

CATÁLOGO DE PUBLICACIONES AEC 2012



LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

La Asociación Española para la Calidad (AEC) es una entidad privada sin ánimo de lucro, fundada en 1961, cuya finalidad es fomentar y apoyar la competitividad de las empresas y organizaciones españolas, promoviendo la cultura de calidad y el desarrollo sostenible.

PUBLICACIONES

Con el fin de ayudar a las empresas, y fundamentalmente a las PYME, a mejorar su posición en el mercado global, la AEC fomenta la divulgación de las mejores prácticas existentes en el mercado a través de la edición de un amplio catálogo de **publicaciones técnicas**.

Son publicaciones de carácter eminentemente práctico, realizadas por los mejores y más experimentados expertos en la materia. El objetivo de estas publicaciones es facilitar al lector formas de actuación, consejos prácticos y soluciones para las distintas materias tratadas y ayudarle en el desarrollo de su actividad profesional. Las distintas publicaciones están englobadas en las siguientes áreas:

- Gestión
- 6 Sigma
- RRHH y Habilidades Directivas
- Herramientas
- Relaciones con clientes y proveedores
- Auditorías
- Sectoriales
- Publicaciones de descarga gratuita

Asimismo, la AEC dispone de **carteles para la motivación**, siendo una forma fácil de transmitir mensajes acerca de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales a todos los niveles de la organización.

SERVICIO DE VENTA

La AEC pone a disposición de todos sus socios y de la sociedad en general, un amplio catálogo de publicaciones y carteles para la motivación.

Para adquirir cualquiera de nuestros productos, puede ponerse en contacto con el Área de Publicaciones de la Asociación a través de las siguientes vías:

Tfno: 915 752 750
Mail: publi@aec.es
www.aec.es

Podrá beneficiarse de nuestros descuentos, tanto en publicaciones como en carteles, en los siguientes casos:

- Socios colectivos: 30%
- Socios individuales: 20%

En el caso que se encuentre interesado en un pedido de carteles, si éste es superior a 10 unidades, obtendrá un descuento de 2€ en cada uno de ellos.

Los descuentos descritos no son acumulativos, sino que se aplicará el de mayor descuento.

PUBLICACIONES

GESTIÓN

RECOMENDADO

- Gestión por Procesos. 4ª edición

6 SIGMA

RECOMENDADOS

- 6 Sigma
- 6 Sigma desde la praxis. Experiencias concretas de empresas españolas
- 6 Sigma en la práctica: guía de aplicación en proyectos
- 6 Sigma. Qué es y cómo aplicarlo a la empresa española
- 6 Sigma. Un antídoto para la crisis
- **PROMOCIÓN ESPECIAL: Pack 6 Sigma**

RRHH Y HABILIDADES DIRECTIVAS

- La participación del personal en la mejora continua de las empresas
- Herramienta para los Grupos de Participación (Manual de bolsillo)
- Terminemos con la incompetencia. El desarrollo de las Competencias para el Éxito de las Organizaciones

HERRAMIENTAS

RECOMENDADO

- Herramientas para la Calidad
- 8D. El método eficaz para la mejora continua
- AMFE de procesos y medios
- Análisis Bayesiano de datos

RECOMENDADO

- Costes de Calidad
- Estadística práctica aplicada a la calidad. Los fundamentos de la estadística
- Estadística práctica aplicada a la calidad. Análisis de la varianza y diseño de experimentos
- Estadística práctica aplicada a la calidad. Control estadístico de los procesos y análisis de la mejora
- Guía de Benchmarking. Teoría y práctica de esta metodología
- Herramientas básicas de la calidad
- QFD (Despliegue de la Función de Calidad)
- TPM (Mantenimiento Productivo Total)
- Lean Manufacturing

RELACIONES CON CLIENTES Y PROVEEDORES

- Guía para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de los Clientes
- Cómo Medir la Satisfacción del Cliente
- Cartas de Servicio en la empresa: compromisos de calidad con el cliente

RECOMENDADO

- PROMOCIÓN ESPECIAL: Pack Satisfacción**
 - Cómo Medir la Satisfacción del Cliente
 - Guía para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de los Clientes

AUDITORÍAS

- Auditoría de proceso
- Auditoría de producto
- Guía para auditorías del sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales (Auditoría Legal, OHSAS 18001 y Criterios OIT)

SECTORIALES

HOSTELERÍA

- Herramientas de la Calidad para el Sector de Hostelería y Turismo

METROLOGÍA

- Osciloscopios analógicos y digitales
- Máquinas tridimensionales de medir por coordenadas. Principios Geométricos y Consideraciones Prácticas
- Condiciones Ambientales de un Laboratorio de Metrología
- Intervalos de calibración ¿Cuándo debe calibrarse un instrumento de medida?

CONSTRUCCIÓN

- Claves de la construcción española para el siglo XXI

DEFENSA

RECOMENDADO

- Recomendaciones para la elaboración de planes de gestión de riesgos
- Recomendaciones para la elaboración de planes de gestión de la configuración en contratos con el Ministerio de Defensa
- Guía para la evaluación de la satisfacción del cliente PECAL serie 2000

PUBLICACIONES DE DESCARGA GRATUITA

SOFTWARE

- Fundamentos de la confiabilidad en el desarrollo de software: enfoque y prevención

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- Gestión de la calidad: Guía para cargos públicos

CMMI

- Guía para la gestión de proyectos pequeños basada en CMMI

DEFENSA

- Guía para la elaboración de planes de fiabilidad y mantenibilidad

MEDIO AMBIENTE

- Guía para la formación, motivación y comunicación ambiental en la empresa

CARTELES DE SENSIBILIZACIÓN

GESTIÓN

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

GESTIÓN POR PROCESOS

4ª EDICIÓN

RECOMENDADO



CARACTERÍSTICAS

Autor	Juan Antonio Pérez Fernández de Velasco
Editorial	Esic Editorial
Año	2010
Nº páginas	336
ISBN	978-84-7356-697-1
Precio	23,08 € (+4%IVA)

“Gestión” y “proceso” son dos términos, con frecuencia tópicos, que hay que comprender para que el sistema de calidad sea una eficaz herramienta de gestión para todos. Entonces, es fácil sentirse cómodo con los requisitos de los modelos de gestión de la calidad y excelencia empresarial.

