA DE CALIDAD	13
○ AUDITADO	13
○ SUPERVISION DE LA CALIDAD	13
○ AUDITOR DE LA CALIDAD	14
○ CLIENTE DE UNA AUDITORÍA	14
○ EVIDENCIAS OBJETIVAS (PRUEBAS TANGIBLES)	14
○ NO CONFORMIDAD	15
○ OBSERVACIÓN	15
○ LIMITE MATERIAL (MATERIALITY LIMIT)	15
• PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD	16
○ PRINCIPIOS GENERALES	16
○ EXTENSIÓN DE LAS AUDITORÍAS	17
○ PROGRAMA DE AUDITORÍAS	17
○ AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD	29
○ SELECCIÓN DE SUMINISTRADORES ACEPTABLES	30
• TIPOS DE AUDITORIAS DE CALIDAD	30
○ AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD	30

○	AUDITORIA DE LA POLITICA Y DE LOS OBJETIVOS	31
○	AUDITORIA DE LOS PLANES DE CALIDAD	32
○	AUDITORIA DE LOS PROCESOS	33
○	AUDITORIA DE LOS PROVEEDORES	34
○	AUDITORIA DE PRODUCTO	35
•	<b>COMPETENCIAS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTERVINIENTES</b>	<b>37</b>
○	EL EQUIPO AUDITOR	37
○	COMPETENCIAS DEL EQUIPO AUDITOR	38
○	CONCLUSIONES SOBRE LA FORMACIÓN DE LOS AUDITORES	48
○	CONCLUSIONES SOBRE LA EXPERIENCIA DE LOS AUDITORES	48
○	CONCLUSIONES SOBRE LA CUALIDADES PERSONALES	49
○	CONCLUSIONES SOBRE LA INDEPENDENCIA DE LOS AUDITORES	49
○	CONCLUSIONES SOBRE LA FUNCIONES DE LOS AUDITORES	49
○	CONCLUSIONES SOBRE LA RESPONSABILIDADES DE LOS AUDITORES	50
○	CONCLUSIONES SOBRE LA APTITUD DE LOS AUDITORES	50
○	CONCLUSIONES SOBRE LA EL CLIENTE DE LA AUDITORÍA	50
○	CONCLUSIONES SOBRE LA LA ORGANIZACIÓN AUDITADA	51
○	CONCLUSIONES SOBRE LA EL AUDITADO	51
•	<b>COSTES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD</b>	<b>52</b>
•	<b>FASES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD</b>	<b>54</b>
○	INICIACION DE LA AUDITORÍA	54
○	PREPARACION DE LA AUDITORÍA	55
○	EJECUCION DE LA AUDITORÍA	59
○	INFORME DE LA AUDITORÍA	66
○	CIERRE DE LA AUDITORÍA	67
•	<b>RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DE INICIACIÓN</b>	<b>69</b>
○	PRESENTACIÓN DE LA FASE	69
○	INICIACIÓN DE UNA AUDITORÍA	69
○	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	70
○	OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	70
○	REFERENCIA DE LA AUDITORÍA	71
○	REVISIÓN PRELIMINAR	71
•	<b>RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DE PREPARACIÓN</b>	<b>72</b>
○	PRESENTACIÓN DE LA FASE	72
○	EL PLAN DE AUDITORÍA	73
○	DOCUMENTOS DE TRABAJO	73
•	<b>RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DE EJECUCIÓN</b>	<b>75</b>
○	PRESENTACIÓN DE LA FASE	75
○	REUNIÓN DE APERTURA	76
○	RECOGIDA DE EVIDENCIAS Y OBSERVACIONES	77
○	EXAMEN DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA	78
○	SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN DE LA AUDITORÍA	79
○	REUNIÓN DE CLAUSURA DE LA AUDITORÍA	80

