

INDICE

1. Consideraciones generales	1
1.1. Oportunidades	4
1.2. La otra alternativa	14
2. Preparación para certificación de la ISO 9000	21
3. Componentes del grupo de normas ISO 9000	25
4. Requisitos de las normas ISO 9001	29
4.1. Responsabilidad de la dirección	32
4.2. Sistema de la calidad	37
4.3. Revisión del contrato	42
4.4. Control del diseño	44
4.5. Control de la documentación y de los datos	51
4.6. Compras	57
4.7. Control de los productos suministrados por los clientes	61
4.8. Identificación y trazabilidad del producto	63
4.9. Control de los procesos	67
4.10. Inspección y ensayos	74
4.11. Control, de los equipos de inspección, medición y ensayo	78
4.12. Estado de inspección y ensayo	83
4.13. Control de productos no conformes	85
4.14. Acciones correctoras y preventivas	90
4.15. Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega	95
4.16. Registros de la calidad	98
4.17. Auditorias internas de la calidad	102
4.18. Formación y adiestramiento	108
4.19. Servicio de posventa	111
4.20. Técnicas estadísticas	112