La aplicación de un término conocido, gestión, a otro también conocido pero sin hábito de hacerlo, procesos, plantea los siguientes interrogantes que se responden a lo largo del libro:

¿Cuántos procesos hay en mi empresa? La identificación de los procesos de la empresa y la definición de sus interacciones nos lleva a elaborar el mapa de procesos.

¿Cómo se planifican los procesos? Se incluyen varias herramientas para elaborar los procedimientos evitando la tan temida burocracia.

Una vez que hemos identificado y sistematizado los procesos de la empresa, llega la pregunta crucial, ¿cómo se gestionan? Aplicando el ciclo PDCA y diseñando las herramientas pertinentes para hacer la medición y el seguimiento del proceso (cuadro de mandos).

La pregunta final suele ser, ¿pero cómo hay que organizar la empresa para gestionarla eficazmente con este enfoque basado en procesos?

Esta edición la hemos enriquecido sustancialmente con nuevas herramientas, con el propósito de hacer más sencilla la documentación del sistema de gestión sin perder un ápice de su eficacia. Para evolucionar con las demandas de las empresas, hemos hecho mucho más énfasis en cómo la gestión por procesos puede añadir valor a la organización.

El libro está escrito para aportar ideas tanto a los responsables de calidad y de organización como a aquellos mandos y directivos que deseen mejorar la eficacia de su gestión.

A lo largo de diez capítulos, el autor aporta ideas, conceptos, herramientas y metodología contrastada y práctica para que pueda ser aplicada de inmediato, tanto por los responsables de calidad, como por aquellos mandos y directivos que deseen mejorar la eficacia de su gestión. Y es que son numerosas las técnicas de gestión que se pueden utilizar para conseguir satisfacer a los clientes. Pero si, además, tenemos que mejorar los resultados, la gestión por procesos tiene el cuerpo de conocimientos necesarios para conseguirlo.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

6 SIGMA

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

6 SIGMA



CARACTERISTICAS	
Autor	Comité de Automoción
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	143
ISBN	978-84-89359-61-1
Precio	30 € (+4%IVA)

Conocer 6 Sigma es el objetivo abordado por esta publicación de la AEC, realizada por Juan Torrubiano, e incluida en la colección del Comité de Automoción “Aplicaciones prácticas. Técnicas de la Calidad”. Una guía interesante que acerca esta metodología de una forma clara, dinámica y práctica.

Ahorro, procesos, simplificación, medición, participación de personas, mejora en la cuenta de resultados... son conceptos relacionados con 6 Sigma; de ahí su desarrollo en los últimos años. 6 Sigma es la metodología más avanzada de mejora de calidad en las organizaciones actuales, hasta el punto de que se le ha dado un papel estratégico. No existe un procedimiento definido para alcanzar 6 Sigma, el proceso requiere el esfuerzo de toda la compañía durante largo tiempo. Y ese proceso es, entre otros, uno de los aspectos tratados en el libro.

Las novedades de 6 Sigma, la forma de aplicarlo, las diferentes fases y las claves para definir la situación en la que se encuentra nuestro proceso, si nos hemos embarcado en esta aventura, la relación de 6 Sigma con otros sistemas de gestión o qué hace falta para garantizar el éxito de los proyectos 6 Sigma. Estos contenidos son, por sí solos, suficientes para atraer la atención de los lectores, y hacen de esta guía en un elemento imprescindible para cualquier sector, no sólo para automoción.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

6 SIGMA DESDE LA PRAXIS. EXPERIENCIAS CONCRETAS DE EMPRESAS ESPAÑOLAS

RECOMENDADO



CARACTERISTICAS	
Autor	Comité de Seis Sigma
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	260
ISBN	978-84-8198-701-0
Precio	20 € (+4%IVA)

La metodología 6 Sigma es hoy un proceso de referencia para satisfacer al cliente llegando a niveles de calidad próximos a la perfección. Cada vez son más las empresas, tanto europeas como españolas, las que deciden aplicar esta estrategia a sus procesos de gestión.

El Comité de 6 Sigma de la AEC, uno de los referentes más importantes de nuestro país y en el que están representados todos los ámbitos de la vida empresarial española, publica esta obra con el objetivo de estimular a las organizaciones en la implantación y lanzamiento de cualquier iniciativa de mejora, especialmente de esta metodología.

La presente publicación expone los éxitos y los fracasos, las luces y las sombras, de las experiencias prácticas en la aplicación de 6 Sigma de los miembros del Comité. En ella, se plantean las inquietudes y preguntas que pueden abordar al lector con sus consiguientes respuestas razonadas, incluyendo además las orientaciones oportunas para la correcta implementación del proyecto de mejora en cualquier PYME.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

6 SIGMA EN LA PRÁCTICA: GUÍA DE APLICACIÓN EN PROYECTOS

RECOMENDADO



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Mariano Prieto Corcoba
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2009
Nº páginas	297
ISBN	978-84-89359-58-1
Precio	30 € (+4%IVA)

¿Existe un número de patrones comunes para la solución de una variedad de problemas? Sí, descúbrelo en esta publicación de 6 Sigma.

En esta publicación, Mariano Prieto da un paso adelante. Si en su primera publicación nos explicaba la herramienta, en ésta nos describe pormenorizadamente y de forma muy práctica cómo solucionar problemas que pueden aparecer en el desarrollo de los distintos proyectos.

Con esta publicación, ha querido compartir ese hallazgo fruto de su experiencia en la utilización de esta herramienta a lo largo de su carrera profesional. El objetivo fundamental de esta publicación es que sirva de ayuda a clasificar y enfocar los distintos proyectos de una forma más eficiente, encontrando la clave del problema concreto.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

6 SIGMA. QUÉ ES Y CÓMO APLICARLO A LA EMPRESA ESPAÑOLA

RECOMENDADO



CARACTERÍSTICAS

Autor	Mariano Prieto Corcoba
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2006
Nº páginas	324
ISBN	978-84-89359-70-3
Precio	20 € (+4%IVA)

La metodología 6 sigma se ha mostrado como una poderosa herramienta para la mejora de los procesos en las organizaciones. Desde su aparición en los años 80, ha sido la clave para el éxito en muchas y muy diversas organizaciones norteamericanas, pertenecientes tanto a sectores productivos como de prestaciones de servicios.