•	<b>RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DEL INFORME DE LA AUDITORIA</b>	<b>80</b>
○	PRESENTACIÓN DE LA FASE	80
○	PREPARACIÓN	81
○	CONTENIDO TIPO	81
○	FORMATO	81
○	CARACTERIZACIÓN	81
○	PREPARACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA	82
○	CONTENIDO DEL INFORME	83
○	REVISIÓN, DIFUSIÓN Y CONSERVACIÓN DEL INFORME	83
○	DISTRIBUCIÓN DEL INFORME	84
○	CONSERVACIÓN DEL INFORME	84
○	CONCLUSIÓN	84
•	<b>RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DE CIERRE DE LA AUDITORIA</b>	<b>85</b>
•	<b>ACCIONES CORRECTORAS</b>	<b>85</b>
•	<b>CALIDAD DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD</b>	<b>86</b>
•	<b>RESUMEN SOBRE LA FORMACIÓN DE LOS AUDITORES DE CALIDAD</b>	<b>87</b>
•	<b>RESUMEN SOBRE EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE LAS AUDITORÍAS</b>	<b>89</b>
•	<b>RESUMEN SOBRE LOS REQUISITOS BASE DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD</b>	<b>90</b>
○	PLAN DE AUDITORÍAS	90
○	MANUAL DE LAS AUDITORÍAS	90
○	RELACIÓN ENTRE PLAN DE AUDITORÍAS Y MANUAL DE AUDITORÍAS	91
○	PERSONAS QUE INTERVIENEN EN LAS AUDITORÍAS	91
•	<b>RESUMEN SOBRE LA METODOLOGÍA BASE PARA AUDITORÍAS DE CALIDAD</b>	<b>93</b>
○	DESARROLLO GENERAL DE LAS AUDITORÍAS	93
○	MÉTODOS ESPECÍFICOS PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS	95
○	<u>CASO PRÁCTICO RESUELTO</u>	98
○	<u>SOLUCIÓN PROPUESTA</u>	99
○	VALORACIÓN DEL PRODUCTO ACABADO. CONTROL POR DEMÉRITOS	100
○	DETERMINACIÓN DEL INDICADOR DE LA CALIDAD POR VARIABLES	101
○	METODOLOGÍA PARA EL AUTOCONTROL Y LA CALIDAD CONCERTADA	102
○	RECORDATORIO SOBRE OBSERVACIONES, EVIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES	102
○	RECORDATORIO SOBRE LA FRECUENCIA DE LAS AUDITORÍAS	104
•	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR PARA AUDITORÍAS DE CALIDAD</b>	<b>105</b>
○	PROCEDIMENTACIÓN DE LA “FASE 1 - INICIACION DE LA AUDITORIA”	105
○	PROCEDIMENTACIÓN DE LA “FASE 2 - PREPARACION DE LA AUDITORIA”	108
○	PROCEDIMENTACIÓN DE LA “FASE 3 - REALIZACION DE LA AUDITORIA”	111
○	PROCEDIMENTACIÓN DE LA “FASE 4 - INFORME DE LA AUDITORIA”	116
○	PROCEDIMENTACIÓN DE LA “FASE 5 - CIERRE DE LA AUDITORIA”	119
•	<b>SINOPSIS DE LA TERMINOLOGÍA ASOCIADA A LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD</b>	<b>120</b>
•	<b><u>EJEMPLOS ILUSTRATIVOS ABREVIADOS</u></b>	<b>125</b>
•	<b><u>CUESTIONES Y RESPUESTAS SOBRE AUDITORÍAS DE CALIDAD</u></b>	<b>130</b>

• <b><u>NORMA DE AUDITORÍA UNE – EN ISO 19011:2018</u></b>	166
○ PRESENTACIÓN	166
○ ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA NORMA	167
○ <b>Capítulo “0.- INTRODUCCIÓN”</b>	170
○ <b>Capítulo “1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN”</b>	172
○ <b>Capítulo “2.- REFERENCIAS NORMATIVAS”</b>	172
○ <b>Capítulo “3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES”</b>	172
○ <b>Capítulo “4.- PRINCIPIOS DE AUDITORÍA”</b>	176
○ <b>Capítulo “5.- GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA”</b>	178
○ <b>Capítulo “6.- REALIZACIÓN DE UNA AUDITORÍA”</b>	197
○ <b>Capítulo “7.- COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES”</b>	214
○ <b>ANEXO A (Informativo)</b>	224
• <b><u>ANEXO PRÁCTICO: DIRECTRICES, EJEMPLOS Y CASOS</u></b>	242
<b><u>CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001</u></b>	
• <b>INTRODUCCIÓN</b>	291
• <b>DOCUMENTACION Y SOPORTES PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001</b>	293
• <b>IMPLANTACION DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001</b>	296
• <b>ENTIDADES CERTIFICADORAS</b>	300
• <b>RAZON DE SER Y BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN</b>	301
• <b>DETALLE DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN</b>	302
<b><u>CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</u></b>	
• <b>INTRODUCCIÓN</b>	307
• <b>CALIDAD DE SERVICIO: CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN</b>	308
• <b>COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES Y CALIDAD DE SERVICIO</b>	312
• <b>IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO</b>	315
• <b>LOS COMPONENTES DE LA CALIDAD DE SERVICIO</b>	322
• <b>GESTION Y ESTRATEGIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO</b>	326
• <b>ORIENTACIÓN DE LAS EMPRESAS ACTUALES HACIA EL CLIENTE</b>	333
○ <b>EVOLUCIÓN DE LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE PARA LAS EMPRESAS</b>	333
○ <b>ORIENTACIÓN OBLIGADA DE LAS EMPRESAS ACTUALES HACIA EL CLIENTE</b>	335
○ <b>ELEMENTOS Y CONSIDERACIONES PARA MATERIALIZAR LA ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE</b>	335
○ <b>RETENCIÓN DE CLIENTES, FIDELIZACIÓN Y RENTABILIDAD</b>	346
• <b>ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS</b>	355
○ <b>CARACTERÍSTICAS Y CONSIDERACIONES SOBRE LOS CLIENTES DEL SIGLO XXI</b>	355
○ <b>CARACTERÍSTICAS Y CONSIDERACIONES SOBRE LA COMUNICACIÓN EFICAZ CON EL CLIENTE</b>	357
○ <b>CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES</b>	373

