

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 |