

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.
2. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD.
3. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.
4. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DEL PROYECTO.
5. DESARROLLO DEL PROYECTO.
 - 5.1. SEGUIMIENTO.
 - 5.3. HERRAMIENTAS UTILIZADAS.
 - 5.4. DOCUMENTACIÓN.
 - 5.4.1. MANUAL DE CALIDAD.
 - 5.4.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
 - 5.4.3. INSTRUCCIONES TÉCNICAS.
6. CONCLUSIONES.
 - 6.1. TÉCNICAS.
 - 6.2. PERSONALES.
7. BIBLIOGRAFÍA.

1. INTRODUCCIÓN.

Este Proyecto está destinado a la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008, en la empresa Servicios Coordinados Lacarte S.L. que se dedica a la reparación y reforma de siniestros relativos a particulares y a seguros de viviendas, comunidades de propietarios, locales y naves, en Zaragoza.

Está estructurado en tres libros identificados:

Libro 1: Memoria.

Libro 2: Manual de Calidad.

Libro 3: Manual de Procedimientos e Instrucciones Técnicas.

2. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

A continuación se describen diferentes términos y definiciones relacionados con el mundo de la calidad, que sirven como introducción y base al documento realizado.

TERMINOLOGÍA:

✓ CALIDAD

Se muestran diferentes aceptaciones que hay registradas acerca de la calidad.

- *Real Academia de la Lengua Española:* "Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie"
- *Definición de la norma ISO 9000:* "Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos"
- *Philip Crosby:* "Calidad es cumplimiento de requisitos"
- *Joseph Juran:* "Calidad es adecuación al uso del cliente".
- *Armand V. Feigenbaum:* "Satisfacción de las expectativas del cliente".
- *Genichi Taguchi:* "Calidad es la menor pérdida posible para la sociedad".
- *William Edwards Deming:* "Calidad es satisfacción del cliente".
- *Walter A. Shewhart:* "La calidad como resultado de la interacción de dos

dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece)".

- De una manera más explícita la NORMA ISO 9000 define CALIDAD como: "Conjunto de las propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer necesidades establecidas o implícitas".

Después de leer estas definiciones y a modo de conclusión podemos responder a la siguiente pregunta con una serie de afirmaciones.

¿Qué es la Calidad?

- La calidad es un medio de competitividad y rentabilidad.
- La Calidad es una actitud del empresario.
- La Calidad empieza por la dirección de la empresa.
- La Calidad es el motor que dinamiza la sociedad.
- La Calidad debe sustituir a la productividad.
- La Calidad es un medio para disminuir los costes totales del producto o servicio.
- La Calidad es una variable estratégica de primer orden para la actividad comercial.

La filosofía de la Calidad Total proporciona una concepción global que fomenta la Mejora Continua en la organización y la involucración de todos los miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo.

✓ **NORMALIZACIÓN**

Según la ISO es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo en un contexto dado, que puede ser tecnológico, político o económico.

✓ **LA NORMA ISO 9000** (Conceptos y Vocabulario).

La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.

✓ **LA NORMA ISO 9001** (Requisitos).

Ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización.

La norma ISO 9001 tiene origen en la norma BS 5750, publicada en 1979 por la entidad de normalización británica, la [British Standards Institution] (BSI).

La versión actual de ISO 9001 (la cuarta) data de noviembre de 2008, y por ello se expresa como ISO 9001:2008.

Especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad, cuando una organización:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos o servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

✓ **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La gestión de una organización consiste en las “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”, mientras que el sistema de gestión sería el “sistema para establecer la política y los objetivos”. En otros términos, el sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos.

Las normas ISO 9000 entienden el Sistema de Gestión de la Calidad como un componente del sistema de gestión de una organización. Así, la norma ISO 9000:2000 define un SGC como “aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de las salidas (resultados) en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda”.

3. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

- **HISTORIA DE LA EMPRESA**

La idea y el concepto de esta empresa familiar nacieron en 1993 de mano de un matrimonio con una gran iniciativa, muchas ganas de trabajar y mucho esfuerzo, además de grandes aptitudes y conocimientos en el sector de la fontanería.

Se estableció Manuel Lacarte como autónomo para dedicarse a las reparaciones y reformas de fontanería con la ayuda de su mujer en el tema administrativo.