○	CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES SOBRE LA ATENCIÓN ON LINE A CLIENTES	388
○	TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS	393
•	CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	401
○	PLANTEAMIENTO Y ENFOQUE GENERAL	401
○	<u>EJEMPLOS</u> DE MÉTODOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	404
○	IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS CRÍTICOS DE LA SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	416
○	ENFOQUE SERVQUAL (Service Quality)	422
○	CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES SOBRE LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES	431
○	SEGMENTACIÓN DE CLIENTES	439
○	CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES SOBRE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	441
○	CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE MUESTREO	444
○	RESUMEN Y CONCLUSIONES SOBRE LA MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN	453
•	<u>CUESTIONARIO RESUELTO</u> SOBRE CALIDAD DE SERVICIO	457
•	PUNTOS ESENCIALES A TENER SIEMPRE PRESENTES	492
•	<u>ELABORACION DE CUESTIONARIOS</u> PARA MEDIR LA SATISFACCION	495
•	<u>EXPLOTACION DE LOS DATOS</u> RECOGIDOS EN CUESTIONARIOS	498
•	<u>ANEXO 1:</u> RESUMEN DE LA COMUNICACIÓN COMO BASE DEL TRABAJO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	500
•	<u>ANEXO 2:</u> RESUMEN DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	523
•	<u>ANEXO 3:</u> RESUMEN SOBRE CONFLICTOS Y TRATAMIENTO DE OBJECIONES	548
•	<u>ANEXO 4:</u> RESUMEN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION TELEFÓNICA	561
•	<u>ANEXO 5:</u> RESUMEN SOBRE EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	585
•	<u>LECTURA</u> RECOMENDADA: "CALIDAD DE SERVICIO"	597
•	<u>LECTURA</u> RECOMENDADA: "IMAGEN INSTITUCIONAL E IMAGEN PERSONAL"	605
•	<u>ERRORES DE NO CALIDAD EN VENTAS Y EN RELACIONES CON CLIENTES</u>	610
○	CONTEXTO DE REFERENCIA	610
○	RECORDATORIO SOBRE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	613
○	RECORDATORIO SOBRE EL TRABAJO PARA FIDELIZAR A LOS CLIENTES MEDIANTE EL SERVICIO	617
○	ERRORES CONCRETOS DE NO CALIDAD EN LAS VENTAS Y EN LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES	626
•	CRM (Gestión de las Relaciones con los Clientes)	720
○	MARKETING TRANSACCIONAL Y MARKETING RELACIONAL	720
○	CRM: UNA ESTRATEGIA CON SOPORTE TECNOLÓGICO	727
○	PASOS RECOMENDADOS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL CRM	735
○	FACTORES SIGNIFICATIVOS DE ÉXITO Y DE FRACASO DEL CRM	737
○	BENEFICIOS Y DESARROLLO DEL CRM	739
○	ENFOQUE DE LA LEALTAD DEL CLIENTE EN EL MARCO CRM	741

○ RESUMEN Y OTRAS CONSIDERACIONES DE INTERÉS	745
• GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES	748
○ PRESENTACIÓN Y ENFOQUE	748
○ BASE CONCEPTUAL Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y DE GESTIÓN	753
○ CANALES Y MEDIOS PARA EL CONTACTO CON EL CLIENTE	762
○ TIPOS DE CLIENTES Y REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS	767
○ PASOS A SEGUIR EN LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	772
○ GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES VERBALES	780
○ CONTRIBUCIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS A LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO	782
○ <u>CASO PRÁCTICO</u> RESUELTO	789
○ <u>SOLUCIÓN</u> PROPUESTA	790
○ <u>CASO PRÁCTICO</u> RESUELTO	796
○ <u>SOLUCIÓN</u> PROPUESTA	797