

Índice de contenido

Prólogo	v
Aspectos más importantes del libro	vi
Datos sobre el autor	viii

Capítulo 1

Naturaleza de las normas de calidad	1
Origen de las normas de calidad,	1
La Norma ISO 9000	3
Fundamentos del ISO 9000	5
Utilización mundial del ISO 9000	7
Aplicación del ISO 9000	8
Selección de un modelo de aseguramiento	10
Referencias bibliográficas	10

Capítulo 2

Análisis e interpretación de las cláusulas del ISO 9000	13
Responsabilidad gerencial	15
Sistema de calidad	19
Revisión del contrato	21
Control del diseño	22
Control de documentos	26
Compras	30
Productos suministrados por el comprador	33
Identificación y rastreabilidad de los productos	34
Control de procesos	36
Inspección y ensayos	39
Equipos de inspección, medida y ensayo	42
Estado de inspección y ensayo	47
Control de productos no conformes	48
Acciones correctivas	50
Manejo, almacenamiento, empaque y despacho	52
Registros de calidad	55
Auditorías internas de calidad	57

Entrenamiento	58
Servicios	59
Técnicas estadísticas	60
Referencias bibliográficas	61

Capítulo 3

Estructura de la documentación del ISO 9000	63
Modelo piramidal para la documentación del ISO 9000	63
Política de calidad	64
Manual de calidad	65
Procedimientos	66
Fundamentos para la elaboración de procedimientos	67
Redacción de procedimientos	71
Estrategia para redactar procedimientos	72
Instrucciones de trabajo	75
Registros	77
Referencias bibliográficas	78

Capítulo 4

Auditorías al sistema de calidad	79
Auditoría de calidad	79
Elementos involucrados en una auditoría	80
Tipos de auditorías exigidas por la Norma ISO 9000	81
Auditoría de adecuación	81
Auditoría de cumplimiento	81
Naturaleza de las auditorías internas de calidad exigidas por el ISO 9001 y 9002	87
Auditorías internas de calidad	89
Revisión gerencial	91
Acciones correctivas	92
¿Quién realiza la auditoría interna de calidad?	93
Referencias bibliográficas	93

Capítulo 5

Estrategia para implantar el ISO 9000	95
Descripción de las fases para implantar el ISO 9000	96
Entrenamiento a la alta gerencia sobre el ISO 9000	96
Selección y amplitud de la Norma	98
Estructura para el manejo del proyecto	100
Elaboración del manual de calidad	100
Identificar el personal encargado de levantar los procedimientos	101
Iniciar el proceso de levantar los procedimientos	102
Documentar las instrucciones de trabajo	102
Iniciar el contacto con la empresa registradora	102
Implantar el nuevo modelo diseñado	104

Realizar la primera auditoría interna	105
Activar las acciones correctivas	105
Auditoría de cumplimiento realizada por la empresa registradora	106
Solucionar las discrepancias	107
Obtención del registro	107
Referencias bBibliográficas	108
Epílogo	109
Apéndice A: Planes de calidad	113
Apéndice B: Manual de calidad	115
Apéndice C: Manual de procedimientos	133
Apéndice D: Guía para realizar una auditoría de adecuación	165
Apéndice E: Empresas registradoras acreditadas para otorgar la Norma ISO 9000	169
Apéndice F: Selección de una empresa registradora	173
Apéndice G: Etapas en el proceso de registro	177
Bibliografía	183
Índice de figuras	185
Índice alfabético	187