

INSTAL S.L.	MEMORIA	
------------------------	----------------	--

INDICE

0. OBJETO Y ESTRUCTURA.....	1
CAPÍTULO 1: TEORÍA SOBRE LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD.....	2
1.1. ANTECEDENTES.....	2
1.2. DEFINICIÓN DE CALIDAD.....	5
1.3. RAZONES PARA BUSCAR LA CALIDAD.....	6
1.3.1. Razones financieras.....	7
1.3.2. Razones comerciales.....	7
1.3.3. Razones técnicas.....	9
1.3.4. Condicionantes externos.....	9
1.3.5. El clima de la empresa.....	11
1.4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS MÉTODOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	12
1.5. COSTES DE LA CALIDAD.....	15
1.5.1. Costes de la calidad.....	16

INSTAL S.L.	MEMORIA	
------------------------	----------------	--

1.5.2. Costes de la no calidad.....	17
1.5.3. Costes totales de calidad.....	18
1.6. FUNDAMENTOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD.....	20
1.7. MODELO NORMATIVO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	24
1.8. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	27
1.8.1. Determinación de las necesidades de documentación.....	28
1.8.2. Diagnóstico de la situación de la documentación en la organización.....	32
1.8.3. Diseño del sistema documental.....	32
1.8.4. Elaboración de los documentos e implantación del sistema documental.....	33
1.8.5. Mantenimiento y mejora del sistema.....	33
1.9. MANUAL DE CALIDAD.....	34
1.9.1 Razones para su elaboración.....	34
1.9.2. Estructura y contenido.....	35
1.9.3. Aplicaciones.....	36
1.10. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE CALIDAD (POC). MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	39

INSTAL S.L.	MEMORIA	
------------------------	----------------	--

1.11. INSTRUCCIONES TÉCNICAS (IT).....	40
1.12. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	41
1.12.1. Planes de calidad.....	41
1.12.2. Especificaciones.....	42
1.12.3. Registros de calidad.....	42
CAPÍTULO 2: DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	44
2.1. DEFINICIÓN DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	44
2.2. DESCRIPCIÓN DE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	48
2.2.1. Gerencia.....	49
2.2.2. Responsable de Calidad.....	50
2.2.3. Departamento técnico.....	51
2.2.4. Administración.....	51
2.3. MANUAL DE CALIDAD.....	52
2.3.1. Presentación de la empresa y exclusiones.....	53
2.3.2. Sistema de Gestión de la Calidad.....	55

INSTAL S.L.	MEMORIA	
------------------------	----------------	--

2.3.3. Responsabilidad de la Dirección.....	57
2.3.4. Gestión de Recursos.....	62
2.3.5. Planificación de la realización del producto. Procesos relacionados con los Clientes.....	63
2.3.6. Compras y Subcontrataciones.....	64
2.3.7. Producción y Prestación del Servicio.....	65
2.3.8. Medición, Análisis y Mejora.....	67
 2.4. MANUAL DE PROCEDIMENTOS OPERATIVOS DE CALIDAD.....	 68
2.4.1. POC-01: Control de documentos y registros del Sistema de Calidad.....	69
2.4.2. POC-02: Gestión de recursos.....	73
2.4.3. POC-03: Procesos relacionados con los clientes.....	74
2.4.4. POC-04: Gestión de compras.....	76
2.4.5. POC-05: Producción y prestación del servicio.....	77
2.4.6. POC-06: Auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad.....	80
2.4.7 POC-07: Control y tratamiento de no conformidades, reclamaciones de clientes y gestión de acciones correctivas y preventivas.....	81
2.4.8. POC-08: Análisis de datos y mejora.....	82
 BICLIOGRAFÍA.....	 84

INSTAL S.L.	MEMORIA	