

## Contenidos

---

### **1ª PARTE. REGULACIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

#### **Capítulo 1. Infraestructura para la calidad y la seguridad industrial**

- 1.1. Introducción
- 1.2. ¿Por qué una infraestructura de normalización, control y acreditación?
- 1.3. Infraestructura de calidad y seguridad industrial
- 1.4. Normalización
- 1.5. Acreditación
- 1.6. Actividades sometidas a acreditación

#### **Capítulo 2. Acreditación de organismos de evaluación**

- 2.1. Introducción
- 2.2. ¿Qué es la acreditación?
- 2.3. ¿Quién realiza la acreditación?
- 2.4. Reconocimiento de la acreditación
- 2.5. Estructura de ENAC
- 2.6. Actividades sometidas a acreditación
- 2.7. Proceso de acreditación
- 2.8. La acreditación en cifras en España
- 2.9. La marca ENAC
- 2.10. Beneficios de la acreditación

### **2ª PARTE. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001**

#### **Capítulo 3. Evolución de los Sistemas de Gestión de la Calidad**

- 3.1. Introducción
- 3.2. El concepto de Gestión de la Calidad
- 3.3. Evolución de la Gestión de la Calidad
- 3.4. Los modelos de evaluación de la Gestión de la Calidad
- 3.5. La relación entre la Gestión de la Calidad y los resultados de las empresas

#### **Capítulo 4. Principios de la Gestión de la Calidad**

- 4.1. Introducción
- 4.2. Los conceptos de normalización, acreditación y certificación
- 4.3. La familia de normas ISO 9000. Estructura y principios básicos

## **Capítulo 5. Sistema de Gestión de la Calidad**

- 5.1. Introducción
- 5.2. Aspectos básicos relativos a los Sistemas de Gestión de la Calidad según la normativa ISO 9000
- 5.3. Requisitos especificados en la Norma ISO 9001:2008
- 5.4. Etapas principales para la implantación de un sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2008
- 5.5. Beneficios de la implantación y certificación de un sistema de gestión de la calidad fundamentado en la Norma ISO 9001:2008

## **Capítulo 6. Contexto de la organización y Liderazgo**

- 6.1. Introducción
- 6.2. Contexto de la organización
- 6.3. Liderazgo

## **Capítulo 7. Planificación y apoyo**

- 7.1. Introducción
- 7.2. Planificación
- 7.3. Apoyo

## **Capítulo 8. Operación**

- 8.1. Introducción
- 8.2. Planificación y control operacional
- 8.3. Requisitos para los productos y servicios
- 8.4. Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- 8.5. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 8.6. Producción y provisión del servicio
- 8.7. Liberación de los productos y servicios
- 8.8. Control de las salidas no conformes

## **Capítulo 9. Evaluación del desempeño y mejora**

- 9.1. Introducción
- 9.2. Evaluación del desempeño
- 9.3. Mejora

### **3ª PARTE. HERRAMIENTAS DE CALIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA**

#### **Capítulo 10. Kaizen: camino hacia la mejora**

- 10.1. Introducción
- 10.2. Kaizen como filosofía gerencial
- 10.3. Kaizen como un elemento del TQM
- 10.4. Kaizen como principio teórico de metodologías y técnicas de mejora

#### **Capítulo 11. Herramientas para la determinación de las causas (I)**

- 11.1. Introducción
- 11.2. Diagrama de Pareto
- 11.3. Diagrama de Ishikawa (causa-efecto)
- 11.4. Histograma
- 11.5. Gráfico de control

#### **Capítulo 12. Herramientas para la determinación de las causas (II)**

- 12.1. Introducción
- 12.2. Diagrama de Dispersión
- 12.3. Hoja de recogida de datos
- 12.4. Estratificación
- 12.5. Diagrama de afinidades
- 12.6. Diagrama de relaciones
- 12.7. Diagrama de árbol
- 12.8. Diagrama de flujo
- 12.9. 5 Por qué

#### **Capítulo 13. Herramientas para la búsqueda de soluciones**

- 13.1. Introducción
- 13.2. Hoja de recogida de datos
- 13.3. Tormenta de ideas
- 13.4. Jurado de opinión
- 13.5. Matriz de decisión
- 13.6. Análisis de valor

#### **Capítulo 14. Análisis Modal de Fallos y Efectos. AMFE**

- 14.1. Introducción
- 14.2. Definición y objetivos
- 14.3. Tipos de AMFE
- 14.4. Aplicación de la metodología
- 14.5. Beneficios

## **Capítulo 15. Despliegue de la Función de Calidad QFD**

- 15.1. Introducción
- 15.2. Conceptos generales QFD
- 15.3. Requisitos del cliente (Qué)
- 15.4. Alternativas del diseño (Cómo)
- 15.5. Matriz QFD
- 15.6. Implantación QFD
- 15.7. Herramientas complementarias

## **Capítulo 16. 5S: Conceptos**

- 16.1. Introducción
- 16.2. Definición de las 5S
- 16.3. Implantación de las 5S
- 16.4. Auditorías

## **Capítulo 17. Círculos de Calidad**

- 17.1. Introducción
- 17.2. Definición de los Círculos de Calidad
- 17.3. Organización de los Círculos de Calidad
- 17.4. Procesos de los Círculos de Calidad
- 17.5. Implantación de los Círculos de Calidad
- 17.6. Herramientas de los Círculos de Calidad