

## INDICE

INTRODUCCIÓN	1
MARCO DE REFERENCIA	5
DEFINICIONES DE CALIDAD	5
DEFINICIÓN DE CALIDAD TOTAL	6
¿POR QUÉ TENER UN SISTEMA DE CALIDAD?	6
ONG con Calidad	7
NORMA UNE-EN-ISO 9001:2000	13
MODELO EFQM DE EXCELENCIA	21
CARTAS DE SERVICIOS	23
CUADRO DE MANDO INTEGRAL	31
LA AUDITORÍA SOCIAL	35
MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS	37
LA CULTURA DE LA CALIDAD Y LOS AGENTES DEL CAMBIO	41
LOS LÍDERES	42
EL RESPONSABLE DE CALIDAD	42
EL COMITÉ DE CALIDAD	43
EL DISEÑO DE LOS PROCESOS	44
CONSIDERACIONES PREVIAS	45
FASES DE DESARROLLO	45
7 HERRAMIENTAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA CALIDAD	50
TORMENTA (O LLUVIA) DE IDEAS	50
HISTOGRAMA	51
DIAGRAMA DE PARETO	53
DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO (O DIAGRAMA DE ISHIKAWA)	55
DIAGRAMA DE ÁRBOL	57
FLUJOGRAMA	61
ANÁLISIS DAFO	63
CRITERIOS DE BUENAS PRÁCTICAS	67