

ÍNDICE

Página

0. PARTE INTRODUCTORIA

0.1	Cómo utilizar este Manual de Trabajo y Aplicación, con su correspondiente Vídeo.....	7
-----	--	---

1. PRIMERA PARTE

CONCEPTOS GENERALES ACERCA DE LA DOCUMENTACIÓN

1.1	Introducción.....	11
1.2	¿Qué es ISO 9000?.....	12
1.3	La actividad de documentar, ¿es nueva?.....	13
1.4	ISO 9000 y los documentos.....	14
1.5	¿Es problemático implantar ISO 9000 en las empresas?.....	16
1.6	Los documentos ¿por qué son necesarios?.....	17

2. SEGUNDA PARTE

EL SISTEMA DE CALIDAD Y LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL

2.1	El concepto de sistema de calidad.....	23
2.2	La pirámide documental: los tres niveles que la componen.....	24
2.3	Nivel 1: El Manual de Calidad.....	26
2.4	Ejemplo para una sección del Manual de Calidad o para un procedimiento.....	30

2.5	Ejemplo de la estructura de una sección del Manual de Calidad o de un procedimiento.....	33
2.6	Nivel 2: Los Procedimientos del Sistema.....	35
2.7	Lista típica de Procedimientos.....	36
2.8	Nivel 3: Instrucciones de Trabajo.....	37
2.9	Una advertencia acerca de las pirámides.....	38

3. TERCERA PARTE

CÓMO DOCUMENTAR UN SISTEMA DE CALIDAD DE ACUERDO CON ISO 9001

3.1	Primera tarea: planificar el proyecto.....	41
-----	--	----

4. CUARTA PARTE

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES PARA LA ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

4.1	Reglas para aumentar la productividad en la construcción de la pirámide documental.....	53
	Realismo.....	53
	Evitar el exceso de detalle.....	53
	Usar gráficos y diagramas de flujo.....	54
	Usar referencias a otros documentos.....	54
	Utilizar modelos cuando sea apropiado.....	54

	Aprovechar la documentación ya existente.....	55
4.2	Las diez trampas a evitar en la creación de la base documental.....	56
	Subestimar la importancia del compromiso de la alta dirección	56
	El manual interminable.....	56
	Asignar equivocadamente la responsabilidad del proyecto.....	57
	Permitir que la participación degenere en el caos.....	57
	Copiar impunemente lo que han hecho otras empresas.....	57
	La verborrea inútil.....	58
	Sucumbir ante la calidad-ficción.....	58
	Exagerar el volumen de la documentación.....	58
	Los circuitos de aprobación y distribución.....	59
	Dejar toda la tarea en manos de un asesor.....	60
4.3	Cuestionario para la reflexión.....	61

5. ANEXOS

<i>Anexo nº 1</i>	<i>Formato estándar para un documento del Sistema de Calidad.....</i>	67
<i>Anexo nº 2</i>	<i>Direcciones de los Organismos de Normalización de diferentes países.....</i>	69
<i>Anexo nº 3</i>	<i>Bibliografía.....</i>	71
	Lista de títulos publicados.....	73