

INDICE

	<u>Página</u>
1.- INTRODUCCIÓN.....	5
2.- ANTECEDENTES DE LA NORMA ISO 9001:2000.....	7
3.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (UNE-EN ISO 9001:2000).....	10
 A) MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	
Cap. 0 Introducción.....	11
0.1 Generalidades.....	11
0.2 Enfoque basado en los procesos.....	11
Cap. 1 Objeto y campo de aplicación.....	13
1.1 Generalidades.....	13
1.2 Aplicación.....	13
1.3 Presentación del C.C.T.	13
Cap. 2 Normas para consulta.....	14
Cap. 3 Términos y definiciones.....	15
Cap. 4 Sistema de gestión de la calidad.....	16
4.1 Requisitos generales.....	16
4.2 Requisitos de la documentación.....	17
4.2.1 Generalidades.....	17
4.2.2 Manual de Gestión de la Calidad.....	17
4.2.3 Control de los Documentos.....	18
4.2.4 Control de Registros.....	19
Cap. 5 Responsabilidad de la dirección.....	20
5.1 Compromiso de la dirección.....	20
5.2 Enfoque al cliente.....	20
5.3 Política de calidad.....	20
5.4 Planificación.....	22
5.4.1 Objetivos de la Calidad.....	22
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad.....	22
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	24
5.5.1 Responsabilidad y autoridad.....	24
5.5.2 Representante de la Dirección.....	24
5.5.3 Comunicación interna.....	24

		<u>Página</u>
5.6	Revisión por la dirección.....	25
	5.6.1 Generalidades.....	25
	5.6.2 Información para la revisión.....	25
	5.6.3 Resultados de la revisión.....	26
Cap. 6	Gestión de los recursos.....	27
6.1	Provisión de Recursos.....	27
6.2	Recursos humanos.....	27
	6.2.1 Generalidades.....	27
	6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	28
6.3	Infraestructura.....	28
6.4	Ambiente de trabajo.....	29
Cap. 7	Realización del servicio.....	30
7.1	Planificación de la realización del servicio.....	30
7.2	Procesos relacionados con el cliente.....	31
	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.....	31
	7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.....	31
	7.2.3 Comunicación con el cliente.....	32
7.3	Diseño y desarrollo.....	32
	7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.....	32
	7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y el desarrollo.....	33
	7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.....	33
	7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.....	34
	7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo.....	34
	7.3.6 Validación del diseño y desarrollo.....	34
	7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.....	34
7.4	Compras.....	35
	7.4.1 Proceso de compras.....	35
	7.4.2 Información de las compras.....	35
	7.4.3 Verificación de los productos comprados.....	35
7.5	Producción y prestación del servicio.....	36
	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.....	36
	7.5.2 Validación de los procesos de la producción	37
	7.5.3 Identificación y trazabilidad.....	37
	7.5.4 Propiedad del cliente.....	38
	7.5.5 Preservación del producto.....	38

	<u>Página</u>
Cap. 8 Medición, análisis y mejora.....	39
8.1. Generalidades	39
8.2. Seguimiento y medición.....	39
8.2.1 Satisfacción del cliente.....	39
8.2.2 Auditoría interna.....	39
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.....	40
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio.....	41
8.3 Control del servicio no conforme.....	41
8.4 Análisis de los datos.....	42
8.5 Mejora.....	42
8.5.1 Mejora continua.....	42
8.5.2 Acción correctiva.....	43
8.5.3 Acción preventiva.....	43
B) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	44
1.- PGC 0401 - Procedimiento de organización.....	45
2.- PGC 0402 - Control de la documentación.....	55
3.- PGC 0403 - Control de los registros de calidad.....	70
4.- PGC 0501 - Comité de calidad.....	73
5.- PGC 0502 - Comunicación interna.....	77
6.- PGC 0601 - Formación, toma de conciencia y competencia.....	82
7.- PGC 0701 – Determinación requisitos de usuarios y planificación	89
8.- PGC 0702 – Comunicación con los usuarios.....	93
9.- PGC 0703 – Mantenimiento preventivo y correctivo sala de control.....	96
10.-PGC 0704 – Mantenimiento preventivo en instalaciones.....	99
11.-PGC 0705 – Mantenimiento correctivo en instalaciones.....	102
12.-PGC 0706 – Rotura en sala de control de tráfico	106
13.-PGC 0707 – Reparaciones de derribos y roturas de instalaciones.....	108
14.-PGC 0708 – Modificaciones de la sala de control.....	113
15.-PGC 0709 – Modificaciones y ampliación de instalaciones y red.....	115
16.-PGC 0710 – Informática.....	121
17.-PGC 0711 – Ingeniería de tráfico.....	130
18.-PGC 0712 – Gestión de operación con coste.....	148
19.-PGC 0713 – Gestión de compras.....	152
20.-PGC 0714 – Evaluación y selección de proveedores.....	155
22.-PGC 0801 – Seguimiento y medición.....	160
23.-PGC 0802 – Evaluación satisfacción de usuarios y tratamiento de no conformidades, acciones correctivas.....	165

	Página
24.- PGC 0803 – Auditorias internas de calidad.....	172
C) INSTRUCCIONES TÉCNICAS.....	179
1.- MCO 01 – Mantenimiento correctivo de reguladores.....	180
2.- MCO 02 – Mantenimiento correctivo de detectores.....	188
3.- MCO 03 – Mantenimiento correctivo del sistema de circuito cerrado de tv.....	194
4.- MPR 01 – Mantenimiento preventivo de reguladores.....	200
5.- MPR 02 - Mantenimiento preventivo de detectores.....	207
6.- MPR 03 - Mantenimiento preventivo de cámaras de circuito de tv.....	213
7.- MPR 04 - Mantenimiento preventivo de lámparas	218
8.- MPR 05 - Mantenimiento preventivo del software de centralización.....	222
9.- MPR 06 - Mantenimiento preventivo del hardware y software de base.....	227
4.- ESTUDIO ECONÓMICO.....	261
5.- CONCLUSIONES.....	262
6.- REFERENCIAS.....	265