

INDICE

Prefacio	V
Datos del Autor	IX
1. Introducción a la Documentación	1
Aseguramiento de la calidad	3
El ISO 9000 y sus familias	4
Jerarquía de la documentación (ISO 10013)	6
Bibliografía	9
2. Análisis e Interpretación de las Cláusulas del ISO 9001 - 1994	11
Alcance	14
Referencias normativas	14
Definiciones	15
Requerimientos del sistema de calidad	15
Bibliografía	71
3. Los Requerimientos del Sistema de Calidad ISO 9001 – 1994 y los Lineamientos del Sistema ISO 9004 - 1994	73
Lineamientos y requerimientos del sistema de calidad	74
Bibliografía	141
4. Estrategia para Iniciar el Despliegue de la Documentación	143
Organización estratégica	144
Metodología para el despliegue de la documentación	146
Diseño del manual de calidad	146
Metodología para el despliegue de procedimientos	148
Cumpliendo con la documentación de compras	151
Bibliografía	157
5. Estrategia para Documentar Procedimientos	159
Identificación de instrucciones de trabajo	160
Identificación de registros	161
Documentos de calidad	161
Los trece pasos para documentar procedimientos	163
Bibliografía	185
Epílogo	187
Apéndice 1. Lineamientos para el desarrollo de manuales de calidad ISO 10013	195
Apéndice 2. Manual del sistema calidad: línea de producción mantequillas. Empresas Panamericanas, S. A	217
Apéndice 3. Lista de verificación para las auditorías de adecuación del manual de calidad	263
Apéndice 4. Tabla para el despliegue de procedimientos ISO 9002: 1994. Empresa Panamericana, S. A	287
Apéndice 5. Diagrama de afinidad	303
Apéndice 6. Diagrama de relaciones	309
Apéndice 7. Instrumento para la selección de subcontratistas	315
Apéndice 8. Instrumento para la evaluación de subcontratistas	325
Apéndice 9. Técnica del grupo nominal	331
Apéndice 10. Manejo electrónico de la lista maestra de documentos de calidad	337
Apéndice 11. Instrucciones de trabajo	343

Apéndice 12. Tabla de aprobación de documentos de calidad. Empresas Panamericanas, S. A	
Lista de figuras	351
Índice	353