

INDICE

Prólogo	XI
Cap. 1. Definición de calidad	1
La espiral de la calidad	8
Normas y especificaciones	9
Aseguramiento de calidad	15
Cap. 2. Las comunicaciones	21
Los documentos	23
Documentos de requisitos	25
Edificio documental	27
Cap. 3. Responsabilidades de la gerencia	31
Texto de la Norma ISO 9001	31
Comentario	34
El Manual de Calidad	34
Tabla de contenido y revisiones	35
Objeto y alcance	35
Política de Calidad	35
Revisión del sistema por la dirección	38
Organigrama	38
Funciones y responsabilidades	39
Definiciones de términos	40
Planes de calidad	41
Cap. 4. Revisión de contrato	51
Texto de la Norma ISO 9001	51
Comentario	52
Cap. 5. Control de diseño	65
Texto de la Norma ISO 9001	65
Comentario	67
Productos industriales	69

Productos industriales normalizados	69
Productos industriales no normalizados	72
Productos de consumo masivo	76
Documentación a utilizar	77
Cap. 6. Control de documentos y datos	83
Texto de la Norma ISO 9001	83
Comentario	84
Aprobación y emisión	85
La revisión y la distribución	87
Control de actualización	90
Emisión y vigencia	92
Registro de firmas	93
Cap. 7. Compras	97
Texto de la Norma ISO 9001	97
Comentario	98
Evaluación de proveedores	98
La evaluación	105
Organización y ubicación en el organigrama	107
Personal	108
Preevaluaciones	111
Planeamiento y programación	114
Desarrollo del relevamiento	114
Métodos de evaluación	114
Elección de la norma que debe aplicar la empresa proveedora	116
Métodos de evaluación	122
Desarrollo de proveedores	142
Ejercicio de aplicación	142
Control de los documentos de compras	166
Cap. 8. Productos suministrados por el comprador	171
Texto de la Norma ISO 9001	171
Comentario	171
Cap. 9. Identificación de productos y rastreabilidad	177
Texto de la Norma ISO 9001	177
Comentario	177
Identificación	177
Rastreabilidad	179
Cap. 10. Control de procesos	183
Texto de la Norma ISO 9001	183
Comentario	184
Cap. 11. Inspección y ensayos	205
Texto de la Norma ISO 9001	205
Comentario	206
Inspección de recepción	209
Inspección en proceso	209
Inspección final	210
Plan de inspección y ensayo	211
Procedimientos	217

Independencia	218
Personal	219
Registros	219
Ensayos no destructivos	227
Cap. 12. Control de equipo de inspección, medición y ensayo	235
Texto de la Norma ISO 9001	235
Texto de la Norma ISO 10012-1	236
Comentario	248
Cap. 13. Estado de inspección y ensayo	261
Texto de la Norma ISO 9001	261
Comentario	261
Cap. 14. Control de no conformidades	265
Texto de la Norma ISO 9001	265
Comentario	266
Cap. 15. Acción correctiva y preventiva	273
Texto de la Norma ISO 9001	273
Comentario	274
Aplicación especial	274
Cap. 16. Manipuleo, almacenamiento, embalaje y despacho	277
Texto de la Norma ISO 9001	277
Comentario	278
Cap. 17. Registros de calidad	281
Texto de la Norma ISO 9001	281
Comentario	281
Cap. 18. Auditoría de calidad	285
Texto de la Norma ISO 9001	285
Definiciones según ISO 8402	285
Comentario	286
¿Por qué auditar?	288
Tipos de auditorías	289
Organización y ubicación en el organigrama	293
Personal	294
Capacitación y entrenamiento	297
Calificación y certificación	298
Planeamiento y programación de las auditorías	298
Análisis de la documentación y preparación de listas de chequeo	306
Desarrollo del relevamiento	311
Análisis de la información relevada	312
El informe de auditoría	314
El seguimiento	316
Caso particular	317
Cap. 19. Entrenamiento	319
Texto de la Norma ISO 9001	319
Comentario	319
Motivación para la calidad	326
Conclusiones	332

Cap. 20. Servicio	333
Texto de la Norma ISO 9001	333
Comentario	333
Cap. 21. Técnicas estadísticas	337
Texto de la Norma ISO 9001	337
Comentario	337
Texto de la Norma ISO 9004	338