

---

## CONTENIDO

	Página
<b>LISTA DE FIGURAS</b> -----	vi
<b>INTRODUCCION</b> -----	1
<b>OBJETIVOS</b> -----	2
<b>ASPECTOS GENERALES DE CALIDAD</b> -----	3
Características de Calidad -----	3
El Ciclo de la Calidad -----	5
Calidad – productividad -----	8
Excelencia Total en Calidad -----	9
Responsabilidades del Departamento de Control de Calidad -----	10
<b>SISTEMAS DE CALIDAD</b> -----	11
Definición de los Sistemas de Calidad -----	11
Objetivos de los Sistemas de Calidad -----	12
Características de los Sistemas de Calidad -----	13
HACCP (Análisis de Riesgos y Control de Puntos Críticos) -----	14
TQM (Administración Total de la Calidad) -----	16
ISO (Organización Internacional para la Estandarización) -----	17
<b>ISO 9000</b> -----	19
Definición del ISO 9000 -----	19
Objetivos del ISO 9000 -----	20
Efecto de la Aplicación del ISO 9000 en las Empresas -----	20
Registro de una Empresa en ISO 9000 -----	21
ISO 9001 -----	23
ISO 9002 -----	23
ISO 9003 -----	23
ISO 9000: 2000 -----	24
ISO TS16949:2002 -----	26
ISO 14000 -----	27
<b>PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD</b> -	29
Evaluación de la Calidad en la Preproducción -----	29
Planeación de la Calidad del producto y Proceso -----	30
Evaluación y Control de la Calidad del Producto y Proceso -----	30
Orientación y Formación del Personal de Control de Calidad -----	31
Reportes de Calidad -----	32

---

<b>ELEMENTOS ESENCIALES DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD -----</b>	<b>33</b>
Recolección de Datos -----	33
Factores Humanos en la Inspección -----	35
Planes de Muestreo -----	37
<b>COSTOS DE CALIDAD -----</b>	<b>38</b>
Definición de los Costos de Calidad -----	38
Costos de Prevención -----	39
Costos de Evaluación -----	40
Costos por Fallas -----	41
<b>EJEMPLO DE APLICACIÓN -----</b>	<b>42</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES -----</b>	<b>48</b>
<b>ANEXO-----</b>	<b>50</b>
<b>GLOSARIO -----</b>	<b>53</b>
<b>BIBLIOGRAFIA-----</b>	<b>55</b>