

INDICE

Prefacio	9
1. ISO 9000 para Empresas Pequeñas	13
¿Se diseñó la serie ISO 9000 para as empresas pequeñas?	16
Tipos y características de la empresas pequeñas	18
¿Por qué ocurre el proceso de cascada?	20
¿Son las empresas pequeñas versiones reducida de las grandes?	22
2. Qué es (y no es) la Serie ISO 9000	23
Alcance de los modelos de aseguramiento de a calidad de la serie ISO 9000	24
Estructura de la serie ISO 9000	25
Diferencias entre 9001, 9002 y 9003	26
¿Qué norma seleccionar?	27
Errores comunes sobre la serie ISO 9000	28
El organismo de certificación	29
Flexibilidad y la serie ISO 9000	30
Cómo leer la norma	32
Otras frases	33
3. Cómo Encarar la Norma	35
Casos de estudio de manuales de calidad (limpieza en Seco ABC y SciConnect Inc)	37
Conclusión	66
4. La Norma ISO 9001 como un Sistema Adaptable de Aseguramiento de la Calidad	67
Un sistema típico de aseguramiento de la calidad	67
¿Cuánto no se exige un requerimiento?	70
Interrelación entre párrafos	72
Control del manual de calidad	75
Conclusión	77
5. Diseño de Formatos y Procedimientos de Redacción	79
Acerca de los formatos	79
Sobre los procedimientos	83
Ejemplo de un mal procedimiento de ingeniería	84
Procedimientos: cómo escribirlos	86
Redacción de un procedimiento para abarcar requerimientos específicos	88
Asegurando la implantación del procedimiento (pruebas de procedimiento)	90
Procedimiento de muestreo para producto fuera de cumplimiento (4.13)	91
Procedimiento de muestra escrito para manejar el párrafo (4.14)	92
Muestra del formato de acción correctiva que se utiliza para auditorías internas	95
Muestra de procedimiento de compras (4.6)	96
Control de inspección, medición y equipo de prueba (4.11)	97
Técnicas estadísticas (4.20)	99
Conclusión	101
6. Cómo Facilitar una Auditoría Interna	103
La necesidad de la auditoría interna	103
Una palabra de advertencia	103

Auditorías internas	104
Familiaridad con la norma	106
Elementos de una entrevista exitosa	106
Preparación	107
Dirigir las entrevistas	109
Relaciones humanas	109
Relación auditor – auditado	110
Hacer preguntas	110
Tipos de preguntas	111
Otros tipos de preguntas	111
Repeticiones	111
Algunos consejos sobre la forma de hacer preguntas	112
Conducta del auditor	112
Sobre el silencio	113
Qué es una falta de cumplimiento	113
El informe	114
Cierre	115
¿Cómo prepararse para una auditoría?	115
Muestras	116
Muestra 1	116
Muestra 2	117
Muestra 3	118
Muestra 4	119
Muestra 5	121
Muestra 6	121
Conclusiones	123
7. Implantación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad y Otras Consideraciones	125
Cómo redactar políticas de calidad	126
¿Qué procedimientos se pueden incluir en el manual de calidad?	129
¿Cuánto tiempo y dinero para la inscripción?	131
El costo de inscripción	132
Apéndice A	137
Apéndice Analítico	149