Evolucionó hasta el punto de convertirse en 1998 en sociedad civil (M.LACARTE S.C.) aumentando los servicios prestados a todo tipo de gremios, atendiendo además de los siniestros a particulares a numerosas compañías de seguros: Asitur, Aide, Axa, Mapfre, Helvetia, Reale, Liberty, Groupama o Zurich.

Como consecuencia de ello también aumentó la plantilla de la empresa pasando a contar con gremios empleados en la empresa (fontanería, albañilería y pintura) y con gremios subcontratados (carpintería, electricidad, parquet, herrería, cerrajería, desatascos, limpieza, carpintería de aluminio o mármol). Además de personal administrativo para realizar el seguimiento de los siniestros desde la oficina.

Entre finales de 2005 y principio de 2006 se decidió dar un paso más estableciendo una sociedad limitada añadiendo una persona más a la sociedad de la empresa y creando SERVICIOS COORDINADOS LACARTE S.L., que es la empresa tal y como la conocemos hoy en día.

Esta empresa se caracteriza por dar solución a los proyectos desde su inicio hasta su finalización con los mejores técnicos, a la mayor rapidez, eficacia y profesionalidad.

Servicios Coordinados Lacarte S.L. cuenta con un personal administrativo altamente cualificado, que ha aumentado hasta la cifra de 5 personas, que atienden y llevan el seguimiento de las actividades de la empresa. Cuenta, además, con personal de los gremios implicados; en parte empleados fijos (un fontanero y un albañil) y en parte profesionales autónomos subcontratados,

contando con una cartera de más de 20 profesionales a su servicio.

Posee así mismo unos locales para guardar los materiales y herramientas y una flota propia de vehículos equipados.

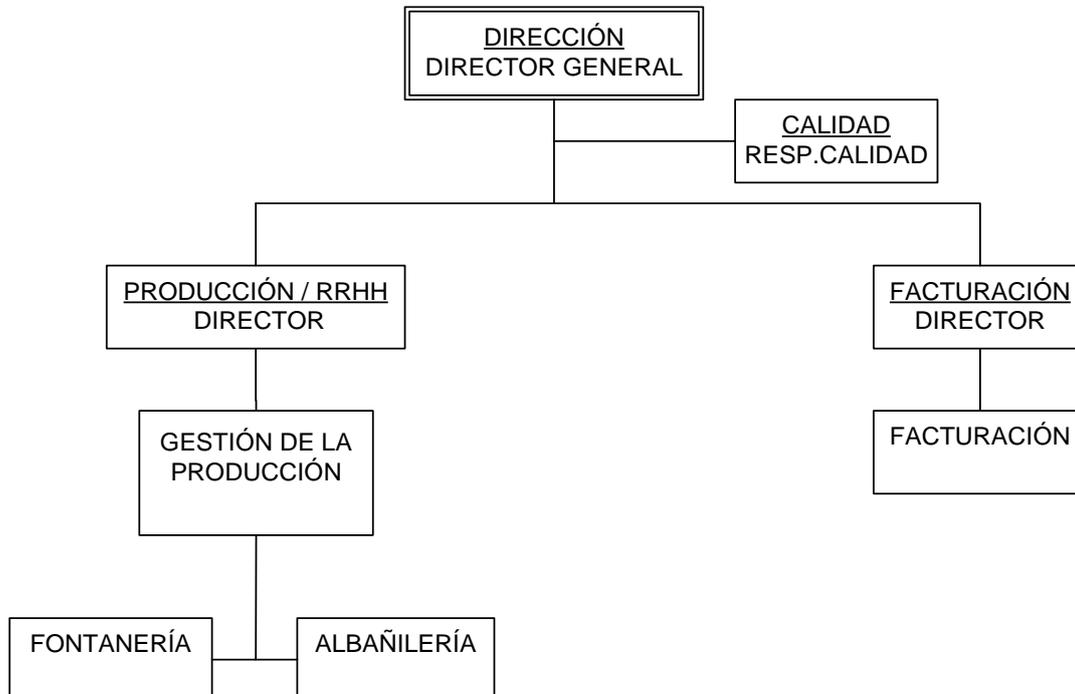
- Imagen de las oficinas de Servicios Coordinados Lacarte S.L.:



- Imagen de dos de los vehículos pertenecientes a la empresa:



• **ORGANIGRAMA:**



➤ **Director General:**

Al ser una empresa pequeña, además de ser la cabeza visible de la empresa y de aprobar cualquier decisión y documentos pertenecientes a la gestión de ésta, el director general participa activamente en el desarrollo, revisión, planificación y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.

