

MAPIS® ISO 9000: 2000

Metodología avanzada para la implantación de
sistemas de calidad

Un enfoque hacia los procesos del negocio

1. ISO 9000. Comentarios. Conceptos básicos 21
 - * Las normas ISO 9001, 9002, 9003
 - * Alcance de las ISO 9001, 9002, 9003
 - * Estructura normativa para el aseguramiento de la calidad

2. La versión ISO 9000: 2000 33
 - * Aspectos generales
 - * Análisis de las cláusulas ISO 9001: 2000
 - * Equivalencia entre las cláusulas de la ISO 9001: 94 y la ISO 9001: 2000
 - * Comparación entre las normas 9004-2: 1994 y 9001: 2000

3. Metodología de implantación 57
 - * ¿ISO 9000 en el proceso o el proceso en ISO 9000?
 - * Fases metodológicas de la implantación
 - * Fase conceptual del proyecto

- Análisis de la situación actual
 - Identificación del proceso que será sometido a la norma
 - Realización preliminar de un mapa de procesos
 - Inventario de los procedimientos
 - Estudio de la organización de la empresa
 - El soporte documental
 - Nivel de formación y experiencia del recurso humano
 - Atención al cliente
 - Problemas reales y persistentes
 - Convencimiento de la gerencia para la implantación de las normas
- Fijación de la estrategia de implantación
- Análisis de los costos de la calidad
- Análisis comparativo entre las normas ISO 9000 y el proceso
- La planificación del proyecto
- Rentabilidad del proyecto
- Información a la alta gerencia
- * Fase ejecutoria del proyecto
 - Elaboración del mapa de procesos
 - Identificación de procedimientos e instrucciones de trabajo
 - Comparación entre cada uno de los “debe” de la norma y el inventario de los procedimientos identificados en el mapa de proceso
 - El proceso de análisis comparativo entre los “debe”
 - Inventario de procedimientos

4. Desarrollo y documentación de los procedimientos e instrucciones de trabajo

85

- * La estructura organizacional
- * ¿Qué es documentar un procedimiento?
- * Los flujogramas

- * Reglas para desarrollar un procedimiento
 - * Los formatos/formularios
5. Conformación del sistema documental. Elaboración de los manuales del sistema de la calidad 99
- * Estructura que caracteriza a las normas ISO 9000 en la conformación de un sistema documental
 - * Conformación del sistema documental
6. El Manual de aseguramiento de la calidad (MAC) 111
7. La implantación 115
- * Manejo del cambio y la transición en el personal
 - Etapa inicial
 - Etapa de compromiso
 - Etapa de materialización del cambio
 - Etapa de validación y chequeo
 - Etapa de consolidación del cambio. Reconocimiento
 - * Manejo del cambio en los procesos de trabajo
 - Etapa de reeducación
 - Etapa de monitoreo
 - Etapa de evaluación
 - Etapa de confirmación del cambio
 - * La función del aseguramiento de la calidad
8. Primeras auditorías internas 129

9. Administración del sistema de aseguramiento de la calidad (SAC)	131
* Cláusulas operacionales	
* Cláusulas administrativas	
* Modelo de administración del SAC	
* Ciclo Deming aplicado a la administración de los SAC	
* El plan de la calidad	
• Tipos de planes de la calidad	
• Conclusiones sobre los planes de la calidad	
* Las no conformidades	
• ¿Dónde se originan y cómo se manejan?	
• Por la aplicación del plan	
• Por la aplicación de las auditorías internas	
• Por la venta del producto o prestación del servicio	
• Por la aplicación de encuestas	
* Modelo para administrar las no conformidades, las acciones preventivas y las correctivas en un sistema de la calidad	
* Medición de la satisfacción del cliente y la medición del clima organizacional	
* Revisiones gerenciales	
10. Aspectos económicos	158
11. Anexos	164
12. Glosario de términos	178
13. Bibliografía	184