



TABLA DE CONTENIDOS

<i>Prólogo</i>	<i>1</i>
<i>Introducción</i>	<i>5</i>
<i>Antecedentes de la norma ISO 9000</i>	<i>7</i>
<i>Fundamentos de la familia de las normas ISO 9000</i>	<i>8</i>
<i>Etapas para la implementación del sistema de gestión de la calidad</i>	<i>12</i>
<i>Círculo de Deming</i>	<i>13</i>
<i>Modelo de enfoque basado en procesos</i>	<i>14</i>
<i>Valor de la documentación en la implantación de la norma ISO 9001:2000</i>	<i>16</i>
<i>Procedimiento de control de documentos</i>	<i>16</i>
<i>Procedimiento de control de los registros</i>	<i>16</i>
<i>Procedimiento para producto no conforme</i>	<i>16</i>
<i>Procedimiento de acciones correctivas</i>	<i>17</i>
<i>Procedimiento de acciones preventivas</i>	<i>17</i>
<i>Procedimiento de auditorías</i>	<i>17</i>
<i>Clasificación de los documentos</i>	<i>19</i>
<i>Evaluación, auditorías internas y mejora continua</i>	<i>21</i>
<i>Tipos de auditorías</i>	<i>22</i>
<i>La importancia de las auditorías</i>	<i>23</i>
<i>La auditoría interna como una herramienta de la alta dirección.</i>	<i>24</i>
<i>Objetivos de las auditorías</i>	<i>24</i>
<i>Responsabilidades y funciones en las auditorías</i>	<i>24</i>
<i>Actividades de auditoría.</i>	<i>27</i>
<i>Técnicas para auditar</i>	<i>30</i>
<i>Papel del director dentro del sistema de gestión de la calidad</i>	<i>32</i>

Requisitos generales para el sistema de gestión de la calidad	33
Uso de conceptos	33
4 Sistema de Gestión de la Calidad	42
4.1 Requisitos Generales	42
4.2 Requisitos de la Documentación	46
4.2.1 Generalidades	46
4.2.2 Manual de la calidad	49
4.2.3 Control de los documentos	50
4.2.4 Control de los registros	51
5 Responsabilidad de la Dirección	52
5.1 Compromiso de la dirección	52
5.2 Enfoque al cliente	53
5.3 Política de calidad	53
5.4 Planificación	54
5.4.1 Objetivos de la calidad	54
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	54
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	55
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	55
5.5.2 Representante de la dirección	55
5.5.3 Comunicación interna	56
5.6 Revisión por la dirección	57
5.6.1 Generalidades	57
5.6.2 Información para la revisión	58
5.6.3 Resultados de la revisión	60
6 Gestión de Recursos	61
6.1 Provisión de recursos	61
6.2 Recursos humanos	61
6.2.1 Generalidades	61
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	62
6.3 Infraestructura	63
6.4 Ambiente de trabajo	64
7 Realización del Producto	65
7.1 Planificación de la realización del producto	65
7.2 Procesos relacionados con el cliente	68
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	68
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	68
7.2.3 Comunicación con el cliente	70
7.3 Diseño y desarrollo	70
7.4 Compras	70
7.4.1 Proceso de compras	70
7.4.2 Información de las compras	71
7.4.3 Verificación de los productos comprados	72
7.5 Producción y prestación del servicio	72
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	72
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	73
7.5.3 Identificación y trazabilidad	75
7.5.4 Propiedad del cliente	75
7.5.5 Preservación del producto	76

8 Medición, Análisis y Mejora	77
8.1 Generalidades	77
8.2 Seguimiento y medición	77
8.2.1 Satisfacción del cliente	77
8.2.2 Auditoría interna	78
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	79
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	79
8.3 Control del producto no conforme	81
8.4 Análisis de los datos	83
8.5 Mejora	85
8.5.1 Mejora continua	85
8.5.2 Acción correctiva	85
8.5.3 Acción preventiva	86
Anexos	87
<i>Procedimiento de control de documentos</i>	89
<i>Procedimiento de control de los registros</i>	103
<i>Procedimiento de auditorías internas</i>	111
<i>Procedimiento de productos y/o servicios no conformes, sus acciones correctivas y preventivas</i>	125
<i>Formularios</i>	141
<i>Obras consultadas</i>	157