Se encarga además de la inspección y supervisión de los siniestros, realización de la valoración previa de los presupuestos, y valoración final de los siniestros.

➤ **Responsable de Calidad:**

Se asegura de que los procesos del sistema de gestión de la calidad son establecidos y mantenidos. Informa a dirección del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, incluyendo las necesidades para la mejora.

Promueve el conocimiento de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.

Se encarga de revisar la elaboración y el control de la documentación y registros del Sistema.

Recopila y elabora información para la revisión.

Elabora y difunde el Plan de Gestión.

Se encarga del análisis de las no conformidades y reclamaciones y realiza el seguimiento de las acciones correctivas, preventivas o de mejora tomadas.

Realiza la evaluación de los proveedores.

Planifica auditorías internas.

➤ **Recursos Humanos:**

Su responsable elabora las fichas de perfil de cada puesto de trabajo y del personal e identifica las características profesionales y personales de los empleados.

Identifica las necesidades específicas de formación de la empresa y elabora el plan de formación.

➤ **Dirección de la producción:**

Se encarga de elaborar el plan de mantenimiento, realizar el seguimiento y la supervisión del siniestro. Hace las valoraciones previas de los presupuestos y las valoraciones detalladas del servicio prestado. Se encarga además de decidir el gremio que debe asistir a cada siniestro.

➤ **Gestión de la producción:**

Son los encargados de aplicar el plan de mantenimiento.

Realizan el seguimiento de los siniestros desde su entrada hasta el cierre.

Registran los datos del cliente y de los siniestros.

Registran cualquier información adicional relativa al siniestro.

Realizan las peticiones y ordenes de compras.

Llevan el control del trabajo de tareas y operarios.

Realizan los presupuestos.

Gestionan las quejas y reclamaciones.

➤ **Dirección de facturación:**

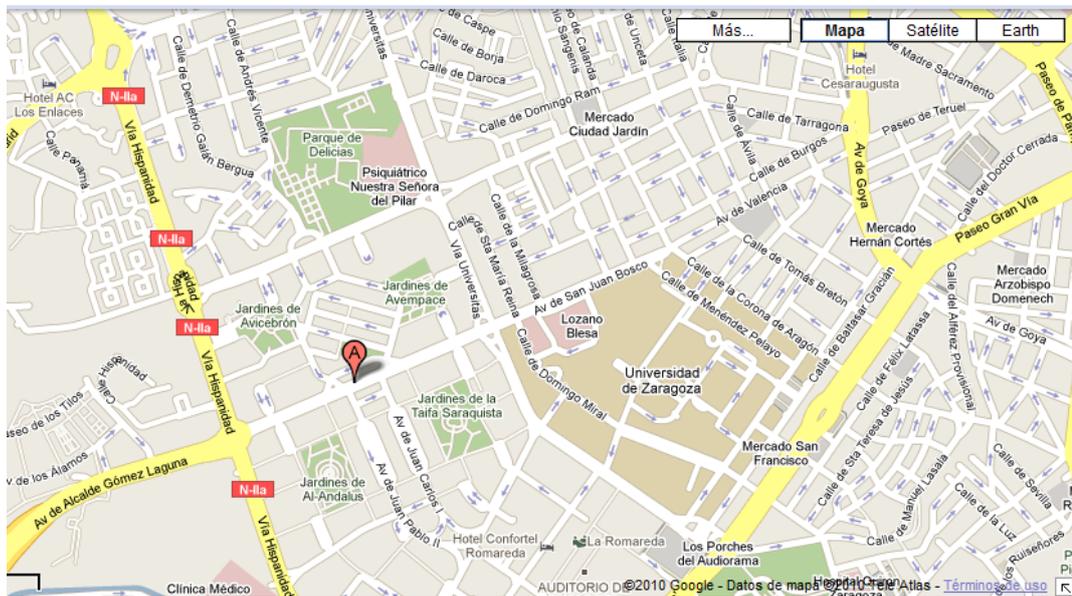
Se encarga de los pagos y cobros a empleados y proveedores. Y de supervisar el departamento de facturación.

➤ **Facturación:**

Se encarga de emitir y recibir las facturas de los servicios prestados y de controlar que éstas sean abonadas.

• **UBICACIÓN:**

La empresa está ubicada en Zaragoza, con las oficinas situadas en:
Avda. Gómez Laguna, 24, esc. 1ª, 2º D. 50009 Zaragoza.



Otras formas de contacto son:

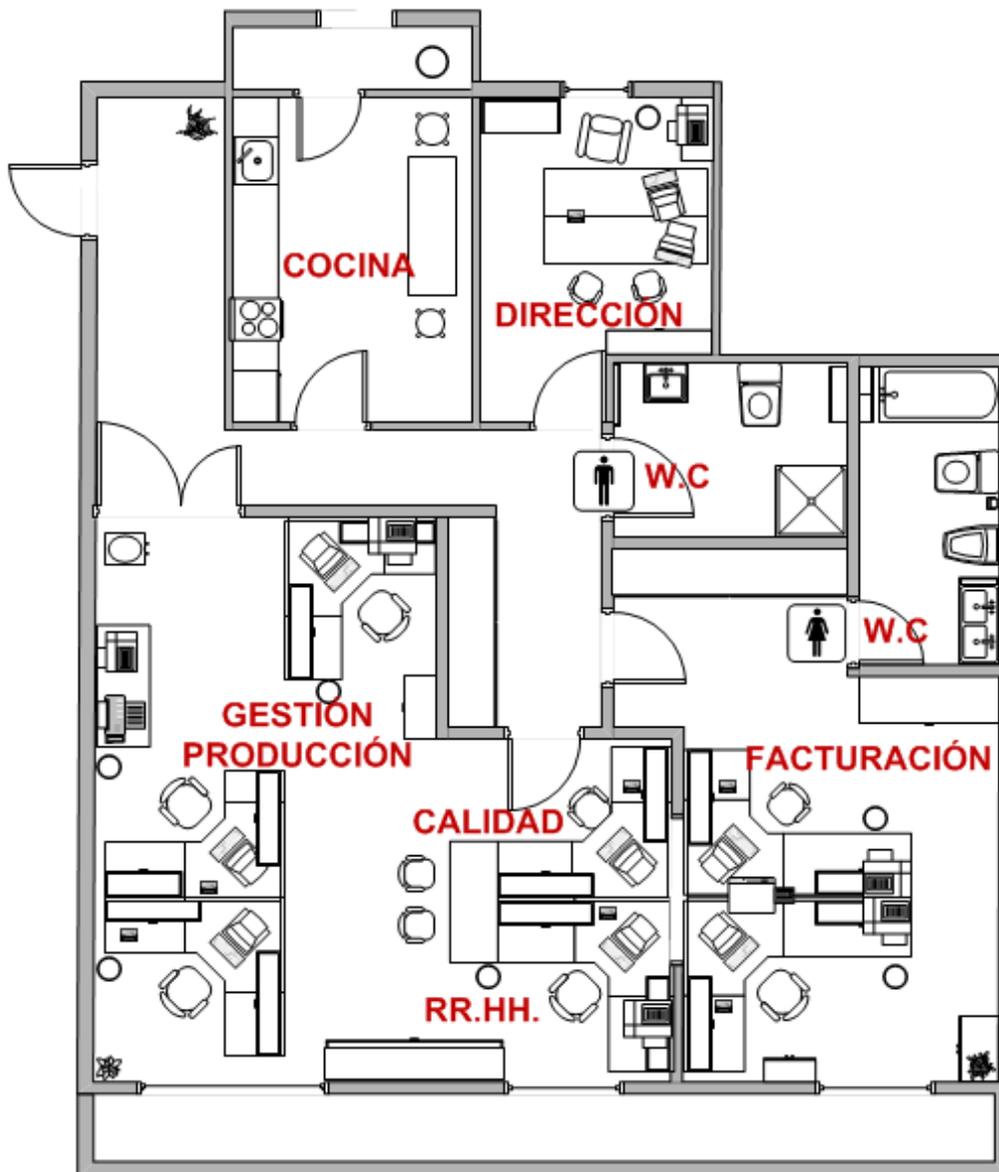
www.lacarte.es.

E-mail: siniestros@lacarte.es.

Tel: 976751669 y Fax: 976750337.



- PLANO DE LA OFICINA:



4. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DEL PROYECTO.

Con el fin de realizar el Proyecto Fin de Carrera de Ingeniería Técnica Industrial Mecánica para la obtención del título, y tras conversaciones con el Departamento de Diseño y Fabricación y con Charo González, surge la opción de elaborar un proyecto sobre la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad en una empresa que conozca.

Contacto con Servicios Coordinados Lacarte S.L. comunicándoles la posibilidad de trabajar este tema en su empresa a lo que responden encantados, con curiosidad y ganas, ya que al tratarse de una pequeña empresa familiar no se han adentrado aún en el mundo de la calidad. Se reconocen faltos de conocimientos sobre ello y manifiestan el deseo de normalizar y poner por escrito unos conceptos básicos de orden en el trabajo que han ido desarrollando a lo largo de los años.

Son conscientes de la obligación de cualquier empresa de ser competitiva en el sector de los Servicios afianzando sus fortalezas y dando como resultado un producto que sea valorado como tal por los clientes respecto al ofrecido por la competencia y valoran la importancia de una buena Gestión de Calidad. A pesar de ser una empresa pequeña, su relación con grandes e importantes proveedores y clientes, sobre todo compañías de seguros, hace que el listón de exigencia esté muy alto. Deben tener sumo cuidado en ofrecer precios competitivos sin que ello repercuta en absoluto en la calidad del servicio.

Así pues, este proyecto desarrolla la documentación para la implantación de un SGC con el objetivo de conseguir una mejora continua que haga a la empresa más eficaz hacia la búsqueda de la plena satisfacción del cliente.

La idea es que el proyecto sea supervisado posteriormente y sirva como documentación necesaria para la futura implantación del S. G. C.

Con todo ello se pretende que la empresa disponga de un Sistema de Trabajo que garantice la Calidad que se quiere ofrecer en el servicio, y que este Sistema de Trabajo sea aplicable, práctico y rentable.

5. DESARROLLO DEL PROYECTO.

5.1. SEGUIMIENTO

Para desarrollar la planificación hubo dos reuniones previas a empezar el proyecto en las que Charo me orientó sobre los aspectos que debía conocer sobre la Norma ISO 9001:2008 y el Sistema de Gestión de Calidad y me recomendó varios libros de consulta para documentarme. Por mi parte le expuse una introducción sobre la empresa y sus actividades.

Durante el primer mes, por lo tanto, me dediqué a consultar diversos proyectos de Sistemas de Gestión, a estudiar lo establecido por la Norma ISO 9001 y a recopilar información de cómo se trabaja en la empresa.

Una vez afianzados los conocimientos y asentados los requisitos que marca la Norma, presenté a Charo la información recopilada sobre la empresa y empezamos a dar forma a la estructura general del proyecto. Se detallan los formatos que debe cumplir el documento del Sistema de Gestión, para poder dar forma a los dos manuales necesarios: Manual de calidad y Manual de Procedimientos.

Durante las siguientes reuniones, con un periodo aproximado de 15 días entre cada una, íbamos realizando el guión que debía seguir cada capítulo de los manuales atendiendo a la estructura marcada por la Norma, y a dar formato a los documentos a incluir.

Empecé a realizar el manual de Calidad y el de Procedimientos a la vez para que tuvieran concordancia. Durante las revisiones tuvimos que hacer especial hincapié en la elaboración de los diagramas de flujo, en su formato y su contenido.

En este tramo, lo que más tiempo me llevó fue la realización los procedimientos. En la empresa tenían muy claro el trabajo a realizar y las responsabilidades de cada área pero no era fácil plasmarlo por escrito ni establecer un protocolo de todo ello.

En posteriores reuniones repasábamos y matizábamos los distintos aspectos de cada capítulo para corregir y cambiar lo necesario.

En las últimas reuniones solo quedó por realizar un repaso general del proyecto, y un índice de la Memoria para su desarrollo.

5.2. HERRAMIENTAS UTILIZADAS.

- Procesador de texto (Microsoft Word) con el que he elaborado la documentación escrita.

- Microsoft Visio: Para la elaboración de los flujogramas y planos.
Sin duda alguna ha sido una grata sorpresa descubrir este programa, que me recomendó Charo para realizar los diagramas de flujos.
Permite la creación de dibujos, flujos de información y diagramas dinámicos de una forma muy sencilla. Con lo que facilita la visualización, el análisis y la comunicación de información compleja.

- Microsoft PowerPoint para la realización de la presentación y los gráficos.

- Adobe Acrobat para convertir todos los documentos al mismo formato.

5.3. DOCUMENTACIÓN.

5.3.1. MANUAL DE CALIDAD.

El Manual de Calidad es el documento clave del SGC y describe brevemente qué hace la empresa para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Resume el funcionamiento del Sistema de Calidad, definiendo para los diferentes puntos de la norma las responsabilidades, procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad y su secuencia e interacción.

Se establece la política de calidad, el alcance del SGC, la referencia a los procedimientos establecidos, y una descripción de la interacción de los procesos que componen el mismo sistema.

Los capítulos en los que se divide el manual son:

➤ MC-00 INTRODUCCION.

Muestra el propósito y los requisitos de la ISO 9001:2008, el objetivo y alcance del Manual de Calidad y una presentación de la empresa.

➤ MC-01 SGC.

Muestra los requisitos generales que la empresa establece a partir de la ISO 9001:2008, los requisitos de la documentación incluyendo el mapa de procesos en su anexo.

➤ MC-02 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.

Define cómo asume la Dirección de Servicios Coordinados Lacarte S.L. sus responsabilidades respecto al SGC de la empresa.

Incluye el compromiso de la dirección, el enfoque al cliente, la política de calidad, la planificación, la responsabilidad, autoridad y comunicación y la revisión.

En su anexo especifica la Política de Calidad de la empresa.

➤ MC-03 GESTION DE RECURSOS.

Describe el sistema establecido en Servicios Coordinados Lacarte S.L. para asegurar que se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Se divide en: Provisión de recursos, Recursos humanos, Infraestructura y Ambiente de trabajo.

➤ MC-04 REALIZACION DEL SERVICIO.

Establece las bases para la realización de las actividades ejecutadas por Servicios Coordinados Lacarte S.L. y lo componen:

Planificación de la realización del servicio, Procesos relacionados con el cliente, Diseño y desarrollo, Compras, Prestación del servicio y Control de los equipos de seguimiento.

➤ MC-05 MEDICION ANALISIS Y MEJORA.

Establece las directrices necesarias para demostrar la conformidad del producto mediante actividades de seguimiento y medición, para asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y para mejorar continuamente su eficacia.

Y se divide en:

Seguimiento y medición, Control del servicio no conforme, Análisis de datos y Mejora.

La estructura de cada capítulo es:

1. Objeto: Finalidad del capítulo del Manual.
2. Alcance: Campo de aplicación del capítulo del Manual.
3. Referencias: Fuentes utilizadas para la elaboración del capítulo del Manual.
4. Desarrollo: Relata las actividades que la empresa SERVICIOS COORDINADOS LACARTE S.L. desarrolla en función del capítulo del Manual de Calidad correspondiente.
5. Documentación generada.

5.3.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

En el manual de procedimientos se describe el conjunto de operaciones para realizar una función correcta. Cada uno de los procedimientos que forman este manual describe de forma clara y concisa las fases y operaciones (Y RESPONSABLES) de la actividad a realizar.

Los capítulos con los que cuenta el Manual de Procedimientos son:

➤ PR -01 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

▪ PR-01-01- CONTROL DE DOCUMENTOS.

Establece cómo se controlan los documentos requeridos por el SGC.

▪ PR-01-02 CONTROL DE REGISTROS.

Establece la forma en que se realiza el control de los registros del SGC.

➤ PR -02 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

▪ PR-02-01- REVISION Y PLANIFICACIÓN DEL SGC.

Establece la metodología a seguir para realizar la revisión y la planificación por la dirección de un Sistema de Gestión de la Calidad.

➤ PR -03 GESTION DE RECURSOS.

▪ PR-03-01- FORMACION.

Garantiza que el personal posee la capacidad para que el SGC sea eficaz.

