

5 NOV 1996

128758

ISO 9000

"UNA VISIÓN GERENCIAL"



MANUAL DE TRABAJO Y APLICACIÓN

Ángel Pola Maseda

ÍNDICE

	Página
0. PARTE INTRODUCTORIA	
0.1 Introducción.....	9
0.2 Cómo utilizar este Manual de Trabajo y Aplicación, con su correspondiente Vídeo.....	10
1. PRIMERA PARTE	
<u>ISO 9000 EN UN MERCADO GLOBAL</u>	
1.1 ¿Por qué y para qué ISO 9000?.....	15
1.2 ISO 9000 y Certificación.....	15
1.2.1 Certificación de Empresas.....	16
1.2.2 Certificación de Productos.....	16
1.2.3 Certificación de Personas.....	16
1.3 Conceptos asociados a la Certificación: Acreditación y Homologación.....	17
1.4 Evolución de la Certificación.....	18
1.5 Ventajas que puede aportar la Certificación.....	18
1.5.1 ¿Y qué opinan los empleados?.....	19
1.6 Riesgos que puede comportar el Proceso de Certificación.....	20
2. SEGUNDA PARTE	
<u>¿QUÉ SON EXACTAMENTE LAS NORMAS ISO 9000?</u>	
2.1 ¿Qué significa ISO?.....	25
2.2 ISO 9000: La FAMILIA de Normas de Aseguramiento de la Calidad.....	25
2.2.1 La Norma ISO 9000.....	27
2.2.2 Los tres MODELOS de Aseguramiento de la Calidad	
• ISO 9001	
• ISO 9002	
• ISO 9003.....	27
2.2.3 La Norma ISO 9004.....	27
2.2.4 Otras Normas de la Familia.....	27
2.3 Análisis del contenido del Modelo más exigente: ISO 9001.....	28
2.3.1 Responsabilidades de la Dirección.....	28

2.3.2	Sistema de la Calidad.....	29
2.3.3	Revisión del Contrato o Pedido.....	30
2.3.4	Control del Diseño.....	31
2.3.5	Control de la Documentación y de los Datos.....	32
2.3.6	Compras y Subcontratación.....	33
2.3.7	Productos suministrados por el Cliente.....	34
2.3.8	Identificación y trazabilidad de los Productos.....	35
2.3.9	Control de los Procesos.....	35
2.3.10	Inspección y Ensayo.....	36
2.3.11	Control de los Equipos de Inspección, Medición y Ensayo.....	37
2.3.12	Estado de Inspección y Ensayo.....	38
2.3.13	Control de Productos No-Conformes.....	39
2.3.14	Acciones correctoras y preventivas.....	39
2.3.15	Manipulación, almacenamiento, embalaje, entrega y conservación..	40
2.3.16	Control de los Registros de la Calidad.....	41
2.3.17	Auditorías Internas de la Calidad.....	42
2.3.18	Formación.....	43
2.3.19	Servicio Posventa.....	44
2.3.20	Técnicas Estadísticas.....	44
2.4	La Matriz de Elementos de la Norma por Departamentos.....	45
3.	TERCERA PARTE	
	<u>ISO 9000 Y LA BUROCRACIA</u>	51
3.1	El enfoque adecuado que debe tener la Documentación	51
3.2	Las 10 reglas de oro de la Documentación	53
3.3	¿Y los Registros?.....	54
4.	CUARTA PARTE	
	LA IMPLANTACIÓN: FACTOR CRÍTICO PARA EL ÉXITO	
4.1	Fases del Proceso de Implantación.....	57
4.1.1	Planteamiento Inicial.....	57
4.1.2	Formación y Sensibilización.....	57
4.1.3	Creación de la Base Documental del Sistema de Calidad.....	58
4.1.4	Implantación y Seguimiento continuo del Sistema.....	58

4.1.5	Y, si procede, desarrollo del Proceso de Certificación.....	58
4.2	Plazos de tiempo "normales" para diseñar y aplicar un Sistema de Aseguramiento de la Calidad.....	59
4.2.1	Factores que influyen en los plazos.....	59
4.2.2	Ejemplo típico del TIMING de un Proyecto ISO 9000.....	60
4.3	Puntos críticos de la Implantación.....	62
4.3.1	El papel de las Auditorías.....	62
4.3.2	Necesidad de intervención de la Dirección.....	62
5.	QUINTA PARTE	
	<u>CÓMO INTEGRAR ISO 9000 EN EL MANAGEMENT DE LA ORGANIZACIÓN: "EL VERDADERO PAPEL DE LA DIRECCIÓN"</u>	65
5.1	Planificación.....	65
5.2	Organización.....	66
5.3	Ejecución: El impulso de la dirección.....	67
5.4	Seguimiento y control.....	67
	CONCLUSIONES	69
	ANEXOS	
	<i>Anexo nº 1</i> Impreso para elaborar la Matriz de Elementos de la Norma por Departamentos.....	73
	<i>Anexo nº 2</i> Cuestionario de Auditorías RESUMIDO. para su aplicación por la Dirección.....	75
	Lista de títulos publicados.....	83