

Indice

Primera parte Acercas del manual de administración de la calidad

1 Introducción	11
Caso de estudio: Rubber Mouldings Ltd - Encontrando una filosofía de los negocios	17
2 Una breve historia de los manuales de administración de la calidad	23
Caso de estudio (i): Systemslink - Calidad es servicio al cliente	37
Caso de estudio (ii): The Mayfield Corporation - Calidad significa auto-conciencia	40

Segunda parte El contenido del manual de administración de calidad

3 Definiciones	45
Caso de estudio: Champion Software - Administración de la calidad es administración del cambio	50
4 El manual de políticas de calidad	53
Caso de estudio: The Andrews and Dale Partnership - Haciendo públicos los aspectos de las políticas	72
5 El manual de procedimientos de calidad	77
Caso de estudio: Heelands Construction Ltd - Utilización eficaz de los procedimientos	96
6 Referencias en el lugar de trabajo	101
Caso de estudio: Alldis Information - Mejora de la base de conocimientos	118

Tercera parte
Redacción y diseño del manual de
administración de la calidad

7 Redacción del manual de administración de la calidad	125
Caso de estudio: Ropers and the Receivers - Equiparando práctica y procedimientos	136
8 Diseño del manual de administración de la calidad	141
Caso de estudio: XYZ Insulations Ltd - Haciendo práctico el manual	160

Cuarta parte
Administración del proyecto

9 Planeación y asignación de recursos al proyecto	167
Caso de estudio (i): Smith Fraser Ltd - Manteniéndolo sencillo	181
Caso de estudio (ii): Autocomponents UK Ltd - Construyendo una cultura	183
Caso de estudio (iii): Franklin West - Complicándolo todo	185
10 Preparación del manual de administración de la calidad	187
Caso de estudio: Jordans Ltd - Administración de un proyecto exitoso	202
11 Valoración y después: mantener y desarrollar el manual de administración de la calidad	207
Caso de estudio: Belton Storage Systems Ltd - Revisar y agregar valor al manual de administración de la calidad	226
Apéndice	231
Índice analítico	238