

INDICE

Prologo	XI
Prefacio	XV
1. Mejoramiento continuo de la calidad	1
Solo un bebe mojado necesita cambio de pañal	4
2. Liderazgo virtual	10
Alcemos el vuelo	11
La búsqueda del secreto para volar	12
Somos superiores a las aves, pero no volamos	
El éxito no es para las aves	13
El principio de liderazgo virtual	15
La conformación del éxito	18
3. El imperativo de ISO9000	
Aprendemos de la historia	19
La contribución de la comunidad Europa a la calidad	22
El camino de la calidad comenzó en Europa	24
ISO9000 se extiende por el mundo	
No es el programa de moda	26
4. ISO9000: ¿Amigo o enemigo?	28
ISO9000: lo que es y lo que n es	29
El lenguaje de ISO9000	39
¿Por qué es el tópico de moda?	40
¿Por qué nosotros y por que hoy?	48
¿Inversión o gasto?	52
5. ISO9000: plataforma de lanzamiento del mejoramiento estratégico de la calidad	55
6. La estructura de ISO9000	66
4.1. Responsabilidad administrativa	69
4.2. Sistema de calidad	72
4.3. Revisión de contratos	74
4.4. Proyectos	75
4.5. Control de documentos e información	76
4.6. Compras	78
4.7. Control de productos proporcionados al cliente	79
4.8. Identificación de producto y posibilidad de seguimiento	80
4.9. Control de procesos	82
4.10. Inspección y prueba	84
4.11. Control de inspección, equipo de medición y prueba	85
4.12. Estado de inspección y prueba	86
4.13. Control de productos que no llenan los requisitos	87
4.14. Acciones correctivas y preventivas	88
4.15. Manejo, almacenamiento, embalaje, preservación y envío	90
4.16. Control de registros de calidad	91
4.17. Auditorias internas de calidad	92
4.18. Capacitación	93
4.19. Servicio	94
4.20. Técnicas estadísticas	95
7. El sistema de administración de la calidad	99

Definición del sistema de administración de la calidad	
La bitácora	100
La política de calidad y la declaración de la misión	104
La empresa	109
El representante administrativo	112
El comité directivo	113
La revisión administrativa	115
8. Herramientas para mejorar la calidad	118
Técnicas para solucionar problemas o propiciar ideas	119
Presentación de información y análisis	12
Procesos y sistemas	127
9. El plan estratégico para la implantación	135
10. Los secretos del éxito: ISO9000	143
11. Los secretos del éxito: liderazgo virtual	176
Estándares de la verdad	177
Modelos a seguir	182
Integradores de equipo	191
Productores de resultados	194
12. Implantación de la iniciativa estratégica de la calidad	196
Apéndice A. Muestra de manual de calidad ISO9001	201
Apéndice B. Muestra de manual de calidad ISO9002	237
Apéndice C: Curso de capacitación para auditor interno	275
Apéndice D: La revisión 1994 de lista de verificación de cumplimiento	318
Índice lógico	337
Índice	339