En esta publicación, el autor realiza una exposición amplia y clara acerca de qué es, qué lenguaje utiliza, para qué sirve y cómo se utiliza 6 Sigma, haciendo especial énfasis en los aspectos críticos para conseguir que las empresas alcancen el éxito en su implantación. El contenido se ve además enriquecido por la inclusión de un ejemplo práctico de aplicación de la metodología, que permite al lector desarrollar por sí mismo un proyecto 6 Sigma de principio a fin.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

6 SIGMA: UN ANTÍDOTO PARA LA CRISIS

RECOMENDADO



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Mariano Prieto Corcoba
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2010
Nº páginas	191
ISBN	978-84-89359-59-8
Precio	13 € (+4%IVA)

En esta publicación se expone el hecho claro de que, para alcanzar un objetivo tan ambicioso como la supervivencia de las organizaciones, es preciso trabajar de forma racional apoyándose en metodologías que, como Seis Sigma, han demostrado una extraordinaria capacidad para la mejora de procesos.

Desde su aparición, a principios de los años ochenta, Seis Sigma ha demostrado ser capaz de ayudar en la solución de dos problemas básicos que a diario tienen que enfrentarse las empresas en la situación actual de los mercados: la mejora continua de calidad y la reducción de costes.

La crisis actual pone especialmente de relieve estos dos aspectos, hasta el punto de llevarlos a la cúspide del edificio de la gestión.

El enfoque que se pretende dar a Seis Sigma en estas páginas no es otro que el de difundir los métodos racionales y científicos en la gestión de nuestras empresas.

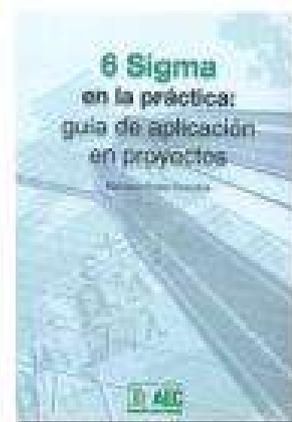
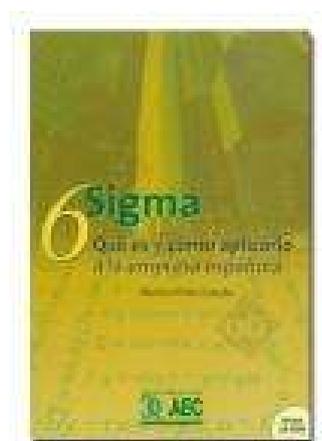
[MÁS INFORMACIÓN](#)

PACK 6 SIGMA

PACK DE 3 LIBROS SOBRE 6 SIGMA ELABORADOS
POR MARIANO PRIETO CORCOBA Y PUBLICADOS
POR LA AEC.

DESCUENTO DEL 30% SOBRE EL PRECIO DE LOS
LIBROS POR SEPARADO

PRECIO PACK
44 €



[MÁS INFORMACIÓN](#)

RRHH Y HABILIDADES DIRECTIVAS

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

LA PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA MEJORA CONTINUA DE LAS EMPRESAS



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Participación y Mejora
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2002
Nº páginas	246
ISBN	978-84-89359-27-7
Precio	21 € (+4%IVA)

Hoy en día las empresas han visto cómo el entorno en el que desarrollan su actividad ha experimentado importantes cambios respecto a los últimos tiempos, caracterizándose en la actualidad por las crecientes exigencias de los consumidores y clientes o la fuerte presión competitiva.

Una vía de mejorar, aunque compatible y complementaria, es opuesta a la relacionada con la adquisición de nuevos recursos mediante la realización de inversiones. Tiene por objeto mantener y elevar los estándares de la compañía mediante mejoras pequeñas y graduales, basándose de forma fundamental en el enorme potencial que poseen las personas que la integran.

Ellas son, en último término, las que establecen la organización, las tareas, los métodos de trabajo, los procedimientos y las que actúan sobre las máquinas. Las personas son las que pueden mejorar y hacer que mejore la compañía. No en vano se ha señalado como el activo más importante de una empresa.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

HERRAMIENTAS PARA GRUPOS DE PARTICIPACIÓN



Manual de bolsillo 9,5 x14 cm

CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Participación y Mejora
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2003
Nº páginas	96
ISBN	978-84-89359-34-5
Precio	9 € (+4%IVA)

El Comité de Participación y Mejora de la AEC, ha elaborado el Manual de Bolsillo, "Herramientas para Grupos de Participación", con el fin de promover la participación del personal en las organizaciones, ofreciendo información sobre las distintas herramientas disponibles para optimizar su rendimiento.

Brainstorming, Histogramas, Técnica de Grupo Nominal, Tabla Radar y Diagramas (Pareto, Causa-Efecto, Flujo, Árbol, Afinidad, 7 Pasos) son algunas de las Herramientas recopiladas en este manual, todas ellas acompañadas de ejemplos explicativos.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

TERMINEMOS CON LA INCOMPETENCIA

EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS PARA EL ÉXITO DE LAS ORGANIZACIONES



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Andrés Senlle
Editorial	Ediciones Gestión 2000
Año	2002
Nº páginas	93
ISBN	978-84-8088-804-2
Precio	9 € (+4%IVA)

Valiéndose de una ingeniosa historia, este libro proporciona una serie de enseñanzas para que las personas puedan “darse cuenta” de las técnicas que pueden aprender para mejorar la relación, la convivencia y alcanzar resultados objetivos.

Se trata de un curso condensado de reingeniería humana, que transmite conocimientos útiles para las personas y organizaciones que quieren sentirse bien, lograr resultados y aportar un valor añadido a la sociedad.

