

# TABLA DE CONTENIDO

ACERCA DE ESTE MANUAL .....	7
¿QUÉ HA CAMBIADO? .....	9
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	10
¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD? .....	10
¿QUÉ ES UN "SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9000" ? .....	10
¿POR QUÉ TENER UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD? .....	11
¿CÓMO INICIAR? .....	14
LOS PRIMEROS PASOS .....	14
¿QUÉ SIGUE? .....	15
AVANZAR .....	15
HÁGALO USTED MISMO .....	16
EMPLEO DE UN CONSULTOR .....	18
¿QUÉ SIGNIFICA LA CERTIFICACIÓN / REGISTRO? .....	21
GUÍA ACERCA DE LO QUE SIGNIFICA LA NORMA .....	22
EXPLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS EMPLEADOS .....	23
PREFACIO .....	26
INTRODUCCIÓN .....	28
0.1 GENERALIDADES .....	28
0.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS .....	31
0.3 RELACIÓN CON LA NORMA ISO 9004 .....	35
0.4 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN .....	36
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	38
1.1 GENERALIDADES .....	38
1.2 APLICACIÓN .....	38
2 REFERENCIAS NORMATIVAS .....	41
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	42
4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	44
4.1 REQUISITOS GENERALES .....	44
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN .....	46
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....	56
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN .....	56

5.2	ENFOQUE AL CLIENTE .....	57
5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD .....	58
5.4	PLANIFICACIÓN .....	59
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN .....	63
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	66
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....	70
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS .....	70
6.2	RECURSOS HUMANOS .....	71
6.3	INFRAESTRUCTURA .....	74
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO .....	74
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO .....	76
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO .....	76
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE .....	78
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO .....	81
7.4	COMPRAS .....	93
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	99
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	111
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....	117
8.1	GENERALIDADES .....	117
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	118
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME .....	129
8.4	ANÁLISIS DE DATOS .....	132
8.5	MEJORA .....	133
	BIBLIOGRAFÍA .....	139
	ANEXO A PUNTOS DE COMPARACIÓN ENTRE LA NORMA ISO 9001:2000 Y LA NORMA ISO 14001:1996 .....	141
	ANEXO B CORRESPONDENCIA ENTRE LA NORMA ISO 9001:2000 Y LA NORMA ISO 9001:1994 .....	149
	ANEXO C PASOS HACIA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	155
	ANEXO D BREVE BOSQUEJO DE LA CERTIFICACIÓN / REGISTRO .....	168
	ANEXO E BREVE BOSQUEJO DE TÉCNICAS ESTADÍSTICAS .....	171