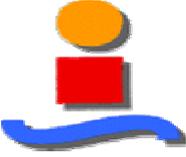
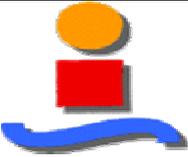


Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
Alumno: JUAN LUNA CABALLERO		
Página 1 de 14	INDICE GENERAL DEL PROYECTO	ETSI Sevilla Ingeniería Organización Industrial PROYECTO FIN DE CARRERA

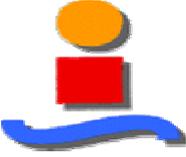
INDICE GENERAL DEL PROYECTO

Parte I - MEMORIA

0. ANTECEDENTES.....	4
1. OBJETO DEL PROYECTO.....	5
2. ESTRUCTURA DEL PROYECTO.....	6
3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA OBJETO	7
3.1 Introducción.....	7
3.2 Servicios y productos ofertados por la empresa.....	8
3.3 Organigrama y Recursos Humanos	12
3.4 Recursos Materiales: Instalaciones y Vehículos.....	12
3.5 Principales Trabajos de los últimos años de AMG.....	13
3.6 Elementos diferenciadores de la empresa objeto del proyecto.....	13
4. METODOLOGIA. DESCRIPCION DE LA CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD.....	16
4.1. Introducción. Definición de Calidad y su concepto.....	16
4.2. Sistema de Gestión de la Calidad.....	16
4.3. El ciclo PDCA.....	18
4.4. La familia ISO 9000.....	19
4.5. Los Principios Básicos de la Gestión de la Calidad.....	21
4.6. Características principales de un Sistema de Gestión	

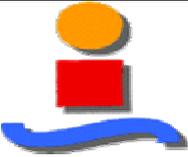
Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
Alumno: JUAN LUNA CABALLERO		
Página 2 de 14	INDICE GENERAL DEL PROYECTO	ETSI Sevilla Ingeniería Organización Industrial PROYECTO FIN DE CARRERA

de la Calidad ISO 9001.....	22
4.7 Diferencias principales ISO 9004:2009 - ISO 9001:2008.....	26
4.8. Otros Sistemas de Gestión. Concepto de Gestión Integrada	30
4.9. Fases de implantación de un sistema de calidad.....	26
4.10. Situación actual de los sistemas de calidad ISO 9001.....	26
5. METODOLOGIA. LA CALIDAD EN LOS EVENTOS.....	33
5.1. ¿Que es un evento? ¿Cuales son sus elementos diferenciadores?.....	33
5.2 La sostenibilidad en los eventos. Norma ISO 20121:2013.....	35
5.3 La identificación de las partes interesadas.....	37
5.4 La gestión de la cadena de suministros y su efecto sobre la sostenibilidad del evento.....	37
5.5 Identificación de las cuestiones sobre desarrollo sostenible.....	38
6. CONCLUSIONES Y DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROPUESTO PARA LA EMPRESA.....	39
6.1 ISO 9001 en crisis.....	39
6.2 Propuestas de mejoras para el diseño e implantación de ISO 9001 ante la situación actual.....	40
6.3 Descripción del sistema de gestión de la calidad diseñado para la empresa objeto del proyecto.....	41
6.4 Elementos diferenciadores del sistema de gestión de la calidad diseñado	42
6.5 Recomendación final para la empresa objeto del proyecto.....	45
7. BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA PARA EL PROYECTO.....	46

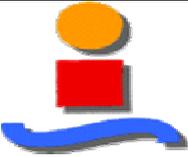
Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
Alumno: JUAN LUNA CABALLERO		
Página 3 de 14	INDICE GENERAL DEL PROYECTO	ETSI Sevilla Ingeniería Organización Industrial PROYECTO FIN DE CARRERA

Parte II – MANUAL DE CALIDAD

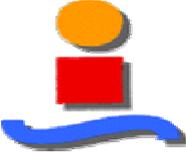
0. Descripción de la empresa.....	5
1. Objeto y campo de aplicación.....	5
2. Normas para la consulta.....	8
3. Términos y definiciones.....	8
3.1 Definiciones importantes de la norma UNE-EN-ISO 9000:2005.....	8
3.2 Otras definiciones importantes.....	10
3.2 Abreviaturas Utilizadas.....	11
4. Sistema de Gestión de la Calidad.....	12
4.1. Requisitos Generales.....	11
4.1.1 Mapa de Procesos.....	12
4.2. Requisitos de la documentación.....	13
4.2.1 Generalidades.....	13
4.2.2 Manual de Calidad.....	13
4.2.3 Control de los documentos y registros.....	14
5. Responsabilidad de la dirección.....	14
5.1. Compromiso de la dirección.....	14
5.2. Enfoque al cliente y otras partes interesadas.....	15
5.3 Política de Calidad.....	15
5.4 Planificación.....	16
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	16
5.5.1 Responsabilidad y autoridad.....	16