“Hay que despertar el poder que tienen las personas en su interior para que logren una vida sana, feliz, productiva y exitosa. Con ello ganan las personas, las empresas y la sociedad”

[MÁS INFORMACIÓN](#)

HERRAMIENTAS

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

HERRAMIENTAS PARA LA CALIDAD

RECOMENDADO



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Automoción
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2004
Nº páginas	424
ISBN	978-84-89359-38-3
Precio	50 € (+4%IVA)

Esta completa obra ha sido elaborada por el Comité de Automoción de la AEC, y en ella han participado responsables de calidad de más de 30 grandes empresas.

A lo largo de sus páginas describe 53 herramientas de calidad diferenciadas en función de su utilización: herramientas de prevención, evaluación y mejora de la calidad ofreciendo los puntos clave y ejemplos prácticos de cada una de ellas.

Además, **contiene un CD-ROM autoinstalable** con el contenido completo de la obra para su consulta y exposición digital.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

8D. EL MÉTODO EFICAZ PARA LA MEJORA CONTINUA



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Automoción
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	68
ISBN	978-84-89359-63-5
Precio	30 € (+4%IVA)

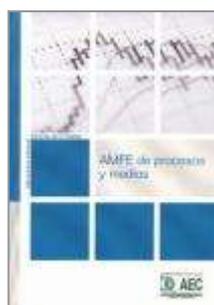
Las 8D son, según su definición, un método empleado para la resolución de incidentes de calidad aparecidos en el cliente externo. Se utiliza entre este cliente externo al que se ha hecho referencia y el proveedor. Aunque así expresado pueda parecer un tema complejo, los beneficios obtenidos de este método hablan por sí solos en experiencias prácticas ya acometidas en el ámbito de la automoción. De ahí que el Comité de Automoción haya incluido en su colección el método de las 8D.

Esta publicación pretende mostrar la importancia que tiene el uso sistemático de las 8D en la resolución de problemas de calidad y presentar un documento-soporte para la aplicación del método más general. Para ello, comienza con una exposición de los fundamentos del 8D actualizado, que incorporan todos los conceptos importantes para conocer y poder implantar esta metodología, además de hacer referencia a las diferentes fases del proceso. Partiendo de lo más genérico, los autores van aproximándose más en los posteriores capítulos a la implantación, que ejemplifica con diferentes casos, tanto buenos como malos.

Se complementa la guía con glosario y bibliografía.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

AMFE DE PROCESOS Y DE MEDIOS



CARACTERISTICAS	
Autor	Comité de Automoción
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	86
ISBN	978-84-89359-60-4
Precio	30 € (+4%IVA)

La herramienta técnica de análisis preventivo de la calidad que es el Análisis Modal de Fallos, sus Efectos y Criticidad (AMFE), cuenta con una publicación propia en la colección de “Aplicaciones prácticas. Técnicas de calidad” del Comité de Automoción.

Según los expertos, esta herramienta contribuye a la mejora racional de la calidad a través de la participación de los técnicos, reforzando la adhesión del personal a la acción calidad, y al plan de progreso de la empresa, mediante las mejoras propuestas. Por ello, su conocimiento es muy interesante para los profesionales de la calidad.

La publicación incluye un apartado dirigido a esclarecer el AMFE desde una perspectiva más genérica, otros dos dedicados respectivamente al AMFE de procesos y al de medios, una parte práctica y los anexos más interesantes a la hora de hablar de esta herramienta.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

ANÁLISIS BAYESIANO DE DATOS



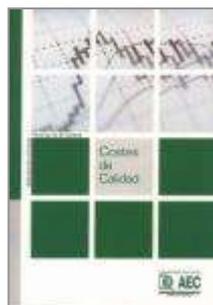
CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Confiabilidad
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2006
Nº páginas	68
ISBN	978-84-89359-50-5
Precio	12 € (+4%IVA)

La estadística bayesiana está impregnando cada vez con más fuerza las diferentes áreas de la tecnología, la gestión y la ciencia, debido a los espectaculares avances que se han desarrollado en las últimas décadas y a la conciencia generalizada de que el conocimiento subjetivo que se tiene sobre una realidad ha considerado al tratar de analizar y mejorar dicha realidad.

Esta publicación, publicada por la AEC, es una breve obra que introducirá al lector en el campo del análisis de datos, desde la aproximación bayesiana. Pensada para titulados que trabajen habitualmente con datos y quieran hacerse una idea de lo que les ofrece este enfoque tanto en el contexto paramétrico como en el no paramétrico; tomando como base ejemplos de ingeniería de área de fiabilidad, incluyendo el caso de datos censurados.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

COSTES DE CALIDAD



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Automoción
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	91
ISBN	978-84-89359-20-8
Precio	30 € (+4%IVA)

La calidad ni es gratis ni es un solo coste, pero es rentable. Todo sistema de calidad va a tener un coste, por lo que se debe buscar en el funcionamiento del sistema la mejor economía, la mejora del sistema y su mayor eficiencia.

Este libro está compuesto por 6 capítulos con un objetivo puramente didáctico. La exposición se ha organizado de la forma más coherente posible y el orden de la argumentación se ha concebido para que el lector pueda, partiendo sin conocimientos previos de calidad, comprender un sistema de costes de calidad, su funcionamiento y explotación. Además, se incluye un ejemplo de implantación de un sistema de calidad en una empresa real, lo que ayuda en la comprensión de los conceptos teóricos explicados en el libro. Se trata de una visión global de lo que el lector puede encontrarse cuando implante el sistema de costes en su empresa.

El autor aspira a que, después de la lectura de este libro, el lector se sienta capacitado para implantar un sistema de costes o para interpretar un informe de los mismos. Si lo consigue, el autor verá cumplido el objetivo de esta obra.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

ESTADÍSTICA PRÁCTICA APLICADA A LA CALIDAD

LOS FUNDAMENTOS DE LA ESTADÍSTICA

RECOMENDADO



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Automoción
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	334
ISBN	978-84-89359-49-9
Precio	45 € (+4%IVA)

La estadística se define como la ciencia que entrega las herramientas y métodos necesarios para modelar fenómenos o individuos. Entre las aplicaciones que se le relacionan está la ingeniería, los instrumentos financieros, la medicina y el control de la calidad, entre otras.

