

ÍNDICE DEL PROYECTO

TOMO 1 / 4

1.- INTRODUCCION

- 1.1.- Objetivos del proyecto
- 1.2.- Conceptos fundamentales de la Calidad
 - 1.2.1.- Calidad
 - 1.2.2.- Sistema de Calidad
 - 1.2.3.- Aseguramiento de la Calidad
 - 1.2.4.- Calidad Total
- 1.3.- Normas de Aseguramiento de la Calidad
- 1.4.- Certificación
- 1.5.- Ventajas de la implantación de un Sistema de la Calidad
- 1.6.- Sistemas de Calidad en el sector del automóvil
- 1.7.- Justificación del proyecto.
- 1.8.- Contenido del proyecto.

2.- PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

- 2.1.- Características principales
- 2.2.- Evolución de la función de calidad en bct

3.- REFERENCIAL QS-9000

- 3.1.- Estructura de la Norma QS-9000
 - 3.1.1.- Requisitos del Sistema de Calidad
 - 3.1.2.- Proceso de Aprobación de Piezas para Producción
 - 3.1.3.- Evaluación del Sistema de Calidad
 - 3.1.4.- Manuales de Referencia
- 3.2.- Requisitos basados en ISO-9000 y Requisitos específicos del sector

- 3.3.- Adaptación del sistema
 - 3.3.1.- Evaluación QSA
 - 3.3.2.- Adaptación de la documentación
- 3.4.- Técnicas específicas introducidas con QS-9000
- 3.5.- Requisitos específicos de General Motors

4.- REFERENCIAL EAQF-94

- 4.1.- Introducción
- 4.2.- Presentación del referencial
- 4.3.- Método de puntuación y valoración
- 4.4.- Aportaciones de EAQF
- 4.5.- Análisis comparativo de QS9000 y EAQF94

5.- REFERENCIAL VDA61

- 5.1.- Introducción
- 5.2.- Presentación del referencial
- 5.3.- Método de puntuación y valoración
- 5.4.- Aportaciones de VDA61

6.- LA NUEVA NORMA ISO9001/2000

- 6.1.- Introducción
- 6.2.- Razones para el cambio
- 6.3.- Los pilares de la nueva norma. Estructuración.
- 6.4.- Los principios básicos de gestión de la calidad
- 6.5.- Diferencias entre los estados de calidad

7. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 7.1.- Introducción
- 7.2.- Medida de la Satisfacción del cliente en bct

7.3.- Comparación de indicadores como inicio de futuras actividades de benchmarking

7.3.1.- Definición y tipos de Benchmarking

7.3.2.- Identificación de indicadores, comparación con otras empresas del sector

8.- MEJORA CONTINUA

8.1.- Introducción

8.2.- Trabajo en grupo

8.2.1.- Grupos de Calidad

8.2.2.- Técnicas de Análisis y Solución de Problemas

8.3.- QS-9000 frente a la mejora continua y su aplicación en bct

8.4.- Indicadores de mejora

9.- CONTROL ESTADÍSTICO DE PROCESO.

9.1.- Introducción

9.2.- Diseño de un Sistema de Control de Calidad

9.3.- Procesos estables. Causas de variación

9.3.1.-Proceso capaz

9.4.- Desarrollo del SPC en bct

9.5.- Bases de Cálculo

9.5.1.- Gráfico de control por variables

9.5.2.- Gráfico de control por atributos

9.6.- Aplicación práctica

9.7.- Beneficios esperados

10. ANALISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTO, A.M.F.E

10.1.- Introducción

10.2.- Tipos de A.M.F.E

10.2.1.- A.M.F.E de Diseño

10.2.2.- A.M.F.E de Proceso

10.3.- Implantación de la técnica A.M.F.E en bct

10.4.- Aplicación Práctica

11.- COSTES DE CALIDAD

- 11.1.- Introducción
- 11.2.- Clasificación de los Costes de Calidad
- 11.3.- Sistemas de Costes de Calidad
- 11.4.- Definición de los elementos de un Sistema de Costes de Calidad
- 11.5.- Bases de un Sistemas de Costes de Calidad
- 11.6.- Desarrollo e implantación de un Sistema de Costes de Calidad
 - 11.6.1.- Identificación y definición de los elementos de costes
- 11.7.- Sistemas de Costes de Calidad en bct
 - 11.7.1.- Elementos de costes aplicables
 - 11.7.2.- Definición, cálculo y toma de datos
 - 11.7.3.- Recopilación de datos y preparación de informes
- 11.8.- Elementos de coste
- 11.9.- Resumen Costes Año 2001
- 11.10.- Estudio comparativo recuperación-chatarra
- 11.11.- Resumen Costes Año 2002
- 11.12.- Evolución de los costes de calidad

12.- CONCLUSIONES DEL PROYECTO

13.- BIBLIOGRAFÍA

14.- FIGURAS

ANEXOS

TOMO 2 / 4

1.- MANUAL GENERAL DE CALIDAD. ISO9001/94

TOMO 3 / 4

2.- PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD.

TOMO 4 / 4

3.- MANUAL DE CALIDAD DE bct. UNE-EN-ISO9001/2000

4.- NUEVOS PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD.