



TESIS DOCTORAL

IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN UNE EN ISO 9001:2008. FUNDACIÓN LUIS GIMÉNEZ LORENTE, EN EL ÁMBITO DE LA CARTOGRAFÍA Y LA GESTIÓN DE SUS FONDOS. COMPARATIVA CON OTRAS INSTITUCIONES CARTOGRÁFICAS A NIVEL NACIONAL.

DOCTORADO GEODESIA, CARTOGRAFÍA Y SIST. DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

DPTO. INGENIERÍA CARTOGRÁFICA, GEODESIA Y FOTOGRAMETRÍA
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

SEPTIEMBRE 2015

Autor: ROSA MARÍA FONT VILLANUEVA
Dtor: JOSE LUIS BERNÉ VALERO
Co. Dtor: FRANCISCO GARCÍA GARCÍA

Índice

Agradecimientos.....	pág.3
0.- Introducción y objetivo	pág. 7 - 11
0.1.- Resumen castellano.....	
0.2.- Resum.....	
0.3.-Abstract.....	
1.- El estado del arte	págs. 12 – 59
1.1.- Preámbulo.....	págs. 12-13
1.2.- El control de la calidad.....	págs. 14 - 33
1. 2.1.- Introducción a la calidad.....	págs. 14 - 16
1. 2.2.- Evolución histórica de la Calidad.....	págs. 16 - 17
1. 2.3.- Principios de la Calidad Total.....	págs. 17 - 19
1. 2.4.- Modelos de la Calidad Total.....	págs. 19 - 25
1. 2.4.1.- Modelo Deming	
1. 2.4.2.- Modelo Malcolm Baldrige.....	
1.2.5.- Modelo Europeo de Gestión de Calidad Total: European Foundation for Quality Management (EFQM)	págs. 25 - 27
1. 2.6.- Normalización	pág. 27 - 28
1.2.7.- Asociación Española de Normalización (AENOR) ..	págs. 28 - 29
1. 2.8.-Motivos para la adopción de sistemas de calidad ..	págs. 30 - 31
1.2.8.1.- Motivos externos	
1. 2.8.2.- Motivos internos.....	
1. 2.9.- Costes de la Calidad y la No Calidad.....	págs. 31 - 33
1. 2.9.1.- Costes de la No Calidad.....	
1. 2.9.2.- Costes de la Calidad.....	
1.3.- Calidad en cartografía	págs. 33 - 35
1.4.- Definiendo el territorio	págs. 35 – 39
1.5.- Analizando nuestro espacio	págs. 39
1.5.1.- Espacio internacional	pág. 39 - 40
1.5.2.- Territorio nacional. La Fundación Luis Giménez Lorente.....	págs. 40 - 43
1.5.2.1.- - D. Luis Giménez Lorente, un cartógrafo de nacimiento	
1.5.2.2.- D. Luis Giménez Lorente, su preocupación por su legado	
1.5.2.3.- La Fundación Luis Giménez Lorente hoy	
1.5.3.- Territorio nacional. Analizamos las instituciones... págs. 43	
1.5.3.1.- Archivo General de Simancas.....	págs. 44 – 45
1.- Datos de contacto	
2.- Reseña: Archivo general de Simancas. Colección de mapas, planos y dibujos.	
1.5.3.2.- Biblioteca Nacional.....	págs. 45 – 48
1.- Datos de contacto	
2.- Reseña: Biblioteca Nacional.....	
1.5.3.3.- Biblioteca Palacio Real.....	págs. 48 - 49
1.- Datos de contacto.....	
2.- Reseña: Biblioteca Palacio Real.	
1.5.3.4.- Universitat de València.....	págs. 50
1.- Datos de contacto.....	
2.- Reseña: Universidad de València.....	

