

SUMARIO

284

FORUM CALIDAD
Innovando para ser competitivos
Septiembre 2017 • Año XXVIII

ENTREVISTA

Miguel Udaondo Durán
Presidente AEC (Asociación Española para la
Calidad)

06

40

INNOVACIÓN

¿Se puede Ser Ágil y Excelente a la Vez? Claro que Sí

46

MEDIOAMBIENTE

Previsión, Planificación y Recursos son los puntos
Clave para la Gestión del Reglamento Reach

12

CALIDAD

El Enfoque al Cliente en las Normas de la Familia
ISO 9000

51

SOCIAL MEDIA

El Truco del Big Data es el Fast Data

Experiencia Clientes. Fidelización del Cliente

56

CAPITAL HUMANO

Las 9 Estrategias para crear el Equipo Perfecto

Sistemas de Gestión de la Calidad como Base para
Fidelizar al Cliente

65

BIBLIOGRAFÍA

Añadir Valor para los Clientes ¿Es la Experiencia de
Cliente la Solución?

COLABORAN

PARTICIPAN

