



INDICE

U1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Introducción
- 1.2 WebCD
- 1.3 Navegadores
- 1.4 El curso
- 1.5 La Navegación
- 1.6 Actividades y opciones
- 1.7 Internet

BLOQUE I: GESTIÓN DE LA CALIDAD

U2. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA: CONCEPTOS GENERALES

- 2.1: Concepto e importancia de la calidad
 - 2.1.1: Definición y características de la calidad
 - 2.1.2: Las ventajas y los costes de la calidad
 - 2.1.3: La calidad en la gestión de servicios
- 2.2: Evolución histórica de la calidad empresarial
 - 2.2.1: Las etapas en la gestión de la calidad
 - 2.2.2: El concepto de Calidad Total
- 2.3: Los grandes autores de la calidad
 - 2.3.1: Los gurús de la Calidad
 - 2.3.2: Los Gurús Americanos
 - 2.3.3: Los gurús Japoneses

U3. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL: PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

- 3.1. Principios fundamentales de la Calidad Total
 - 3.1.1. Introducción
 - 3.1.2. Compromiso de la alta dirección
 - 3.1.3. Planificación y organización para la calidad
 - 3.1.4. Mejora continua
 - 3.1.5. Técnicas y herramientas
 - 3.1.6. Participación y trabajo en equipo
 - 3.1.7. Cambio cultural
 - 3.1.8. Implantación de la Gestión de la Calidad Total
- 3.2. El sistema de gestión de la calidad y su certificación
 - 3.2.1. Estándares ISO 9000 para sistemas de gestión de la calidad
 - 3.2.2. Requisitos ISO 9001:2000 para el sistema de gestión de la calidad
 - 3.2.3. Certificación del sistema de gestión de la calidad
- 3.3. Autoevaluación y modelos de excelencia
 - 3.3.1. Autoevaluación
 - 3.3.2. Premios a la calidad y modelos de excelencia

U4. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL: TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS

- 4.1 Control estadístico de la calidad
 - 4.1.1 Herramientas estadísticas básicas
 - 4.1.2 Control Estadístico de Procesos
 - 4.1.3 Muestreo de aceptación
- 4.2. Técnicas para el Diseño de Productos y Procesos
 - 4.2.1. Técnicas de Taguchi para el Diseño Experimental
 - 4.2.2. Despliegue de la Calidad
 - 4.2.3. Análisis de Modos y Efectos de Fallos
 - 4.2.4. Técnicas Poka-Yoke
- 4.3. Benchmarking y Círculos de Calidad
 - 4.3.1. Benchmarking
 - 4.3.2. Círculos de Calidad

BLOQUE II: CALIDAD EN EL SECTOR DEL AGUA

U5. VIGILANCIA DE LAS AGUAS

- 5.1. Gestión de recursos hídricos
 - 5.1.1 Principios de gestión
 - 5.1.2 Planificación hidrológica
 - 5.1.3 Administración del recurso
 - 5.1.4 Normativa
- 5.2. Criterios sobre calidad
 - 5.2.1 Qué es calidad
 - 5.2.2 Aptitud para el uso
 - 5.2.3 Criterios de aptitud I
 - 5.2.4 Criterios de aptitud II
- 5.3. Calidad de las aguas
 - 5.3.1 General
 - 5.3.2 Evaluación de la calidad
 - 5.3.3 Índices de calidad
 - 5.3.4 Modelos de simulación
- 5.4. Control de calidad
 - 5.4.1 Toma de muestras
 - 5.4.2 Calidad en las medidas

U6. CALIDAD EN ABASTECIMIENTOS

- 6.1. Calidad. Importancia
 - 6.1.1 interés industrial y social
 - 6.1.2 evolución del concepto calidad
 - 6.1.3 percepción de la calidad del agua
- 6.2 Control de calidad
 - 6.2.1 Control de calidad
 - 6.2.2 Control de procesos
 - 6.2.3 Control de productos I
 - 6.2.4 Control de productos II

- 6.3 Calidad en el servicio
 - 6.3.1 Servicio y cliente
 - 6.3.2 Características de los servicios
 - 6.3.3 Camino hacia la calidad
- 6.4 Calidad en el laboratorio de aguas
 - 6.4.1 Importancia
 - 6.4.2 Calidad en el muestreo
 - 6.4.3 Normativa

