

CONTENIDO

PREFACIO.....	VI
RECONOCIMIENTOS.....	VII
EL QMBA Y EL PROCESO DE CALIDAD DE SU EMPRESA	1
PONIENDO AL QMBA A TRABAJAR PARA USTED.....	5
SECCIONES DEL QMBA	
A. Planeación de la Gestión de Calidad.....	11
B. Manual de Calidad y Prácticas.....	19
C. Procedimientos con Base en las Especificaciones.....	25
D. Prácticas de Muestreo.....	29
E. Estándares de Laboratorio y Prácticas.....	35
F. Prácticas de Servicios Externos.....	43
G. Acciones Correctivas.....	49
H. Control de Procesos y el Control de Calidad Estadístico.....	55
I. Controles de Operación y Verificaciones.....	61
J. Gestión del Control de Cambios.....	69
K. Funciones de Manejo y Distribución.....	75
L. Auditorías de Calidad y Prácticas de Evaluación.....	83
M. Relación con Proveedores.....	89
N. Relación con Clientes.....	97
O. Ingeniería y Tecnología.....	107
P. Costo de la Calidad.....	115
Q. Recursos Humanos.....	119
GLOSARIO.....	125
BIBLIOGRAFIA.....	128
TABLAS DE REFERENCIAS CRUZADAS.....	129
INFORME SOBRE CUESTIONES DE SEGURIDAD.....	136