Estadística Práctica aplicada a la Calidad. Los fundamentos de la estadística. Es uno de los trece títulos que forman la colección de herramientas de la calidad llevada a cabo por el Comité de Automoción de la AEC. Dentro de esta colección se han dedicado tres libros a la estadística, con el fin de que se utilicen herramientas estadísticas de calidad para la toma de decisiones encaminadas a la mejora de la empresa.

Compuesta por ocho capítulos, esta guía pretende ayudar a aplicar la estadística al mundo de la calidad, algo que no resulta tarea sencilla. Los primeros siete capítulos están dedicados a un herramienta completa. El autor realiza una introducción, explicación de la herramienta, y expone y resuelve varios casos prácticos con el fin de facilitar la utilización y comprensión de la herramienta.

El último es un capítulo de carácter más práctico ya que está dedicado a aprender a hacer funciones de estadística en hojas de Excel. Esta hoja de cálculo ofrece un gran número de funciones estadísticas, y el autor explica cuáles son algunas de éstas y cómo se introducen en la hoja.

La obra se completa con un glosario y unas tablas de distribución.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

ESTADÍSTICA PRÁCTICA APLICADA A LA CALIDAD

ANÁLISIS DE LA VARIANZA Y DISEÑO DE EXPERIMENTOS



CARACTERÍSTICAS

Autor	Comité de Automoción
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	138
ISBN	978-84-89359-22-2
Precio	45 € (+4%IVA)

La estadística tiene un papel relevante en el ámbito de la calidad, por lo que el Comité de Automoción ha incorporado varias publicaciones sobre este apartado entre las 13 que componen la colección “Técnicas de la Calidad. Aplicaciones prácticas”.

En el ámbito empresarial, tanto en el sector industrial como en el sector servicios, pueden aparecer problemas en el proceso de fabricación o preparación del servicio. Para resolver esas situaciones es necesario averiguar las causas que verdaderamente influyen, causas que pueden ser muy numerosas o, como se dice en términos estadísticos, va a depender de muchas variables. Para resolver esos problemas complejos, la ciencia ha empleado el método de la experimentación. El diseño de experimentos y el análisis de experimentos.

Estadística práctica aplicada a la calidad es una guía sobre el diseño de experimentos y los diferentes tipos de diseños que nos podemos encontrar. Una guía muy técnica y específica que sirve de libro de consulta en esta materia. Contiene un amplio capítulo introductorio sobre conceptos estadísticos, la terminología utilizada en el diseño de experimentos, interpretación de resultados y diferentes consideraciones. Además, los casos prácticos, tan necesarios en este tema, están pensados para ayudar a la comprensión de los demás conceptos teóricos expuestos y cuentan, además, con todo tipo de complementos, como gráficos y tablas.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

ESTADÍSTICA PRÁCTICA APLICADA A LA CALIDAD

CONTROL ESTADÍSTICO DE LOS PROCESOS Y ANÁLISIS DE MEJORA



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Automoción
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	291
ISBN	978-84-89359-65-9
Precio	45 € (+4%IVA)

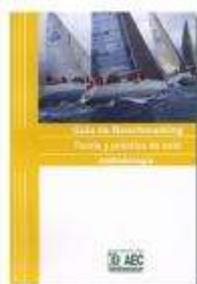
El objetivo de este libro es ayudar a comprender todo un conjunto de técnicas exploratorias y estadísticas que se relacionan con la calidad. Abarca un rango de siete herramientas estadísticas que son explicadas, demostradas y acompañadas de ejemplos prácticos resueltos que dotan de un mayor énfasis a la aplicación frente al contenido teórico.

Se trata de un marco teórico y práctico de aplicación de las técnicas de control estadístico de la calidad, haciendo hincapié en los procesos reales que se pueden plantear en una organización; ya sean la variabilidad industrial, variables no numéricas y la estadística aplicada directamente a una norma UNE.

Teniendo en cuenta los procesos se sintetiza, representa e interpreta el método estadístico adecuado para facilitar la labor de análisis y aplicación de la herramienta. Para este desarrollo el autor otorga unas pautas a seguir, unos ejemplos resueltos y una interpretación de gráficos y fórmulas. Por tanto, esta obra es un complemento, una ayuda detallada, una guía que facilita, la no sencilla tarea, de aplicar la estadística a un campo tan diverso como la calidad.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

GUÍA DE BENCHMARKING TEORÍA Y PRÁCTICA DE ESTA METODOLOGÍA



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Industrias Energéticas
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	107
ISBN	978-84-89359-54-3
Precio	12 € (+4%IVA)

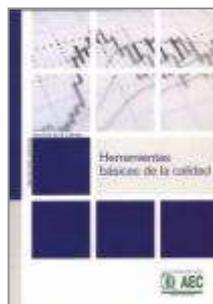
El benchmarking es un proceso continuo y sistemático de mejora de las actividades y procesos de negocio. Se tratan de comprender, se miden, se comparan y se adaptan a la organización las mejores prácticas identificadas, tanto dentro del sector en el que mueve nuestra empresa, como en otros. Definiendo este concepto, asunto que no es baladí, comienza esta publicación de benchmarking realizada por el Comité de Industrias Energéticas.

Las organizaciones que desean acometer un proyecto de benchmarking como instrumento de mejora se enfrentan a dificultades. Pueden surgir dudas en la planificación del mismo, confusiones surgidas del principio de legalidad, interrogantes por el tratamiento de las informaciones, etc. El conocimiento y el uso acertado de esta metodología puede proporcionar beneficios a la empresa que la emplee.