▪ PR-03-02- GESTION DE EQUIPOS.

Determina un plan gestión y de mantenimiento de los equipos.

➤ PR -04 REALIZACION DEL SERVICIO.

▪ PR-04-01- PROCEDIMIENTO GENERAL DE PRESTACION DEL SERVICIO.

Establece los procesos a seguir para realizar el servicio y cumplir con los requisitos del cliente.

➤ PR -05 MEDICION ANALISIS Y MEJORA.

▪ PR-05-01- PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.

Establece las pautas para determinar el grado de satisfacción de los clientes.

▪ PR-05-02- PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA.

Establece metodología, responsables y actividades para realizar las auditorías internas.

▪ PR-05-03- PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.

Establece la sistemática para la gestión de las no conformidades y las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

El formato de una hoja de contenidos del Manual de Procedimientos responde a:

1. Objeto.
2. Alcance.
3. Referencias.
4. Diagrama de flujo o Flujograma: Incluye la representación gráfica de la secuencia de tareas que se realizan en un determinado proceso.

El diagrama de flujo:

- Facilita la comprensión del proceso y su visión general.
- Facilita la determinación clara de la interacción y secuenciación de procesos y actividades.
- Facilita la comunicación entre los afectados.

Se desarrolla según los siguientes apartados:

- Entradas. Situaciones o necesidades que desencadenan la ejecución del procedimiento.
- Desarrollo. Descripción de las actividades ejecutadas, debidamente secuenciadas y expresadas en forma de flujograma. Agrupa las actividades de modo que queden alineadas en columnas aquellas cuya responsabilidad recae en el mismo órgano.
- Salidas. Resultado de la ejecución del procedimiento.
- Observaciones. Información complementaria que ayuda a la comprensión de alguna etapa.

Los Anexos van incluidos en el apartado de observaciones.

5.3.3. INSTRUCCIONES TÉCNICAS.

Establecen a nivel más detallado las fases o pautas a seguir para realizar los procesos que forman parte del SGC, describiendo las características o requisitos técnicos de éstos.

Las instrucciones técnicas también pueden tener anexos ligados a ellas.

El formato de una hoja de contenido de una Instrucción Técnica responde a la estructura:

1. Objeto.
2. Alcance.
3. Referencias.
4. Desarrollo.
5. Documentación

6. CONCLUSIONES.

6.1. CONCLUSIONES TÉCNICAS.

A la hora de llevar a cabo el desarrollo de la documentación, es necesario conocer muy de cerca los procesos productivos de la organización para poder definirlos con la mayor exactitud en los procedimientos y en las instrucciones técnicas. Todo ello ha representado alguna que otra dificultad ya que he tenido que asimilar muy bien la forma de trabajo de la empresa, las distintas tareas que se realizan y plasmar por escrito toda esa labor desarrollando los diagramas de flujo, definiendo tareas y responsabilidades.

Por otro lado me ha servido para plantear de forma más clara y ordenada cada uno de los formatos y procesos, y entender el valor de cada uno respecto a su función dentro del Sistema de Calidad y de la propia empresa.

Aunque los cambios no son bien recibidos en un principio y cuesta un poco la idea de la implantación. Los beneficios que puede reportar la implantación del Sistema de Calidad son claros y no ofrecen duda.

Al establecer unos objetivos definidos y asignar unas responsabilidades concretas se consigue, entre otras cosas, una disminución en las reclamaciones del cliente y en pérdidas tiempo y dinero, y se genera una comunicación más fluida que repercute positivamente en todo el proceso de trabajo.

En un mercado cada vez más exigente, es necesario destacar por encima de la competencia, con el fin de afianzar los clientes existentes y para cumplir las expectativas de los mismos y poder abrirse a nuevos horizontes comerciales.

Este proyecto supone la documentación para una futura implantación, pero la empresa debe continuar con la labor de enriquecer el documento y el sistema de gestión de calidad ya que una de las premisas de éste es la mejora continua.

Quedando como próximas tareas:

- El desarrollo de las instrucciones técnicas específicas de cada gremio que se enumeran en la Instrucción Técnica IT-04-01-06 "Realización del trabajo".
- Revisión, complementación y aplicación de la documentación.

