
Índice de contenido

<i>Prólogo</i>	ix
<i>Agradecimientos</i>	xi
1 Introducción	1
1.1 Introducción	1
1.2 Acta sobre Seguridad Alimentaria de 1990	2
1.3 Defensas establecidas por la Ley: la Debida Diligencia	3
1.4 ¿En qué consiste la norma BS EN ISO 9001?	5
1.5 Resumen	6
2 Principios de gestión de la calidad	
¿Por qué la norma BS EN ISO 9001?	7
2.1 Principios de gestión de la calidad	7
2.2 ¿En qué consiste la norma BS EN ISO 9001?	8
2.3 Resultados y beneficios	13
2.4 Administración de la norma BS EN ISO 9001	14
2.5 Resumen	15
3 Preparación para el programa – compromiso de la Dirección	17
3.1 Objetivo estratégico y campo de aplicación	17
3.2 ¿Es ahora el momento oportuno?	18
3.3 Compromiso y entendimiento por la Dirección	18
3.4 Representante de la Dirección	19

3.5	¿Es necesario un consultor?	19
3.6	Designación de auditores	20
3.7	Costes del proyecto	20
3.8	Planificación y duración del proyecto	21
3.9	Resumen	23
4	Responsabilidad de la Dirección	25
4.1	Introducción	25
4.2	Política de la calidad	25
4.3	Responsabilidad y autoridad	26
4.4	Representante de la Dirección	26
4.5	Revisión por la Dirección	27
4.6	Gestión de las reclamaciones	28
4.7	Resumen	29
5	Sistema de la calidad y control de la documentación	31
5.1	Introducción	31
5.2	Declaración de la política de la calidad	33
5.3	Manual de la calidad y procedimientos	34
5.4	Plan de la calidad	37
5.5	Sistema de documentación	38
5.6	Gestión de la documentación	42
5.7	Acceso al ordenador y medidas de seguridad	46
5.8	Resumen	48
6	Compra y venta – compras y revisión del contrato	51
6.1	Introducción	51
6.2	Compras	51
6.3	Revisión del contrato	53
6.4	Resumen	55
7	Diseño y desarrollo	57
7.1	Introducción	57
7.2	Plan del proyecto	58
7.3	Plan de gestión del proyecto	59
7.4	Documentación del diseño	62
7.5	Especificaciones del diseño	62
7.6	Resumen	64
8	Control del proceso	67
8.1	Introducción	67
8.2	Planificación	67
8.3	Especificaciones y controles	68
8.4	Indumentaria e higiene	69
8.5	Procesos especiales	69

8.6	Limpieza	69
8.7	Productos no conformes	69
8.8	Producto en curso	70
8.9	Gestión de los residuos	70
8.10	Producto suministrado por el cliente	72
8.11	Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega	72
8.12	Identificación y trazabilidad del producto	73
8.13	Control de plagas	75
8.14	Acción correctora y preventiva	75
8.15	Ensayos de producción	75
8.16	Registros de la calidad	76
8.17	Resumen	76
9	Inspección, medición y ensayo-calibración	79
9.1	Introducción	79
9.2	Inspección y ensayo	79
9.3	Control del equipo de inspección, medición y ensayo-calibración	81
9.4	Estado de inspección y ensayo	83
9.5	Resumen	83
10	Auditorías internas de la calidad	87
10.1	Introducción	87
10.2	Procedimiento de auditoría interna	87
10.3	Programación de la auditoría	88
10.4	Selección y formación de los auditores	89
10.5	Preparación de los auditados	90
10.6	Programa de formación para las auditorías internas	90
10.7	Puesta en conocimiento de la compañía	98
10.8	Resumen	99
11	Formación	107
11.1	Introducción	107
11.2	Formación inicial	107
11.3	Descripción de las funciones e instrucciones de trabajo	109
11.4	Formación general	110
11.5	Registros personales	110
11.6	Resumen	110
12	Proceso de auditoría	115
12.1	Introducción	115
12.2	Designación de auditores	116
12.3	Revisión de la documentación	117
12.4	Auditoría	118

12.5	Visitas de vigilancia	119
12.6	Resumen	119
13	Consecución de la certificación con la norma:	
	¿Qué es lo siguiente?	121
13.1	Introducción	121
13.2	Gestión de la calidad total	121
13.3	Índices de actuación y costes de la calidad	123
13.4	Grupos de mejora de la calidad y círculos de la calidad	124
13.5	Instrumentos de la calidad	125
13.6	El culto a la mejora continua	126
14	Otros sistemas de acreditación/certificación	129
14.1	Introducción	129
14.2	Esquemas de la industria	130
14.3	Esquemas nacionales e internacionales	131
14.4	Directrices y códigos de prácticas	132
14.5	Codex Alimentarius	133
14.6	Marcas de confianza	133
14.7	Marcas propias y contratos de los distribuidores	134
14.8	Conclusión	135
14.9	Direcciones de contacto	135
Apéndice A	Manual de la calidad modelo: SAC Servicios de Alimentos de Calidad	137
Apéndice B	Organismos acreditados de certificación por terceras partes	169
Apéndice C	Notas de asesoramiento para la aplicación de la norma BS EN ISO 9001: 1994 en la industria alimentaria y de bebidas	173
Apéndice D	Notas de asesoramiento para la aplicación de la norma ISO 9002/EN 29002/BS 5750: Parte 2 en las industrias hoteleras y de catering	195
Apéndice E	Código de Base-Q de Nueva Zelanda: Sistemas de gestión de la calidad para pequeñas y medianas empresas – requerimientos generales TB 004: 1995	207
Apéndice F	Glosario	217
	Referencias	221
	Índice alfabético	223