

# SUMARIO

255 | FORUM CALIDAD  
Innovando para ser competitivos  
Octubre 2014 • Año XXV

## ENTREVISTA

TRINIDAD BAUSELA GRAJAL

Presidenta de ANAVAM (Asociación Nacional de auditores y verificadores ambientales) y Directora General de Burotec

06

50

## RSE

El cliente y la empresa: Comunicación y Compromiso

## CALIDAD

¿Qué es...? Modelo EFQM

13

58

## CAPITAL HUMANO

Creando Valor con las Buenas Prácticas de Gestión de Personas de PEOPLE CMM®  
Benchmarking, diagnósticos y mejora continua con los SCAMPISM Appraisals (2ª Parte)

## MEDIOAMBIENTE

DAP: Información clave sobre el impacto ambiental de los productos

16

65

## BIBLIOGRAFÍA

Riesgos Ambientales bajo nuestra Responsabilidad

Ley de Responsabilidad Medioambiental

ISO 14001: Antecedentes y Actualización de la revisión 2015

## EMPRESAS COLABORADORAS 2014