Esta guía aporta al lector los conocimientos necesarios sobre el tema, proporciona las claves para implantar benchmarking y pone a prueba las lecciones más teóricas aprendidas a lo largo de las páginas del mismo a través de los casos prácticos recopilados. El lector podrá comprobar a través de la lectura de esta guía lo que supone la implantación de esta herramienta para la mejora continua. Por esto, esta publicación es ideal tanto para los que desconocen el tema como para los ya iniciados que necesitan el último empujón para implantar esta metodología.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

HERRAMIENTAS BÁSICAS DE LA CALIDAD



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Automoción
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	60
ISBN	978-84-89359-66-6
Precio	30 € (+4%IVA)

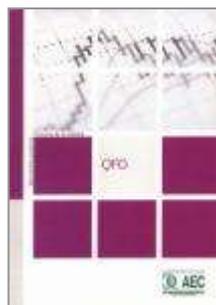
Esta guía describe un conjunto de herramientas desde el punto de vista simple y sencillo. La idea es que estas herramientas se entiendan, se apliquen y se obtengan de ellas unos resultados buenos y aceptables. Y que, para hacer uso de éstas, no haga falta ser un experto en la materia. El autor parte de la idea de que para “hacer esto en concreto, se aplica esta fórmula y punto”, por lo que no es necesario entrar en los fundamentos matemáticos para utilizar determinadas herramientas.

Se explican diez herramientas relacionadas con la calidad. Parte de una breve explicación, cita ejemplos en los que nos podemos encontrar y necesitamos utilizar las herramientas, y las consecuencias que vamos a obtener. Si la herramienta lo requiere acompaña la explicación con un gráfico o diagrama que complemente la explicación. El último capítulo es una serie de consejos para la utilización de las herramientas, siempre con la idea de no complicar nada inútilmente.

Esta guía está dirigida a aquellas personas que comienzan en el mundo de la calidad y tienen la necesidad de cosas sencillas, pero no por ello menos eficaces y eficientes. Muchos expertos echarán en falta cosas pero, a pesar de ello, el autor aconseja que no dejen muy apartado este ejemplar.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

QFD



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Automoción
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	109
ISBN	978-84-89359-68-0
Precio	30 € (+4%IVA)

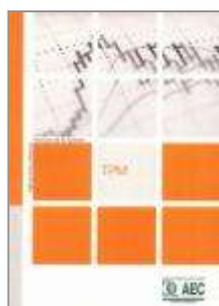
Las siglas QFD, a simple vista, dicen menos de lo que en realidad el empleo de esta técnica significa a la contribución de la satisfacción de los clientes, los beneficios de las organizaciones y el incremento de la cuota de mercado. Esta publicación, perteneciente a la colección “Técnicas de la Calidad. Aplicaciones prácticas” del Comité de Automoción, se centra en todos los aspectos fundamentales de la herramienta de futuro que es este Quality Function Deployment. El autor reconoce en las páginas de esta guía que basta con familiarizarse con la técnica para identificar con facilidad casos de la vida real en los que parece que no se ha pensado en el cliente y, por el contrario, soluciones que, si no han salido de un proceso QFD, representan claramente esta filosofía. Siguiendo este enfoque, QFD es una obra interesante, muy completa y práctica que incluye desde la vertiente histórica, su origen y su recorrido hasta llegar a España, a la explicación del proceso, con comentarios y gráficos explicativos.

Sin duda, una de las partes más interesantes de la publicación es la que responde a los casos prácticos. Hay ejemplos centrados en las experiencias de grandes empresas y otros de PYMEs y en varios sectores de la economía.

Se complementa la guía con unas conclusiones, un glosario y una interesante bibliografía.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

TPM



CARACTERISTICAS	
Autor	Comité de Automoción
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	117
ISBN	978-84-89359-67-3
Precio	30 € (+4%IVA)

Esta obra pertenece a una colección de 13 libros sobre las herramientas de la calidad, elaborados por el Comité de Automoción de la AEC. Cada uno de los tomos se centra en una herramienta concreta, considerada de actualidad o de mayor aplicación.

En este tomo, el autor pretende demostrar que el Mantenimiento Productivo Total (TPM), aplicado correctamente, se trata de un proyecto de empresa global o total sobre el sistema de producción. Esta herramienta se puede llegar a integrar dentro de un proyecto de empresa en calidad total si se construye alrededor de la función de producción y si en ella, se implica toda la estructura de la empresa. Potenciando la participación de cada trabajador en la dinámica diaria de la empresa y un cambio en la actitud de los altos directivos, se creará un ambiente laboral más agradable, una situación más estable y a la larga, unos resultados excelentes para la empresa lo cual, beneficia a todos.

Para esta demostración el autor hace un repaso total de esta herramienta. Desde su evolución histórica, sus antecedentes, las características y fundamentos que la definen, las fases de implantación, hasta sus ventajas y limitaciones.

Para argumentar toda la parte teórica, expone un caso práctico en el se aplica la herramienta en una industria determinada, en este caso es una factoría de motores. El autor detalla los pasos que siguieron, las decisiones tomadas, las fases de implantación y las metas alcanzadas.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

LEAN MANUFACTURING



CARACTERISTICAS	
Autor	Comité de Automoción
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	64
ISBN	978-84-89359-62-8
Precio	30 € (+4%IVA)

La búsqueda de generar rentabilidad y beneficios tangibles para el cliente final está impulsando la implantación de la metodología Lean Manufacturing, basada en el sistema japonés del fabricante automovilístico Toyota, y cuyos principios básicos se están convirtiendo en un estándar de procedimientos operativos en muchas empresas debido a los beneficios que aporta.

La herramienta de trabajo Lean Manufacturing tiene como objetivo implantar la eficacia en todos los procesos del negocio, eliminando las actividades que no aportan valor añadido, con el fin de mejorar las operaciones de la empresa o industria. En esta obra se explican todos los elementos a tener en cuenta a la hora de utilizar esta herramienta, desde la definición, las características, la metodología y una explicación de cómo aplicar la herramienta en una industria.

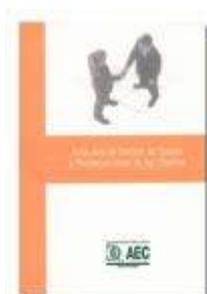
El autor deja claro que este manual tiene dos propósitos. Uno, que el usuario analice a aquellas cuestiones o aspectos de Lean Manufacturing que son utilizados en la planta y en qué grado están implantados. Y dos, hacer consciente al usuario de los aspectos o cuestiones que no se utilizan en la planta y cuya implantación debería ser considerada. Para esto, la obra contiene unas hojas de evaluación, que describen las cuestiones o aspectos más importantes de Lean Manufacturing.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

RELACIONES CON CLIENTES Y PROVEEDORES

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Servicios
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2004
Nº páginas	60
ISBN	978-84-89359-35-2
Precio	10 € (+4%IVA)

Las quejas y reclamaciones son manifestación de las expectativas de los clientes que no quedan satisfechas. Por esta razón, es imprescindible tener algún mecanismo que permita a las empresas gestionarlas, evaluarlas e introducir las mejoras necesarias en el propio proceso.

