

INDICE

1. INTRODUCCION	5
2. LA CALIDAD. ANTECEDENTE Y DEFINICIONES	6
2.1. ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CALIDAD EN EL MUNDO	6
2.2. ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CALIDAD EN LA CNEA	7
2.3. DEFINICIÓN DE LA CALIDAD	8
3. LAS NORMAS PARA LOS SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD	10
3.1. QUE ES ISO	10
3.2. GRUPO DE TAREAS DE TRADUCCIÓN AL ESPAÑOL	10
3.3. SISTEMA NACIONAL DE NORMAS, CALIDAD Y CERTIFICACIÓN	10
3.4. SERIE ISO 9000: 2000	13
3.5. ESTRUCTURA GENERAL DE LA NORMA ISO 9001: 2000	13
3.6. IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA NORMA	15
3.7. ISO/CD.3 19011: 2000	17
4. REALIZACION DEL TRABAJO	18
4.1. PLAN DE TRABAJO	18
4.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS	18
5. CONCLUSIONES	21
6. BIBLIOGRAFIA	21
7. ANEXOS	
8.1. ANEXO A: PROCEDIMIENTO: "CERTIFICACIÓN Y REGISTRO DE AUDITORES DE SGC"	22
8.2. ANEXO B: PLANILLA DE REQUISITOS PARA AUDITORES DE SGC	39
8.3. ANEXO C: ISO 9001: 2000 - RESUMEN	41
8.4. ANEXO D: ISO 19011: 2000 - RESUMEN	44