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
Alumno: JUAN LUNA CABALLERO		
Página 4 de 14	INDICE GENERAL DEL PROYECTO	ETSI Sevilla Ingeniería Organización Industrial PROYECTO FIN DE CARRERA

5.5.2 Representante de la dirección.....	17
5.5.3. Comunicación Interna	17
5.6. Revisión por la dirección.....	18
6. Gestión de los recursos.....	18
6.1. Provisión de Recursos.....	18
6.2. Recursos Humanos.....	18
6.3. Infraestructura.....	19
6.4. Ambiente de trabajo.....	20
7. Realización del producto.....	20
7.1. Planificación de la realización del producto.....	20
7.2. Procesos relacionados con el cliente.....	21
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	21
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto.....	21
7.2.3. Comunicación con los clientes.....	22
7.3. Diseño y desarrollo.....	22
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.....	22
7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y el desarrollo.....	23
7.3.3. Resultados del diseño y del desarrollo.....	23
7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo.....	24
7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo.....	24
7.3.6. Validación del diseño y desarrollo.....	24
7.3.7. Control de cambios del diseño y desarrollo.....	24
7.4. Compras.....	25
7.4.1. Proceso de compras.....	25

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
Alumno: JUAN LUNA CABALLERO		
Página 5 de 14	INDICE GENERAL DEL PROYECTO	ETSI Sevilla Ingeniería Organización Industrial PROYECTO FIN DE CARRERA

7.4.2. Información de las compras.....	25
7.4.3. Verificación de los productos comprados.....	25
7.5. Producción y de prestación del servicio.....	26
7.5.1 Control de las operaciones de producción y de servicio.....	26
7.5.2. Validación de los procesos	26
7.5.3. Identificación y trazabilidad.....	26
7.5.4. Propiedad del cliente.....	26
7.5.5. Preservación del producto.....	27
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.....	27
8. Medición, análisis y mejora.....	27
8.1 Generalidades.....	27
8.2. Seguimiento y Medición.....	28
8.2.1. Satisfacción del cliente.....	28
8.2.2. Auditoria Interna.....	29
8.2.4. Seguimiento y medición de los procesos...../.....	29
8.2.5. Seguimiento y medición de los productos.....	29
8.3. Control del producto no conforme.....	30
8.4. Análisis de datos	30
8.5. Mejora.....	31
8.5.1. Mejora Continua.....	31
8.5.2. Acciones Correctivas y Preventiva.....	31

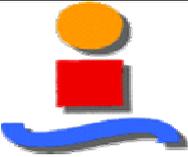
Agosto de 2014	<p>DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS</p> <p>INDICE GENERAL DEL PROYECTO</p>	
<p>Alumno: JUAN LUNA CABALLERO</p>		
Página 6 de 14		

ANEXOS AL MANUAL DE CALIDAD

Mapa de Procesos de AMG

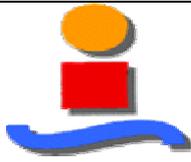
Organigrama de AMG

Política de Calidad de AMG

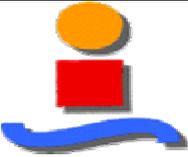
Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
Alumno: JUAN LUNA CABALLERO		
Página 7 de 14	INDICE GENERAL DEL PROYECTO	ETSI Sevilla Ingeniería Organización Industrial PROYECTO FIN DE CARRERA

Parte III – MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

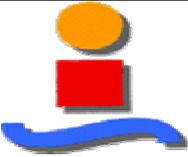
Nº ORDEN	TIPO DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	Nº PAGINAS
1	Procedimiento de Calidad	PC (G) 421	Control de la Documentación y Registros del SGC	6
2	Cuadro Resumen		Cuadro Resumen del PC (G) 421	1
3	Instrucción de trabajo	IT(G) 421-01	Gestión de la Información del Servidor de AMG	4
4	Formato Registro de Calidad	RG(G) 421-01	Listado de Documentos del SGC	1
5	Formato Registro de Calidad	RG(G) 421-02	Lista de Distribución de Documentos del SGC	1
6	Formato Registro de Calidad	RG(G) 421-03	Registro de Validez de Documentos Digitales	1
7	Procedimiento de Calidad	PC (Q)-541	Revisión, Planificación y Fijación de Objetivos del SGC	4
8	Diagrama		Diagrama del PC (G) 541	1
9	Formato Registro de Calidad	RG(G) 541-01	Relación de partes interesadas y sus intereses	1