1.6.- Verificando los sistemas de gestión documental existentes.....	págs. 50 – 55
1.6.1.- Sistema de Gestión: Fundación Luis Giménez Lorente...	
1.6.2.- Sistema de Gestión: Archivo de Simancas.....	
1.6.3.- Sistema de Gestión: Biblioteca Nacional.....	
1.6.4.- Sistema de Gestión: Biblioteca Palacio Real.....	
1.6.5.- Sistema de Gestión: Universitat València.....	
1.7.- Revisamos sus páginas webs.....	págs. 55 – 59
1.7.1.- Página web: Fundación Luis Giménez Lorente.....	
1.7.2.- Página web:: Archivo de Simancas	
1.7.3.- Página web: Biblioteca Nacional.....	
1.7.4.- Página web: Biblioteca Palacio Real.....	
1.7.5.- Página web: Universitat València.....	
2.- Sistema de Gestión de la Calidad propuesto	págs. 60 - 116
2.1.- Manual de Calidad.....	págs. 60 - 65
2.1.1.- Estructura de un Manual de Calidad	
2.1.2.- Manual de Calidad de la Fundación Giménez Lorente...	
2.2.- Mapa de Procesos.....	págs. 66 - 75
2.2.1.- Estructura del Mapa de Procesos	
2.2.2.- Modelado del Mapa de Procesos	
2.2.3.- Mapa de procesos de la Fundación Giménez Lorente ...	
2.3.- Planificación de una organización	págs. 75 - 80
2.3.1.- Tipos de planificación	
2.3.2.- Secuencia de planificación	
2.3.3.- Planificación de la Fundación Giménez Lorente	
2.4.- Fichas de control	págs. 80 - 87
2.4.1.- Definición	
2.4.2.- Fichas de control de la Fundación Giménez Lorente ...	
2.5.- Control de los registros	págs. 87 - 93
2.5.1.- Definición	
2.5.1.1. Diferencia documento, impreso y registro	
2.5.2.- El control de los registros según la Iso 9001:2008	
2.5.3.- Control de los registros de la Fundación Luis Giménez Lorente	
2.6.- Procedimientos organizativos del trabajo	pág. 93 - 103
2.6.1.- Definición	
2.6.2.- Estableciendo los procesos	
2.6.3.- Dibujando diagramas	
2.6.4.- Procedimientos de la Fundación Luis Giménez Lorente	
2.7.- Indicadores de calidad	pág. 104 - 113
2.7.1.- Definición	
2.7.2.- Indicadores de calidad según la Iso 9001:2008	
2.7.3.- Criterios para la definición de indicadores	
2.7.4.- Definiendo indicadores en instituciones de servicio	
2.7.5.- Indicadores de la Fundación Luis Giménez Lorente	
2.8.- Midiendo a satisfacción del cliente de la Fundación Luis Giménez Lorente	págs. 113 - 116
2.8.1. Elementos que conforman la satisfacción Del cliente	
2.8.2. Cómo crear encuestas de satisfacción del cliente. Las encuestas de la Fundación Luis Giménez Lorente ...	



3. Control de costes	págs. 117 -119
3.1.- Costes de la entidad certificadora	
3.2.- Costes en formación	
3.3.- Costes en software	
4.- Conclusiones	págs. 120 – 124
4.1.- Conclusiones Fundación Luis Giménez Lorente	
4.2.- Conclusiones. Viabilidad d la extrapolación en otras instituciones Cartográficas	
5.- Líneas de investigación futuras	pág. 125
6.- Bibliografía	págs. 126 - 138
6.1.- Publicaciones	
6.2.- Publicaciones: Normativas	
6.3.- Websites	
7.- Apéndices	
7.1.- Manual de Calidad	Ap. I
7.2.- Mapa de procesos	Ap. II
7.3.- Planificación	Ap. III
7.4.- Fichas de control	Ap. IV
7.5.- Control de los registros	Ap. V
7.6.- Procedimientos	Ap. VI
7.7.- Encuesta de satisfacción	Ap. VII