

# Contenido

<b>Prefacio a la segunda edición en inglés</b> . . . . .	9
<b>Prefacio a la primera edición en inglés</b> . . . . .	11
<b>Prólogo a la segunda edición en inglés</b> . . . . .	13
<b>Prólogo a la primera edición en inglés</b> . . . . .	15
<b>Reconocimientos</b> . . . . .	17
<b>Introducción</b>	
La presentación total . . . . .	19
Aseguramiento de la calidad . . . . .	20
Mitos e interpretaciones erróneas . . . . .	21
¿Qué es el aseguramiento de la calidad? . . . . .	23
<b>Cap. 1 – Antecedentes del aseguramiento de la calidad</b>	
Relación cliente-proveedor . . . . .	25
El enfoque sistemático . . . . .	26
Evidencia real u objetiva de la calidad . . . . .	27
La necesidad de la auditoría . . . . .	28
La necesidad de procedimientos . . . . .	28
<b>Cap. 2 – Principios, filosofías, normas y procedimientos</b>	
El nivel del programa de calidad . . . . .	31
Comparación de las normas de aseguramiento de la calidad . . . . .	32
Comparaciones entre industrias . . . . .	34
Procedimientos . . . . .	37
Manual de aseguramiento de la calidad, programa y plan . . . . .	39
<b>Cap. 3 – Consecuencias de los procedimientos inadecuados</b>	
La reinención de la rueda . . . . .	43
Comunicación y cooperación . . . . .	49
<b>Cap. 4 – Creación y desarrollo del programa apropiado de aseguramiento de la calidad</b>	
La responsabilidad por la calidad . . . . .	51

Primeras consideraciones . . . . .	51
Relaciones públicas . . . . .	52
El costo de la calidad . . . . .	53
Logro de la aceptación del programa de aseguramiento de la calidad . . . . .	55
Creación del grupo de trabajo . . . . .	55
Establecimiento del programa apropiado de aseguramiento de la calidad . . . . .	56
Documentación del programa de aseguramiento de la calidad . . . . .	59
Aplicación a las industrias de servicios . . . . .	62
Puesta en práctica del programa de aseguramiento de la calidad . . . . .	64
Costos y beneficios . . . . .	65
<b>Cap. 5 – Organización para la calidad</b>	
La importancia de la libertad organizacional . . . . .	69
La calidad es responsabilidad de todos . . . . .	70
La verificación independiente . . . . .	71
El papel del departamento de aseguramiento de la calidad . . . . .	73
La organización recomendada . . . . .	75
Organización típica (aunque no recomendada) . . . . .	76
AC/CC, un nombre incorrecto . . . . .	80
<b>Cap. 6 – Declaración de políticas</b>	
Declaración de propósitos . . . . .	81
<b>Cap. 7 – Manual de calidad</b>	
Por qué es necesario un manual de calidad . . . . .	85
El escaparate de la calidad . . . . .	86
Formato y contenido del manual . . . . .	86
<b>Cap. 8 – Procedimiento</b>	
Desarrollo del procedimiento . . . . .	95
Flexibilidad de los procedimientos . . . . .	97
Formato . . . . .	97
Contenido . . . . .	99
Redacción del procedimiento . . . . .	101
<b>Cap. 9 – Plan de calidad</b>	
Los requisitos para un plan de calidad . . . . .	112
Procedimientos fundamentales . . . . .	113
Requisitos del contrato . . . . .	114
Organización del contrato . . . . .	114
El manual de calidad del proyecto . . . . .	118
<b>Cap. 10 – Plan de inspección y pruebas</b>	
Evidencia de los requisitos especificados . . . . .	119
La necesidad de un plan de inspección y pruebas . . . . .	120
Formato y contenido . . . . .	121

<b>Cap. 11 - Control del diseño</b>	
Procedimientos e instrucciones de diseño . . . . .	126
Las actividades importantes . . . . .	126
Bosquejos de sistemas . . . . .	150
<b>Cap. 12 - Control de las compras</b>	
Las actividades principales . . . . .	153
Contratos de servicios . . . . .	161
Bosquejo de un sistema . . . . .	162
<b>Cap. 13 - Control de la producción y los servicios</b>	
Idoneidad para el propósito . . . . .	165
Las actividades principales . . . . .	166
<b>Cap. 14 - Control de instalación</b>	
Las actividades principales . . . . .	189
Mantenimiento . . . . .	200
<b>Cap. 15 - Auditoría y acción correctiva</b>	
La responsabilidad de la auditoría . . . . .	201
¿Por qué la auditoría? . . . . .	201
¿Qué es una auditoría? . . . . .	202
Tipos, profundidad y alcance . . . . .	202
Preparación y planeación . . . . .	205
Desempeño de la auditoría . . . . .	214
El informe de auditoría . . . . .	218
El seguimiento . . . . .	223
La ruta de la auditoría . . . . .	224
El auditor - guía, filósofo y amigo . . . . .	225
Capacidad y entrenamiento del auditor . . . . .	225
Bosquejo del programa . . . . .	226
<b>Cap. 16 - Administración de la revisión</b>	
Programación de las revisiones . . . . .	235
El procedimiento de revisión . . . . .	235
<b>Cap. 17 - Introducción al control de software</b>	
¿Qué es el software? . . . . .	239
Los procesos de comunicación . . . . .	239
Lenguajes de programación . . . . .	240
Las actividades principales . . . . .	241
<b>Cap. 18 - Papel de los círculos de calidad</b>	
¿Qué son los círculos de calidad? . . . . .	245
El enfoque a toda la compañía . . . . .	246
Primeras consideraciones . . . . .	247
Conclusión . . . . .	252

**Cap. 19 - Tendencias futuras**

**¡Domine la teoría antes de romper las reglas!** . . . . . 255  
    **¿En qué dirección?** . . . . . 256

**Apéndice - Normas relacionadas con el aseguramiento**

**de la calidad** . . . . . 259  
**Bibliografía** . . . . . 267  
**Índice analítico** . . . . . 269