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS INDICE GENERAL DEL PROYECTO	
Alumno: JUAN LUNA CABALLERO		
Página 8 de 14		ETSI Sevilla Ingeniería Organización Industrial PROYECTO FIN DE CARRERA

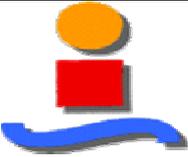
Nº	TIPO DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	Nº PAGINAS
10	Registro de Calidad (ejemplo)	RG(G) 541-01	Relación de partes interesadas y sus intereses	1
11	Formato Registro de Calidad	RG(G) 541-02	Objetivos Anuales de Calidad	1
12	Formato Registro de Calidad	RG(G) 541-03	Acta Reunión Comité de Calidad	1
13	Procedimiento de Calidad	PC (G)-553	Comunicación Interna y Externa	3
14	Diagrama		Diagrama del PC (G) 553	1
15	Procedimiento de Calidad	PC (G)-620	Gestión de Recursos Humanos	4
16	Diagrama		Diagrama del PC (G) 620	1
17	Formato Registro de Calidad	RG(G) 620-01	Perfil Puesto de Trabajo	3
18	Registro de Calidad (ejemplo)	RG(G) 620-01	Perfil Puesto de Trabajo (director)	3
19	Registro de Calidad (ejemplo)	RG(G) 620-01	Perfil Puesto de Trabajo (responsable comercial)	3
20	Registro de Calidad (ejemplo)	RG(G) 620-01	Perfil Puesto de Trabajo (responsable administración)	3

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS INDICE GENERAL DEL PROYECTO	
Alumno: JUAN LUNA CABALLERO		
Página 9 de 14		ETSI Sevilla Ingeniería Organización Industrial PROYECTO FIN DE CARRERA

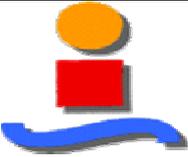
Nº	TIPO DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	Nº PAGINAS
21	Formato Registro de Calidad	RG(G) 620-02	Oferta de Trabajo	2
22	Formato Registro de Calidad	RG(G) 620-03	Alta trabajador	1
23	Formato Registro de Calidad	RG(G) 620-04	Evaluación trabajador	1
24	Formato Registro de Calidad	RG(G) 620-05	Plan Anual de Formación (PAF)	1
25	Formato Registro de Calidad	RG(G) 620-06	Encuesta Satisfacción trabajador	1
26	Procedimiento de Calidad	PC (G)-630	Gestión de Infraestructuras	3
27	Formato Registro de Calidad	RG(G) 630-01	Stock Materiales AMG	1
28	Formato Registro de Calidad	RG(G) 630-02	Lista Herramientas AMG	1
29	Formato Registro de Calidad	RG(G) 630-03	Control Vehículos AMG	1

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS INDICE GENERAL DEL PROYECTO	
Alumno: JUAN LUNA CABALLERO		
Página 10 de 14		ETSI Sevilla Ingeniería Organización Industrial PROYECTO FIN DE CARRERA

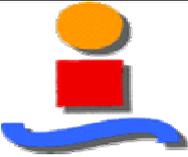
Nº	TIPO DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	Nº PAGINAS
30	Formato Registro de Calidad	RG(G) 630-04	Lista Instalaciones AMG	1
31	Formato Registro de Calidad	RG(G) 630-05	Lista Hardware&Software informático AMG	1
32	Formato Registro de Calidad	RG(G) 630-06	Lista Teléfonos AMG	1
33	Procedimiento de Calidad	PC (C)-710	Elaboración del Catálogo Comercial y Tablado Precios	2
34	Formato Registro de Calidad	RG(C) 710-01	Tabla de Precios AMG	1
35	Procedimiento de Calidad	PC (G)-711	Planificación Anual	2
37	Diagrama		Diagrama del PC (G) 711	1
38	Formato Registro de Calidad	RG(G) 711-01	Planning Anual	1
39	Procedimiento de Calidad	PC (P)-712	Planificación y Coordinación de Proyectos	4
40	Diagrama		Diagrama del PC (P) 712	1

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
Alumno: JUAN LUNA CABALLERO		
Página 11 de 14		INDICE GENERAL DEL PROYECTO