En definitiva, ha sido provechoso por haber conseguido crear una documentación y una sistemática de trabajo plasmada por escrito que pueda ayudar en un futuro a corto plazo al buen desarrollo de las actividades de la empresa, que entiende como requisito imprescindible la Gestión de Calidad y que va intentando reflejarlo en el trabajo diario con el objetivo de pasar la correspondiente Auditoria y obtener la Certificación.

6.2. CONCLUSIONES PERSONALES.

La realización de este proyecto fin de carrera ha sido una experiencia positiva por diversas razones:

Me ha hecho crecer en el ámbito profesional y personal.

Me ha servido para establecer una familiarización con la terminología de los Sistemas de Gestión de Calidad, conocer la Norma ISO 9001, sus Requisitos y el

desarrollo de una documentación de Implantación del Sistema.

Conforme iba trabajando y adentrándome más en el proyecto con más motivación lo afrontaba. Me ha resultado curioso ver cómo se iba contagiando la calidad en el orden y perfeccionismo en los documentos que iba elaborando. He comprobado que las horas de trabajo, esfuerzo y dedicación que me ha supuesto me han ofrecido a la vez la satisfacción y recompensa de ver reflejado, como resultado, un trabajo bien hecho.

Además ha despertado en mi curiosidad e inquietud por conocer más acerca del mundo de la calidad y la normalización y como consecuencia de ello he resuelto continuar con mi formación en este campo.

Me ha permitido tomar contacto con el ámbito laboral trabajando en una empresa del sector de la construcción. Y poder comprobar y entender la gran competencia que hay en el mundo la laboral, y en este sector en particular, y la importancia que tiene trabajar por ser el mejor, trabajar para la excelencia.

Tomar conciencia a través de la experiencia, de lo importante que es la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad y de la ayuda que ofrece aunque pudiera parecer en un principio que es una aplicación muy laboriosa.

Saber que es primordial para llevar adelante cualquier proyecto, ya sea personal o profesional, establecer un orden en las cosas, y asignar unas tareas concretas y unas responsabilidades.

Por todo ello, quiero aprovechar la ocasión para agradecer al Departamento de Diseño y Fabricación la oportunidad brindada y en especial a Charo González por su apoyo, por su dedicación, por ayudarme entender y resolver de manera tan clara muchos de los aspectos en los que estaba atascado. Y por esas conversaciones tan amenas acerca de la calidad y demás temas.

Agradecer también a Manolo, Teresa y Javi la oportunidad que me han ofrecido para emprender este proyecto y su compromiso respecto a la realización del mismo. Por dejarme formar parte durante este tiempo de esa pequeña familia y

“gran” empresa regalándome un ambiente acogedor y de confianza y mostrándome, a la par, un gran esfuerzo en el trabajo y un claro ejercicio de responsabilidad a diario.

A Pedro, David, Patricia y Noelia por aguantarme todas las mañanas y resolver las interminables dudas y preguntas acerca del funcionamiento de la empresa.

Y para terminar quiero agradecer a toda mi familia y a mi novia, su apoyo incondicional porque han estado a mi lado en todo momento animándome a poner todo mi empeño para conseguir mi meta.

7. BIBLIOGRAFÍA.

- UNE EN ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad, requisitos.
- UNE EN ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de Calidad. Conceptos y vocabulario.
- ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.
- ISO 9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad Directrices para la mejora del desempeño.
- Gestión de la Calidad. Mejora continua y Sistemas de Gestión. (Juan Velasco Sánchez.)
- ISO 9001 Aplicada a la fabricación (Charle A. Cianfrani, John E. West, AENOR).
- ISO 9001 Las preguntas del auditor (David Hoyle, John Thompson, AENOR).
- Apuntes de la asignatura de Ingeniería de la Calidad impartida por D Juan José Cubero Marín.
- Fórum Calidad Nº 200 Abril 2009. Artículo: 20 años de ISO 9001(José Luis Miguel).

	MEMORIA	Página 22 de 22
---	----------------	-----------------

- Páginas web consultadas:

PÁGINA WEB	MOTIVO DE CONSULTA
www.Lacarte.es	Presentación de la empresa
www.gestiopolis.com	Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9000
www.isoformula.com	Programa de trabajo para implantar ISO 9001
www.portalcalidad.com	Foros de discusión y artículos relacionados