Esta guía recoge directrices y recomendaciones que serán de gran utilidad para que las empresas sean capaces de recoger la voz del cliente y con ello mejorar el producto o servicio que ofrecen.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

CÓMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

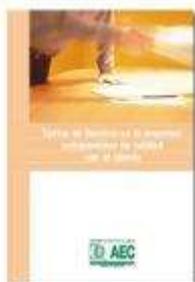


CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité para el Desarrollo de la Calidad Total
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2003
Nº páginas	104
ISBN	978-84-89359-32-1
Precio	10 € (+4%IVA)

Esta publicación da a conocer tanto los elementos básicos y las claves para evaluar y diseñar el programa de medición de la satisfacción del cliente, como las acciones de mejora a desarrollar conforme a los resultados obtenidos. La exposición está apoyada principalmente en el modelo servqual como herramienta para el desarrollo del Plan Integral de Medición de la Satisfacción de los Clientes.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

CARTAS DE SERVICIO EN LA EMPRESA: COMPROMISOS DE CALIDAD CON EL CLIENTE



CARACTERÍSTICAS

Autor	Comité de Servicios
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2005
Nº páginas	124
ISBN	978-84-89359-46-8
Precio	12 € (+4%IVA)

El éxito sostenido de una empresa u organización en el mercado depende en gran medida del mantenimiento de una relación de confianza con sus clientes a lo largo del tiempo, que se traduzca en su fidelidad con la organización. Ya no es suficiente con disponer de buenos productos, sino que es necesario que éstos superen en todo momento las necesidades y expectativas de los clientes.

Escrita desde un punto de vista práctico, esta publicación es una herramienta de mejora para constituir y fortalecer una relación de confianza cliente-empresa, fomentando así su fidelización a través de la calidad del servicio. Las cartas de servicio surgieron en el ámbito de la administración pública como herramienta de mejora para facilitar y mejorar las relaciones con los ciudadanos. Suponen un avance sobre la simple garantía de algunos aspectos del servicio que venían estableciendo algunas empresas y, desde una perspectiva amplia, se identifican como una excelente herramienta de mejora para todo tipo de organizaciones, públicas o privadas, de producción o de servicios, grandes o pequeñas.

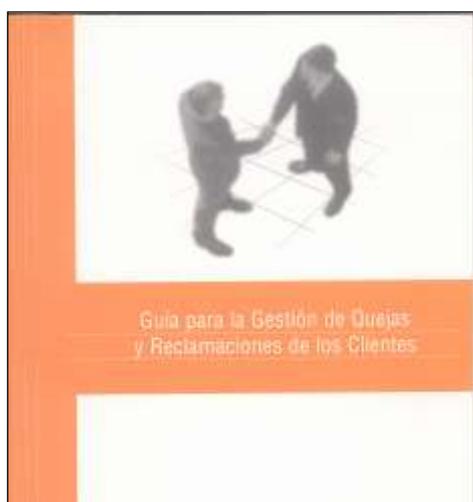
[MÁS INFORMACIÓN](#)

RECOMENDADO

PACK: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES
Y
CÓMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**PRECIO PACK
15 €**



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Servicios
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2004
Nº páginas	60
ISBN	978-84-89359-35-2
Precio	10 € (+4%IVA)



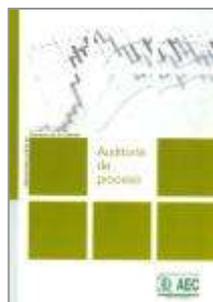
CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité para el Desarrollo de la Calidad Total
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2003
Nº páginas	104
ISBN	978-84-89359-32-1
Precio	10 € (+4%IVA)

[MÁS INFORMACIÓN](#)

AUDITORÍAS

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

AUDITORÍA DE PROCESO



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Automoción
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	72
ISBN	978-84-89359-64-2
Precio	30€ (+4%IVA)

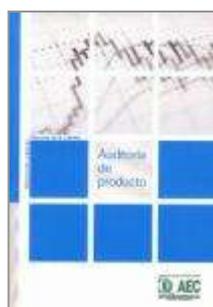
La calidad ya no es algo adicional sino que es fundamental. Actualmente los productos funcionan bien o no funcionan, duran razonablemente o hay que tirarlos, por lo que en consecuencia, se venderán o no se venderán. De este modo, la calidad debe ser un factor que debe estar previsto desde el mismo momento de la definición del producto que se quiere fabricar. La calidad se ha convertido en un concepto de partida.

El aseguramiento de la calidad abarca todas las áreas de la empresa y es una función clave. La calidad engloba a las decisiones de la gerencia, a la realización del proyecto, al cumplimiento de la planificación, a la administración de los recursos y a la adquisición de los medios. Por tanto, la cuestión inmediata que nos planteamos es saber si la gerencia de la organización conoce la situación real de la empresa, por lo que puede aflorar las siguientes preguntas: ¿dónde acometer acciones? ¿cuándo? ¿cómo? ¿quién? y ¿para?, por lo que para contestar se dispone de la herramienta de la auditoría.

La obra pretende ser una guía para llegar a implantar o mejorar las auditorías de proceso. A lo largo de cuatro capítulos el autor hace una introducción a la herramienta, expone las características y fundamentos, explica cuáles son los conocimientos básicos o previos para aplicación y las fases de implantación. En el último capítulo, se expone un caso práctico con ejemplos y recomendaciones que se espera ayuden al lector en el proceso de establecer las auditorías más adecuadas.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

AUDITORIA DE PRODUCTO



CARACTERISTICAS	
Autor	Comité de Automoción
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	73
ISBN	978-84-89359-44-4
Precio	30 € (+4%IVA)

La necesidad de controlar, valorar y mejorar la eficacia del Sistema de Garantía de la Calidad es una creencia cada vez más extendida en el ámbito empresarial. Todas esas actividades son conocidas como “auditorías de calidad”, entre las que se encuentran, con una posición muy relevante las auditorías de producto. En estas últimas se centra el contenido de este documento.