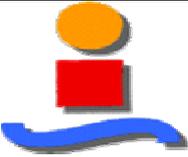
Nº	TIPO DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	Nº PAGINAS
41	Formato Registro de Calidad	RG(P) 712-01	Planning Proyectos	1
42	Formato Registro de Calidad	RG(P) 712-02	Listado Materiales del Proyecto	1
43	Formato Registro de Calidad	RG(P) 712-03	Control de Medios	1
44	Formato Registro de Calidad	RG(P) 712-04	Listado Transportes del Proyecto	1
45	Procedimiento de Calidad	PC (C,F)-720	Gestión Comercial	5
46	Diagrama		Diagrama del PC (P) 720	1
47	Formato Registro de Calidad	RG(C) 720-01	Solicitud de Oferta	1
48	Formato Registro de Calidad	RG(C) 720-02	Estimación de Costes	1
48	Formato Registro de Calidad	RG() 720-03	Oferta Comercial	2

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS INDICE GENERAL DEL PROYECTO	
Alumno: JUAN LUNA CABALLERO		
Página 12 de 14		ETSI Sevilla Ingeniería Organización Industrial PROYECTO FIN DE CARRERA

Nº	TIPO DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	Nº PAGINAS
49	---	--	Condiciones Generales de Contratación de AMG	1
50	Procedimiento de Calidad	PC (P,F)-740	Compras	8
51	Cuadro Resumen		Cuadro Resumen del PC (G) 740	1
52	Formato Registro de Calidad	RG(P,F) 740-01	Listado de Proveedores con Precio Cerrado	1
53	Formato Registro de Calidad	RG(P,F) 740-02	Petición a Proveedor	1
54	Procedimiento de Calidad	PC (P)-751	Gestión Almacén	3
55	Formato Registro de Calidad	RG(P) 751-01	Limpieza de Materiales	1
56	Formato Registro de Calidad	RG(P) 751-02	Parte Diario de Almacén	1
57	Procedimiento de Calidad	PC (P)-752	Transportes de Materiales	3
58	Formato Registro de Calidad	RG(P) 752-01	Listado de Carga	1

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS INDICE GENERAL DEL PROYECTO	
Alumno: JUAN LUNA CABALLERO		
Página 13 de 14		ETSI Sevilla Ingeniería Organización Industrial PROYECTO FIN DE CARRERA

Nº	TIPO DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	Nº PAGINAS
59	Procedimiento de Calidad	PC (P)-753	Ejecución de Montajes	5
60	Formato Registro de Calidad	RG(P) 753-01	Acta de Montaje, Mantenimiento y/o Desmontaje	1
61	Formato Registro de Calidad	RG(P) 753-02	Certificado de >Entrega / Devolución	1
62	Formato Registro de Calidad	RG(P) 751-03	Parte Diario de Montaje	1
63	Procedimiento de Calidad	PC (C)-821	Satisfacción del Cliente	1
64	Diagrama		Diagrama del PC (C) 821	1
65	Formato Registro de Calidad	RG(C) 821-01	Encuesta de Proyecto	1
66	Formato Registro de Calidad	RG(C) 821-02	Encuesta Anual	1
67	Formato Registro de Calidad	RG(C) 821-03	Informe Anual sobre Satisfacción al Cliente	1

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS INDICE GENERAL DEL PROYECTO	
Alumno: JUAN LUNA CABALLERO		
Página 14 de 14		ETSI Sevilla Ingeniería Organización Industrial PROYECTO FIN DE CARRERA

Nº	TIPO DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	Nº PAGINAS
68	Procedimiento de Calidad	PC (G)-822	Auditoria Interna	4
69	Diagrama		Diagrama del PC (G) 822	1
70	Formato Registro de Calidad	RG(Q) 822-01	Programa de Auditorias Interna	1
71	Formato Registro de Calidad	RG(Q) 822-02	Informe Auditoria	1
72	Procedimiento de Calidad	PC (Q)-823	Fijación de Indicadores para los procesos del SGC	1
73	Formato Registro de Calidad	RG(Q) 823-01	Indicadores para los procesos del SGC	1
74	Registro de Calidad (ejemplo)	RG(Q) 823-01	Indicadores para los procesos del SGC	3
75	Procedimiento de Calidad	PC (G)-830	No Conformidades	3
76	Diagrama		Diagrama del PC (G) 830	1
77	Formato Registro de Calidad	RG(G) 830-01	Informe No Conformidad	1
78	Procedimiento de Calidad	PC (G)-850	Acciones Correctoras y Preventivas	2
79	Formato Registro de Calidad	RG(G) 850-01	Informe Acción Correctora	1