U7. CALIDAD EN SERVICIOS DE SANEAMIENTO

- 7.1. Aguas residuales
 - 7.1.1 Origen y características
 - 7.1.2 Calidad del recurso
 - 7.1.3 Depuración
- 7.2 Control de calidad
 - 7.2.1 Introducción
 - 7.2.2 Control de proceso
 - 7.2.3 Sistemas de control
 - 7.2.4 ISO 9000 en una EDAR
- 7.3 Toma de muestras, Reutilización. Normativa
 - 7.3.1 Toma de muestras
 - 7.3.2 Reutilización de las aguas
 - 7.3.3 Normativa. Legislación

BLOQUE III: CALIDAD EN EL LABORATORIO DE ENSAYO

U8. CALIDAD EN EL LABORATORIO

- 8.1. Introducción
 - 8.1.1 Generalidades
- 8.2. Documentación de un sistema de calidad
 - 8.2.1. Documentos
 - 8.2.2. Manual de calidad (I)
 - 8.2.3. Manual de calidad (II)
 - 8.2.4. Procedimientos normalizados de trabajo (PNT)
- 8.3. Muestreo, calibración y validación
 - 8.3.1. Toma, preparación y manejo de muestras
 - 8.3.2. Calibración
 - 8.3.3. Plan de calibración
 - 8.3.4. Validación
- 8.4. Expresión de los resultados
 - 8.4.1. Trazabilidad
 - 8.4.2. Relación entre trazabilidad y exactitud
 - 8.4.3. Determinación de la trazabilidad
 - 8.4.4. Verificación de la trazabilidad (I)
 - 8.4.5. Verificación de la trazabilidad (II)
- 8.5. Norma ISO 17025
 - 8.5.1. Antecedentes
 - 8.5.2. Estructura y requisitos (I)
 - 8.5.3. Estructura y requisitos (II)
 - 8.5.4. ¿Porqué debemos implantar un sistema de calidad según la norma ISO 17025?
 - 8.5.5. Beneficios y problemas en la implantación de la Norma

U9. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL LABORATORIO

- 9.1. Evaluación del sistema de calidad
 - 9.1.1. Generalidades
- 9.2. Evaluación interna
 - 9.2.1. Repetición de muestras
 - 9.2.2. Control estadístico
 - 9.2.3. Métodos alternativos
 - 9.2.4. Auditoría interna
- 9.3. Evaluación externa
 - 9.3.1. Materiales de referencia certificados
 - 9.3.2. Ejercicios de intercomparación
 - 9.3.3. Auditoría externa
- 9.4. Acreditación
 - 9.4.1. Definiciones y generalidades
 - 9.4.2. Principios básicos de la acreditación
 - 9.4.3. Infraestructuras de acreditación existentes
 - 9.4.4. Procedimientos de acreditación de laboratorios (I)
 - 9.4.5. Procedimientos de acreditación de laboratorios (II)

BLOQUE IV: SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL

U10. SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL

- 10.1 Introducción
 - 10.1.1 El desastre del Prestige
 - 10.1.2 Aznalcóllar: una lección
 - 10.1.3 Medio ambiente y desarrollo
 - 10.1.4 Desarrollo sostenible
 - 10.1.5 Conceptos básicos
- 10.2 Problemas ambientales
 - 10.2.1 Contaminación atmosférica
 - 10.2.2 Contaminación de las aguas
 - 10.2.3 Contaminación de los suelos
 - 10.2.4 Deterioro del medio natural
 - 10.2.5 Medio ambiente urbano
 - 10.2.6 Vertederos
 - 10.2.7 Compuestos orgánicos persistentes
 - 10.2.8 Producción limpia
- 10.3 Respuestas
 - 10.3.1 Organizaciones gubernamentales
 - 10.3.2 Respuesta social y ciudadana

U11. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

- 11.1 Protección del medio ambiente
 - 11.1.1 Introducción
 - 11.1.2 Necesidad de gestión ambiental
 - 11.1.3 Empresa y entorno
- 11.2 Herramientas de gestión ambiental
 - 11.2.1 Antecedentes
 - 11.2.2 Evolución del SGMA
 - 11.2.3 EMAS

11.3 La norma ISO 14001

11.3.1 Introducción

11.3.2 Definiciones

11.3.3 Fases

11.3.4 Diferencias con el sistema EMAS

11.4 Gestión de residuos

11.4.1 Definición y clasificación

11.4.2 Actuaciones de la empresa

11.4.3 Residuos en ETAP

11.4.4 Residuos en EDAR

11.4.5 Residuos en Laboratorio