

INDICE

Primera parte	2
Política y organización	1
1. Concepto de calidad y objetivos	2
Calidad: ¿la palabra de moda?	2
Calidad: liderazgo por compromiso	8
2. Organización y programas de calidad	10
Organizar la calidad del diseño	10
Organización formal para calidad por conformidad	12
Garantía de vendedores	16
Organización informal para la calidad por conformidad	16
Establecer un programa de calidad	19
3. Entrenamiento por la calidad	27
Mejorar la calidad general de productos y servicios	27
Mejorar aspectos específicos de la calidad	31
Entrenamiento para utilizar sistemas de control de calidad y de mejora de calidad	40
Conclusión	44
Segunda parte	45
Presupuestos y costos relacionados con la calidad	45
4. Costos relacionados con la calidad	46
Tipos de costos relacionados con la calidad	47
Costos del ciclo de vida	52
Introducción de un sistema de costo de calidad	56
5. Presupuesto para calidad	58
Antecedentes históricos y organizacionales	59
Función de calidad. Estimaciones paramétricas o globales	63
Auditorías de calidad, evaluaciones y revisiones	73
Desarrollo de estimaciones globales por medio de síntesis	77
Tercera parte	85
Calidad en ingeniería y diseño	85
6. Normas nacionales e internacionales sobre diseño técnico	86
Metas y principios de la estandarización	87
Estandarización internacional	90
Normas nacionales	91
Normas de la compañía	94
Valor de las normas	100
7. Confiabilidad del producto	101
Confiabilidad: El crucial factor higiene	102
Metodologías para lograr confiabilidad	104
Cálculos de disponibilidad	114
La fase del prototipo	116
Actividades en funcionamiento	118
Economía de la vida total	119
Conclusiones	123
Cuarta parte	125
Mejora de la calidad participativa	125
8. Problemas comunes y especiales	126

Variación o alteración controlable de la gerencia	
Alteración controlable del trabajador	129
Manejo de las organizaciones y de la gente: cuando la participación en la calidad no funciona	131
Necesidad de técnicas estadísticas de control	140
9. Mejora la calidad: lecciones para la gerencia	
El enfoque en la calidad hacia finales del decenio del 80	147
Gestión de la calidad	153
10. Actividades y técnicas para mejorar la calidad	
Hacer participar a la gente: equipos para mejorar de la calidad y del proyecto	171
Hacer participar a la gente: círculos la fabrica de calidad	174
La fabrica común sistema orientado a la gente	178
Técnicas estadísticas	203
Calidad perspectivas: resumen y conclusión	206
Quinta parte	
Planeación de la calidad para la manufactura	209
11. Justo a tiempo y desarrollo de proveedores	210
El concepto JIT	211
Relación cliente-proveedor	213
Iniciación del desarrollo del proveedor	220
12. Procedimientos esenciales de la calidad	
Necesidad de procedimientos de calidad	225
Jerarquía de procedimientos	226
Apéndice 1. ejemplo de un manual normal de calidad	228
Apéndice 2 ejemplo de un procedimiento de calidad	245
Apéndice 3. un ejemplo típico de instrucción de trabajo	248
13. Auditorias y revisiones de la calidad	
Razones para las auditorias	249
Tipos de auditorias	252
Auditorias internas	253
Auditorias externas	257
Informes de auditoria y registros	280
Actividades de seguimiento	282
Conclusión	283
Sexta parte	
Funciones de la calidad en la manufactura	285
14. Calidad de materiales comprados por fuera	
Auditorias y evaluación, técnicas, teoría y práctica	286
Especificaciones de las comparas	
Ordenes de compra	288
Bienes que entran	290
Procedimientos para los almacenes	291
Clasificación de vendedores	292
15. Calidad de los servicios comparados fuera	295
Comprensión del problema	296
Los bloques de construcción	297
Control estadístico del proceso	298
Informe sobre incidentes	299

Especificación de los objetivos que debe lograr le servicio	300
Auditoria y evaluación	301
La gestión de la calidad de servicios en contratos de mantenimiento	302
Consultaría	
Apoyo al diseño y del producto	303
Conclusión	304
16. Inspección	305
Definición de inspección	
Razones para a inspección	306
Plan de inspección	307
Conformidad con el propósito	309
Cuanto se inspecciona	310
Clasificación de seriedad	311
Sellos de inspección	
Errores en la inspección	312
Costo de la inspección	314