

INDICE

TOMO 1: MEMORIA

1 Introducción.....	4
2 Objeto del proyecto. Resumen y estructura.....	7
3 Justificación del proyecto.....	10
4 Presentación de la empresa.....	13
4.1 Antecedentes.....	14
4.2 Producto y servicio.....	14
4.3 Clientes.....	15
4.4 Actividad de la empresa.....	17
4.5 Política de Prevención de Riesgos Laborales.....	18
4.6 Marco de calidad en la pequeña empresa.....	18
4.7 La calidad en la construcción.....	18
5: Antecedentes de calidad.....	23
5.1 Precusores de la calidad.....	24
5.2 Los padres de la calidad.....	27
6: La familia de Normas ISO 9000:2000.....	42
6.1 Utilidad de los sistemas de gestión de la calidad.....	43
6.2 Los sistemas de gestión de calidad como sistemas de gestión.....	44
6.3 Principios de gestión de la calidad.....	45
6.4 Las tres normas más importantes: ISO 9000, 9001 y 9004.....	46
6.5 Norma ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos..	47
7: Fases del proyecto de desarrollo e implantación.....	79
7.1 Presentación del proyecto y formación previa.....	81
7.2 Identificación de necesidades.....	87
7.3 Elaboración de la documentación del sistema de calidad.....	91
7.4 Implantación.....	94
7.5 Auditoría interna.....	102
7.6 Auditoría de certificación.....	103
8: Bibliografía.....	105

TOMO 2: ANEXOS

Anexo 1: Manual de Gestión de Calidad

Anexo2: Manual de Procedimientos