

ÍNDICE

PARTE I

1. OBJETO Y ALCANCE DEL PROYECTO	5
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	8

PARTE II

3. INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD.....	12
3.1. CONCEPTO Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD	12
3.2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD	13
3.3. AUTORES RELEVANTES EN EL CAMPO DE LA CALIDAD	18
3.4. CALIDAD TOTAL	26
3.4.1. DEFINICIÓN DE CALIDAD TOTAL	26
3.4.2. MODELO EFQM DE EXCELENCIA	29
3.4.3. COMPOSICIÓN DEL MODELO EFQM	30
3.4.4. ESQUEMA LÓGICO REDER.....	34
3.4.5. METODOLOGÍAS DE MEJORA	35
3.5. NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN.....	36
3.6. LAS NORMAS ISO	38
3.6.1. INTRODUCCIÓN	38
3.6.2. RAZONES PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN ISO	38
3.6.3. PASOS PARA LA CERTIFICACIÓN ISO.....	39
3.6.4. ISO 9001	39



PARTE III

4. PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	43
4.1. OBJETO Y ALCANCE	43
4.2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	44
4.3. DEFINICIONES	44
4.4. CONSIDERACIONES GENERALES	45
4.4.1. COSTES	45
4.4.2. ASIGNACIÓN DEL RESPONSABLE	45
4.4.3. APROBACIÓN DEL PAC.....	46
4.4.4. COMUNICACIÓN/REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	47
4.4.5. INCUMPLIMIENTOS DEL PLAN DE CALIDAD	47
4.4.6. CIERRE DE CONTRATO EN MATERIA DOCUMENTAL	47
4.5. DESARROLLO DEL PAC	48
4.5.1. DATOS BÁSICOS	48
4.5.2. NORMATIVA APLICABLE	52
4.5.3. ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL	53
4.5.4. COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES	55
4.5.5. ACOPIOS, ALMACENAMIENTOS Y MANEJO DE MATERIALES O PRODUCTOS	56
4.5.6. CONTROL DE LOS TRABAJOS	57
4.5.7. INSPECCIÓN, CONTROL Y ENSAYO	58
4.5.8. CONTROL DE LA TRAZABILIDAD.....	60
4.5.9. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO	61
4.5.10. PUESTA EN MARCHA	61
4.5.11. TRATAMIENTO DE LAS INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES	61
4.5.12. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REGISTROS DE CALIDAD	62
4.5.13. AUDITORÍAS AL PLAN DE CALIDAD.....	64
4.5.14. DOSSIER FINAL DE CALIDAD	64
4.6. REGISTROS	66



PARTE IV

5. CONCLUSIONES	68
6. BIBLIOGRAFÍA	69
7. ANEXOS	69
7.1 FORMATOS	69
7.2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	70