

CONTENIDO

Prefacio	xi
1 ¿Qué es la calidad?	1
El concepto de sistema de calidad	1
El concepto de control	2
Calidad y excelencia	4
La calidad como la satisfacción de las exigencias del cliente	6
La calidad es gratuita (o cuando menos accesible)	9
La calidad puede alcanzarse y mantenerse	10
La calidad es un sistema de mejoramiento	14
La calidad es una norma mediante la cual se hacen mediciones	17
Perfil Una breve descripción de ISO	20
2 ¿Qué es ISO 9000?	23
Los orígenes de ISO 9000	24
La estructura existente de la ISO 9000 y normas relacionadas	28
Perfil ISO/TC 176: los maestros del cambio en funciones	40
3 ¿Qué beneficios me reporta? (QBMR: ¿Qué saco yo de ello?)	43
Beneficios del registro ISO 9000	43
Desventajas de la ISO 9000	51
Pertinencia de la ISO 9000	54
Los costos de la ISO 9000	57
Perfil Spike y el submarino Polaris	58

4	Cuándo, dónde y quién: relaciones entre ISO 9000 y el aseguramiento de la calidad clásico	61
	Convertir la calidad en prioridad máxima ahora	62
	Integrar la calidad en todas las áreas	62
	Los problemas constituyen oportunidades para mejorar el sistema de aseguramiento de la calidad	62
	Puntos a verificar en materia de aseguramiento de la calidad para la organización	62
	Perfil Puntos sobresalientes: revisión de cinco años de la ISO 9000 (1987-1992/93)	65
5	Cómo instrumentar la ISO 9000: perspectiva global	67
	Cómo elegir su camino hacia la ISO 9000: las actividades fundamentales	67
	Los consultores y otros apoyos externos	74
	Perfil Foro ISO 9000: apoyo en materia de comunicaciones para los usuarios de la norma ISO 9000	79
6	Planificación de proyectos: la base de la instrumentación	83
	El líder de proyecto y el equipo	83
	Recursos	87
	Plan para poner en marcha el registro ISO 9000	88
	Investigación inicial	88
	El itinerario de trabajo	89
	Elaboración del presupuesto	92
	Perfil Plan para poner en práctica el proyecto ISO 9000	93
7	Análisis de la organización	99
	Procesos de operación y actividades de apoyo	99
	El proceso operativo	100
	El área de trabajo de producción	103
	Ventas y mercadotecnia	107
	Diseño	108
	Distribución	109
	Después de ventas	110
	Actividades de apoyo	110
	Plan de acción del análisis de la organización	111
	Perfil La delegación japonesa y la ISO 9000: integración del análisis de la organización y la ACT	113
8	Revisión de la presteza	117
	Revisión de objetivos	117
	La norma ISO 9000 y el proceso operativo	118

La norma ISO 9000 en actividades de apoyo	128
Perfil Presteza de la norma ISO 9000 para una organización basada en ACT: cómo generar la alineación	132
9 Elaboración de procedimientos	135
¿Qué es un procedimiento?	135
Formatos para procedimientos	141
Desde la revisión hasta los procedimientos	144
Elaboración de procedimientos: un ejemplo práctico	147
Elaboración de procedimientos para todo el negocio	155
Perfil La delegación alemana: un vistazo a la elaboración de procedimientos y prácticas para la administración ambiental	156
10 Elaboración e integración del sistema	161
Las partes del sistema	161
Control de documentos	162
El manual de calidad	172
El manual de procedimientos	174
Documentación de calidad	176
Perfil La delegación checa: cómo concentrarse en construir un sistema de calidad para una economía de mercado	179
11 Instrumentación: cómo instalar el sistema	181
Administración del sistema de calidad	181
Auditorías y auditores	184
Capacitación	199
Inicio	201
Cuando las cosas salen mal	202
Perfil Cómo construir el sistema de medición para el registro ISO 9000	212
12 Evaluación	217
Elementos de una evaluación exitosa	217
Cómo lograr que persista el ímpetu después de obtener el registro ISO 9000	227
Recompensas y celebración	228
Perfil Lista de verificación de los elementos fundamentales a considerar al acercarse a la evaluación y certificación bajo la norma ISO 9000	229

13	Mercadotecnia y relaciones públicas	231
	Cómo elaborar una estrategia de mercadotecnia	232
	Uso de la marca ISO 9000	234
	Relaciones públicas	235
	Una última palabra	238
	Perfil Firmas para el registro ISO 9000	239
14	La Bailey Controls Corporation: caso para estudio sobre creatividad y reducción del ciclo de vida del registro	245
Índice		253