

SUMARIO

Presentación	13
Prólogo	15
1. Conceptos básicos.....	19
2. El Concepto de Calidad	25
2.1. La evolución de la calidad a través de sus principales autoridades	27
2.2. La "Q" o el concepto de calidad.....	29
2.3. Misión, visión y valores	32
2.4. Evaluación y medición de la calidad	33
3. Sistemas de gestión de la calidad.....	35
3.1. Implantación de un sistema de gestión de la calidad (SGC)	37
3.2. Modelos de gestión: Las normas ISO	40
3.3. Auditorías de los sistemas de gestión de la calidad	43
3.4. Normalización y certificación	45
4. Modelos de excelencia.....	49
4.1. Los fundamentos de la excelencia	52
4.2. Los grandes modelos de excelencia.....	55
4.2.1. El modelo japonés "Deming"	55
4.2.2. El modelo de excelencia de los Estados Unidos de América "Malcolm Baldrige"	55
4.2.3. El modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión	56
4.2.4. El modelo europeo de excelencia "EFQM"	56
4.3. Relación ISO/EFQM	61
4.4. La autoevaluación.....	62
4.5. El modelo "CAF" para las Administraciones Públicas	65
4.6. El modelo "Ciudadanía"	68
5. Procesos	69

6. Instrumentos de Calidad y Mejora	75
6.1. Metodologías macro	78
6.1.1. Mejora continua	78
6.1.1.1. Planificación estratégica	78
6.1.1.2. Círculos de calidad	79
6.1.1.3. Grupos de mejora	80
6.1.1.4. El ciclo "PDCA"	80
6.1.2. Seis Sigma	83
6.1.3. Reingeniería de procesos	86
6.1.4. Cuadro de mando integral	87
6.1.5. Responsabilidad social corporativa	89
6.2. Metodologías específicas	91
6.2.1. Las 5 "S"	91
6.2.2. "Investors in people"	94
6.2.3. "Benchmarking"	95
6.3. Herramientas de gestión	97
6.3.1. Las 7 herramientas clásicas	98
• Diagrama de causa-efecto o "espina de pescado" de Ishikawa	98
• Diagrama de Pareto	100
• Histograma	102
• Diagrama de dispersión	104
• Hoja de recogida de datos	105
• Gráficos de control	107
• Estratificación de datos	108
6.3.2. Diagramas (otros) o las 7 herramientas de gestión	109
• Diagrama de afinidades	109
• Diagrama de interrelaciones	110
• Diagrama de árbol	111
• Diagrama matricial	112
• Diagrama de análisis factorial	113
• Diagrama de decisión	114
• Diagrama de flujo	115
6.3.3. Otros métodos estadísticos	117
6.3.4. Análisis modal de fallos y efectos (AMFE)	118
6.3.5. "Brainstorming"	120
6.3.6. Los "5" porqués	121
6.3.7. DAFO	122
6.3.8. Instrumentos para la aportación de ideas	123
6.3.8.1. X-3-T	123
6.3.8.2. Votación simple	123
6.3.8.3. Votación múltiple	123
6.3.8.4. Redefinición del problema	124
6.3.8.5. Análisis de problemas potenciales	124
6.3.8.6. PYSA	124
6.3.8.7. VIS	125

7. Técnicas de gestión que ayudan en la mejora.....	127
7.1. Gestión del cambio.....	129
7.2. Gestión de los recursos humanos.....	133
7.3. Gestión del conocimiento.....	135
7.4. Gestión por competencias.....	137
8. La Calidad y la mejora en las Administraciones Públicas.....	139
8.1. Evolución de la calidad en el sector público.....	142
8.2. El papel de la Administración General del Estado.....	146
8.3. La situación en Navarra.....	148
8.4. Los instrumentos utilizados.....	151
8.4.1. La orientación al ciudadano/cliente.....	151
8.4.2. Las cartas de servicios.....	152
8.4.3. Las buenas o mejores prácticas.....	153
9. Epílogo.....	155
10. Anexos.....	159
• Anexo I. Glosario.....	161
• Anexo II. Bibliografía.....	165
• Anexo III. Otras referencias documentales.....	169
• Anexo IV. Instituciones, organismos y otras entidades que se citan en la guía.....	170
• Anexo V. Direcciones Web de interés.....	172
• Anexo VI. Unidades de la Administración de la Comunidad Foral de Nava- rra con funciones en materia de calidad.....	175
• Anexo VII. Organismos Públicos certificados en Navarra.....	177
• Anexo VIII. Entidades Públicas reconocidas con Sellos.....	179
• Anexo IX. Entidades certificadoras.....	184
• Anexo X. Consultoras con presencia en Navarra.....	186