

Presentación	4
---------------------------	----------

REFLEXIÓN INICIAL. EL ENFOQUE GLOBAL Y LOS CONCEPTOS BÁSICOS

1.1 La aventura de la calidad y la competitividad en el transcurso de la historia	8
1.2 Conceptos Básicos.	14
1.3 Porqué un SGC. Razón de ser y beneficios.	19

LAS CONDICIONES PARA EMPEZAR EL PROYECTO

2.1 La decisión gerencial de iniciar el proyecto	24
2.2 La selección e interacción con el consultor	28
2.3 La organización al inicio y durante el proceso de desarrollo y consolidación del proyecto	30
2.4 La sensibilización. Compartir la visión gerencial del SGC	33
2.5 La metodología de trabajo y las etapas en el proceso de implantación	35

LA IMPLANTACIÓN DEL SGC. CUÁL ES LA RUTA. CÓMO LE HACEMOS?

3.1 La Revisión Inicial de Estado	40
3.2 El Direccionamiento Estratégico	46
3.3 La Planificación Directiva	54
3.4 La Planificación Operacional	66
3.5 La Implantación	134
3.6 La Verificación	138
3.7 Revisión Gerencial y Mejora	150

HERRAMIENTAS DE SOPORTE PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SGC

4.1 Visión global del SGC.	156
4.2 Diagnóstico de Competitividad	157
4.3 Direccionamiento Estratégico	157
4.4 Planeación Directiva	159
4.5 Planificación Operacional	160
4.6 Manual del Sistema de Gestión de Calidad	161