

INDICE

Prólogo 1	9
Prólogo 2	11
Introducción	13
Capítulo 1.	
Objetivos y responsables de la ISO	17
Objetivos y responsables del PCC	19
Capítulo 2.	
Requisitos de la ISO 9001: 2000	21
Criterios del PCC 2001 - 2003	32
Capítulo 3.	
Proceso de certificación de la ISO	45
Proceso de evaluación del PCC	51
Capítulo 4.	
Renovación del certificado de la ISO	59
Reconocimiento a la mejora continua del PCC	60
Capítulo 5.	
Costo – Beneficio de la ISO	63
Costo – Beneficio del PCC	64
Capítulo 6.	
Comparativo ente la ISO y el PCC	67
Conclusiones	79
Glosario	81
Referencias	85
Bibliografía	86
Sobre el autor	87