

## Tabla de Contenido

Agradecimientos .....	5
Índice de figuras y tablas .....	13
Presentación .....	15
Parte I. Fundamentos, antecedentes y enfoque .....	17
1. Nociones conceptuales sobre la gestión de la calidad de acuerdo con el modelo ISO 9001:2000 .....	19
1.1 Concepto de calidad .....	19
1.2 Teoría gerencial sobre la calidad .....	21
2. Reseña histórica de las teorías sobre la calidad organizacional .....	25
2.1 Evolución de las etapas .....	25
2.1.1 El control de calidad mediante la inspección .....	26
2.1.2 El control estadístico de la calidad .....	26
2.1.3 El aseguramiento de la calidad .....	28
2.1.4 La calidad como estrategia competitiva: Calidad Total ..	29
2.2 Aportes norteamericanos .....	30
2.2.1 Edward W. Deming (1900-1993) .....	30
2.2.2 Joseph Juran (1904-1999) .....	31
2.2.3 Armand Feigenbaum (1920) .....	32
2.2.4 Philip B. Crosby (1926-2001) .....	33
2.3 Aportes japoneses .....	34
2.3.1 Kaoru Ishikawa (1915) .....	34
2.3.2 Shigeru Mizuno (1910) .....	35

<b>3. Antecedentes históricos de las Normas ISO 9000.....</b>	<b>37</b>
3.1 Normas y normalización .....	37
3.2 Organización Internacional de Normalización (ISO) .....	37
3.3 Familia de Normas ISO 9000 .....	39
3.3.1 Versiones vigentes .....	40
<b>4. Enfoque de la norma ISO 9001:2000.....</b>	<b>43</b>
4.1 Introducción .....	43
4.2 Aseguramiento de la calidad (garantía de calidad) .....	45
4.3 Principios de la gestión de la calidad en la ISO 9001:2000 ....	45
4.4 Enfoque basado en procesos .....	48
<b>Parte II. Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2000.....</b>	<b>53</b>
<b>5. Significación del Sistema de Gestión de la Calidad .....</b>	<b>55</b>
5.1 Sistema de gestión de la calidad .....	55
5.2 Requisitos del usuario .....	58
<b>6. La norma ISO 9001:2000 .....</b>	<b>61</b>
6.1 Esquema de la norma .....	61
6.2 Capítulos introductorios 1, 2 y 3 .....	62
6.2.1 Exclusiones .....	63
6.3 Capítulos fundamentales 4, 5, 6, 7 y 8 .....	66
<b>7. La base documental .....</b>	<b>69</b>
7.1 Importancia de la documentación .....	69
7.2 Documentación del sistema de gestión de la calidad .....	73
7.2.1 Manual de la calidad .....	74
7.2.2 Procedimientos .....	75
7.2.3 Instructivos de trabajo .....	75
7.2.4 Registros .....	75
7.2.5 Documentación complementaria .....	75
7.3 Preparación de la documentación .....	76
7.4 Características formales de la documentación .....	78
7.5 Control de la Documentación .....	79
7.5.1 Control de los registros .....	79
<b>8. Los procesos .....</b>	<b>83</b>
8.1 Desarrollo de los procesos .....	83

8.2	Medición y control de los procesos .....	85
8.3	Requisitos para el correcto funcionamiento de los procesos ..	86
8.4	Pautas para la identificación e interconexión de los procesos	87
<b>9.</b>	<b>Procesos auditables .....</b>	<b>91</b>
9.1	Tipos de procesos .....	91
9.2	Procesos estratégicos .....	91
9.2.1	Responsabilidad de la dirección ISO 9001:2000 (Capítulo 5.) .....	91
	Política de la calidad .....	93
	Objetivos de la calidad .....	94
	Revisión por la dirección .....	94
9.3	Procesos de apoyo .....	96
9.3.1	Gestión de los recursos (ISO 9001:2000 Capítulo 6.)	96
	Recursos humanos .....	96
	Recursos físicos (infraestructura y equipamiento) .....	97
9.4	Procesos de desarrollo .....	98
9.4.1	Realización del producto/servicio (ISO 9001:2000 .... Capítulo 7.) .....	99
	Planificación de la realización del servicio .....	99
	Determinación y revisión de los requisitos .....	100
	Diseño y desarrollo .....	102
	Adquisiciones y proveedores .....	103
	Producción y prestación del producto/servicio .....	105
9.5	Procesos de monitoreo y mejora .....	105
9.5.1	Medición, análisis y mejora (ISO 9001:2000 Capítulo 8.)	106
	Medición y análisis .....	106
	Mejora .....	109

### **Parte III. Actores involucrados en el proceso de certificación 111**

<b>10.</b>	<b>Etapas del proceso de certificación .....</b>	<b>113</b>
10.1	Introducción .....	113
10.2	Etapas .....	113
10.2.1	Adopción del modelo ISO 9001:2000 .....	114
10.2.2	Planificación del proyecto de implementación .....	115
	Selección del equipo o comité de calidad .....	116
	Fijación del cronograma .....	116

Presentación del proyecto .....	117
Realización de un diagnóstico de la situación existente .....	117
Análisis de la situación existente .....	117
Determinación de los procesos y procedimientos .....	118
Revisión de los procesos y procedimientos .....	118
Establecimiento de la metodología de medición .....	119
Capacitación en el nuevo modelo .....	119
10.3 Auditorías .....	119
10.3.1 Auditorías internas .....	121
10.3.2 Auditorías externas .....	121
Auditorías de pre certificación .....	122
Auditoría de Certificación .....	122
Auditoría de Mantenimiento .....	123
10.3.3 Re certificación .....	123
10.4 Plan y desarrollo de las auditorías .....	123
10.5 Tiempos y costos de las auditorías externas .....	124
<b>11. Actores involucrados en el proceso de certificación .....</b>	<b>127</b>
11.1 Introducción .....	127
11.2 Alta Dirección .....	127
11.3 Representante de la Dirección .....	128
11.4 Comité de Calidad .....	129
11.5 Consultores .....	130
11.6 Auditores .....	130
11.6.1 Auditores internos .....	131
11.6.2 Auditores externos .....	131
11.6.3 Especialistas .....	131
<b>12. Ventajas e inconvenientes de la certificación .....</b>	<b>133</b>
12.1 Ventajas .....	133
12.2 Inconvenientes y dificultades .....	134
<b>Reflexiones finales y actualización ISO 9001:2008 .....</b>	<b>137</b>
Reflexiones finales .....	139
Actualización ISO 9001:2008 .....	143
<b>Certificaciones en bibliotecas y centros de documentación .....</b>	<b>145</b>
Casos de bibliotecas certificadas .....	147
América Latina .....	149
Europa .....	150

<b>Bibliografía</b> .....	153
<b>Lista de Siglas</b> .....	159
<b>Anexos</b> .....	161
01. Mapa de procesos .....	165
02. Modelo de Procedimiento .....	166
03. Modelo de Instructivo de Trabajo .....	167
04. Formulario de Control de Documentos .....	168
05. Formulario de Matriz de registros de la calidad .....	169
06. Formulario de Detalle de los objetivos de la calidad .....	170
07. Formulario Acta de revisión por la dirección .....	171
08. Formulario Plan anual tentativo de auditorías internas .....	172
09. Formulario Evaluación del auditor interno .....	173
10. Formulario de registro de auditorías internas .....	174
11. Formulario de productos/servicios observados .....	175
12. Formulario de sugerencias para la mejora .....	176