

## INDICE

<b>Prologo</b>	XIII
<b>Agradecimientos</b>	XVII
<b>Capitulo 1.- Principios de auditoria</b>	
Propósitos de las auditorias	1
Objetivos de la auditoria	
Características de la auditoria	2
Tipos de auditoria	3
Categorías de las auditorias	5
Terminología	6
Valoraciones del sistema de calidad	16
El proceso de auditoria	21
Resumen	27
<b>Capitulo 2. Gestión de auditorias</b>	
Los objetivos de la auditoria	29
El programa de auditoria	30
La organización de los auditores	33
Estándares para auditar	45
Evaluación de la auditoria	47
Mejora	
Resumen	49
<b>Capitulo 3. Planificación de las auditorias</b>	
El proceso de planificación	51
El resumen de la auditoria	
Preparación de la lista de comprobación	53
Visita previa a la auditoria	56
Examinar al documentación del sistema de calidad	66
Identificación de los procesos del negocio	67
Duración de la auditoria	72
Selección del equipo de auditoria	73
El calendario de a auditoria	75
Prepararon de una lista de comprobación	78
El resumen de los auditores	99
Materiales del auditor	
Resumen	91
<b>Capitulo 4. Realización de las auditorias</b>	
El proceso de la auditoria	95
Auditoria de documentación del sistema de calidad	
Realización de la auditoria de documentación	98
Adecuación de los registros	100
Técnicas de la auditoria de implementación	103
La entrevista	109
Búsqueda de la prueba objetiva	112
Seguimiento de una pista	116
Ser observador	120
Establecer la causa raíz	123
La conducta del auditor	125
Técnicas para plantear preguntas	128

El papel del auditor jefe durante la auditoria	133
Dar apoyo	
Aconsejar	134
Conducta del auditado	135
Registrar los resultados	140
La reunión para revisión de los auditores	142
Resumen	143
<b>Capitulo 5. Informar sobre las auditorias</b>	
El proceso de informar	145
Análisis de la prueba	
Reuniones de realimentación para informar a la compañía	148
Documentar hallazgos de la auditoría	150
Clasificaron de las no conformidades	160
Determinar la efectividad del sistema	164
Redacción de un informe de auditoria	165
Aceptación preliminar del informe de auditoria	177
La reunión de clausura	178
Declaraciones de acción correctiva	185
Resumen	191
<b>Capitulo 6. Vigilancia del sistema de calidad</b>	
El proceso de vigilancia	193
Propósito	
Agenda de la auditoria de sistema	
Preparación del programa de vigilancia	195
Acciones correctivas	198
Planificación de las vista de vigilancia	201
El soborno que no funciona	203
Realizaron de la vigilancia	204
Informar sobre las actividades de vigilancia	207
Actualizaciones de los registros	
Resumen	208
<b>Capitulo 7. Los requerimientos y su propósito</b>	
Introducción	209
4.1. responsabilidad de gestión	212
4.2. sistemas de calidad	
4.3. revisión del contrato	214
4.4. control de diseño	215
4.5. control de documentos y datos	217
4.6. compras	218
4.7. producto suministrado por el cliente	
4.8. identificación y seguimiento del producto	219
4.9. control de proceso	
4.10. inspección y pruebas	220
4.11. equipos de inspección, medida y prueba	222
4.12. estado de inspección y prueba	
4.13. control del producto no conforme	223
4.14. acción correctiva y acción preventiva	224
4.15. manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y suministro	226

4.16. registro de control de calidad	227
4.17. auditorias internas de calidad	228
4.18. formación	
4.19. servicio post-venta	228
4.20. técnicas estadísticas	229
<b>Capítulo 8. Inconsistencia en ISO 9001</b>	
Introducción	231
Aplicación del estándar	232
La estructura de la cláusula	
Política de calidad	233
Responsabilidad y auditoria	234
Recursos	235
El representante de dirección	
Revisión de gestión	236
Sistema de calidad	238
Procedimientos del sistema	239
Planificación de la calidad	242
Revisión del contrato	243
Enmiendas a un contrato	
Control de diseño	244
Planificación de diseño y desarrollo	
Interfaces técnicas y de la organización	245
Entrada de diseño	246
Salidas de diseño	
Revisión de diseño	247
Verificación del diseño	
Validación del diseño	
Cambios de diseño	248
Control de documentos y datos	
Aprobación y emisión de documentos y datos	249
Cambios en documentos y datos	
Compras	250
Evaluación de subcontratistas	
Datos de compra	252
Verificación del proveedor en las instalaciones del subcontratistas	
Verificación del producto subcontrato por parte del cliente	
Control del producto suministrado por el cliente	253
Identificación y seguimiento del producto	
Control del peso	254
Inspección y pruebas en recepción	
Inspección y pruebas dentro del proceso	257
Inspección y pruebas finales	
Registro de Inspección y pruebas	258
Control de los equipos de inspección, medida y prueba	
Estado de Inspección y pruebas	259
Control del producto no conforme	260
Acción preventiva y acción correctiva	261
Acción correctiva	
Acción preventiva	262

Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y suministro	
Control de los registros de calidad	263
Auditorías internas de calidad	264
Formación	
Procedimientos de formación	265
Servicios post-venta	266
Técnicas estadísticas	267
<b>Capítulo 9. Listas de comprobación para auditores</b>	
Introducción	269
Gestión del negocio	270
Gestión del sistema de calidad	272
Marketing	274
Procesamiento de pedidos	276
Planificación de pedidos	278
Generación de productos/servicio	281
Obtención	285
Servicios de soporte	288
Cumplimiento de pedidos	290
<b>Capítulo 10. Consejos para auditores</b>	
Acciones correctivas y preventiva	293
Acción preventiva	
Aprobación de documentos	294
Auditoría de documentación	
Auditoría interna	
Auditoría de diseño	
Avisos	295
Calibración	
Cambios en el diseño	
Cambios en los documentos	296
Compras	
Compromiso	
Concesiones	
Conducta	297
Confirmar los hechos	
Contratos	
Control de la documentación	
Controles	298
Criterios de aceptación	
Decisiones	
Desarrollo del sistema de calidad	
Descripciones de puestos de trabajo	299
Diagramas de control	
Diseño	
Disponibilidad del personal	
Documentos almacenados electrónicamente	300
Documentos obsoletos	
Efectividad del sistema	
Enmiendas a contratos	301
Entender la política de calidad	302

Entrada de diseño Equipos de medida Estado de diseño Firmas Formularios	
Informalidades Informar Inicio de una entrevista Interfaces técnicas y de la organización	303
Leyes y regulaciones Mantener el sistema Mantener la política Mantenimiento de documentos Manuales de calidad	304
Método de auditoria Modificaciones Nuevas prácticas	305
Objetivos Organigramas de la organización	306
Personal con formación Personal cualificado Planes Planificación de la auditoria	307
Planificación de la calidad Política de calidad Procedimientos Procedimientos departamentales	308
Producción Producto suministrado por el cliente Prototipos Prueba no escrita Prueba objetiva Publicidad	309
Reclamaciones de los clientes Recursos Registros	310
Registros de la revisión de contratos Representante de dirección Responsabilidad de gestión Responsabilidad y auditoria	311
Revisión de contratos Revisión de documentos Revisiones de diseño Revisión de gestión	313
Selección de proveedores Sistemas de calidad Tecnología Terminología	314
Urgencias y emergencias Verificación de diseño	315

<b>Apéndice A. Referencia cruzada con ISO 10011</b>	317
<b>Apéndice B. Estadística de ISO 9000</b>	
Organizaciones registradas en ISO 9000	321
Los primeros 40 países	
Estadística de ISO 9000	322
Estadística de QS9000-1994	323
Audidores registrados	325
Organismos de registro de auditores	326
<b>Apéndice C. Requerimientos de ISO 9001</b>	
4.1. responsabilidad de la dirección	329
4.2. sistema de calidad	331
4.3. revisión del contrato	331
4.4. control de diseño	333
4.5. control de documentos	336
4.6. compras	337
4.7. control del producto suministrado por le cliente	338
4.8. identificación y seguimiento del producto	
4.9. control de proceso	339
4.10. inspección y pruebas	340
4.11. equipos de inspección, medida y prueba	341
4.12. estado de inspección y prueba	343
4.13. control del producto no conforme	344
4.14. acciones correctiva y preventiva	345
4.15. manipulación, almacenamiento, embalaje, conservaron y suministro	346
4.16. control de registros de calidad	347
4.17. auditorias internas de calidad	348
4.18. formación	
4.19. servicio post-venta	349
4.20. técnicas estadísticas	350
<b>Apéndice D. Diccionario del autor</b>	351
<b>Indie alfabético</b>	365