

ÍNDICE

Página

0.1	Recomendaciones para el uso del Vídeo y del Manual de Trabajo.....	7
-----	--	---

¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN ISO 9000?

	¿Qué es ISO 9000?.....	9
	Certificación, Acreditación, Homologación.....	11
	Certificación de Empresa y Certificación de Producto.....	13
	El uso de una marca de Certificación	13
	Los pasos del proceso de Certificación.....	14
	¿Necesita su empresa la Certificación ISO 9000?.....	15
	Cuestionario para la reflexión.....	16

1. PRIMER PASO

LA SELECCIÓN DEL ORGANISMO CERTIFICADOR

	Introducción.....	18
	Batería de criterios de selección objetivos.....	19
	Matriz de decisión para la selección inicial del Organismo Certificador (Criterios objetivos).....	22
	Criterios subjetivos.....	25
	Algunos de los Organismos Certificadores más prestigiosos.....	26

2. SEGUNDO PASO

CUMPLIMENTAR EL CUESTIONARIO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

	La adaptación del Manual de Calidad y los Procedimientos, según las carencias puestas de manifiesto por el Organismo Certificador.....	27
--	---	----

3. TERCER PASO

EXAMEN DE LA DOCUMENTACIÓN: MANUAL DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS

Los datos necesarios para cumplimentar adecuadamente el cuestionario de solicitud..... 29

4. CUARTO PASO

LA VISITA PREVIA DEL ORGANISMO CERTIFICADOR

La visita previa..... 30
¿Cómo preparar la visita previa?..... 31

5. QUINTO PASO

LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

Introducción..... 38
La preparación..... 38

6. SEXTO PASO

PRESENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTORAS

Formatos utilizados por el Organismo Certificador. Formato para responder con las Acciones Correctoras de la empresa..... 46

7. SÉPTIMO PASO

CONCESIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

La resolución del Organismo Certificador. Publicidad, uso de las marcas de los Organismos Certificadores. Acuerdos de Reconocimiento..... 49

8. OCTAVO PASO:

AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO Y AUDITORÍA DE RENOVACIÓN

Seguimiento y Renovación: cómo mantenerse certificado: las visitas periódicas de carácter semestral/anual, y las auditorías de renovación.

Auditorías extraordinarias..... 52

APÉNDICES: FORMULARIOS E IMPRESOS PARA LA APLICACIÓN PRÁCTICA..... 55

Lista de títulos publicados..... 61