Qué es el producto, sus definiciones y conceptos fundamentales, los tipos de auditorías y auditores, el procedimiento y la planificación, el seguimiento y los registros, ejemplos prácticos, y ventajas e inconvenientes, son parte de los contenidos de esta guía; sin embargo, está planteada como material de apoyo para el interesado en implantar el sistema. El libro muestra diferentes opciones y formas de cálculo para que el lector pueda adaptarlo a sus necesidades. Se cumple en esta obra, una vez más, el carácter eminentemente práctico de toda la colección en el que está encuadrada: “Aplicaciones prácticas. Técnicas de Calidad”, elaborada por el Comité de Automoción de la AEC.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

GUÍA PARA AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS LABORALES

(Auditoría legal, OHSAS 18001 y criterios OIT)



CARACTERÍSTICAS

Autor	Carmen de Salas Enrique Arriaga Enrique Pla
Editorial	Ediciones Díaz de Santos
Año	2006
Nº páginas	93
ISBN	978-84-7978-788-2
Precio	15,38 € (+4%IVA)

La auditoría de prevención de riesgos laborales debe entenderse como una herramienta de análisis y control de la gestión realizada, cuyos resultados siempre serán positivos para el auditado, ya que aportan una visión muy certera del estado de implantación del sistema y del cumplimiento legal. La auditoría de PRL muestra el camino recorrido y su nivel de eficacia y marca las pautas que se deben seguir.

La guía está dividida en dos partes. La primera parte recoge los aspectos generales de la auditoría y la metodología que los auditores aplican y desarrollan en su labor. La segunda parte contiene los requisitos mínimos del sistema de gestión de PRL y los criterios de referencia que el auditor deberá revisar en su búsqueda.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

SECTORIALES

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

HOSTELERÍA

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD

PARA EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA Y TURISMO



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Hostelería y Turismo
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	28
ISBN	978-84-89359-55-0
Precio	16 € (+4%IVA)

Esta obra ofrece una alternativa realista a los establecimientos que quieran incorporar dinámicas de calidad a su gestión, sin profundizar tanto como sería necesario en el caso de querer implantar un sistema de gestión de la calidad. Busca ser el motor de implicación de las personas para que, en un futuro más o menos próximo, las organizaciones del sector asuman la gestión de la calidad como la mejor forma de fidelizar clientes.

Su original formato, a modo de fichas, está pensado para hacer más fácil la asimilación de los conceptos mediante una lectura rápida y con un ejemplo explicativo para cada una de las herramientas.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

METROLOGÍA

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

OSCILOSCOPIOS ANALÓGICOS Y DIGITALES



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Metrología
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2005
Nº páginas	58
ISBN	978-84-89359-43-7
Precio	12 € (+4%IVA)

El osciloscopio es un instrumento electrónico que permite visualizar una tensión eléctrica por unidad de tiempo. Su función principal es presentar una réplica lo más fiel y exacta de la tensión de una forma de onda como función del tiempo.

De forma conceptual, los osciloscopios analógicos y digitales realizan las mismas funciones, pero existen diferencias que se separan a ambos en su uso práctico. A lo largo de las páginas de esta obra, el lector encontrará de forma detallada tanto las citadas diferencias entre ambos tipos como las ventajas y desventajas del empleo de cada uno.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

MÁQUINAS TRIDIMENSIONALES DE MEDIR POR COORDENADAS

PRINCIPIOS GEOMÉTRICOS Y CONSIDERACIONES PRÁCTICAS



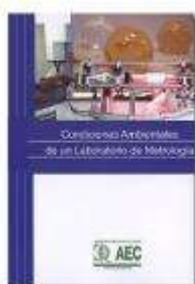
CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Metrología
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Nº páginas	105
ISBN	978-84-89359-69-7
Precio	9 € (+4%IVA)

Esta obra ofrece una alternativa realista a los establecimientos que quieran incorporar dinámicas de calidad a su gestión, sin profundizar tanto como sería necesario en el caso de querer implantar un sistema de gestión de la calidad. Busca ser el motor de implicación de las personas para que, en un futuro más o menos próximo, las organizaciones del sector asuman la gestión de la calidad como la mejor forma de fidelizar clientes.

Su original formato, a modo de fichas, está pensado para hacer más fácil la asimilación de los conceptos mediante una lectura rápida y con un ejemplo explicativo para cada una de las herramientas.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

CONDICIONES AMBIENTALES DE UN LABORATORIO DE METROLOGÍA



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Metrología
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2008
Nº páginas	36
ISBN	978-84-89359-57-4
Precio	12 € (+4%IVA)

Las condiciones ambientales tienen una influencia en la gran mayoría de los procesos que se llevan a cabo dentro de los laboratorios. Por lo que es fundamental tener en cuenta cuáles de estas condiciones pueden ser susceptibles de influir y así, establecer los sistemas de medidas y control necesarios para reducir al máximo su influencia.

Esta publicación, elaborada por ocho miembros del Comité de Metrología, recoge de forma práctica y no exhaustiva, los aspectos más importantes que pueden influir en las mediciones; y registra y define las condiciones ambientales idóneas. Aunque, el estudio de estas condiciones es un tema muy amplio y resulta muy complicado proporcionar una solución general.

La obra comienza con un glosario de términos, luego expone las generalidades de las condiciones ambientales como: localización, climatización, iluminación, ruido, suministro eléctrico y exigencias mínimas para instalar un laboratorio. A continuación, exponen las particularidades de diferentes tipos de laboratorio, dimensional, eléctrico, masa, etc.

Es una obra de carácter práctico que servirá de ayuda a todos los que trabajan en el mundo de la metrología.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

INTERVALOS DE CALIBRACIÓN

¿CUÁNDO DEBE CALIBRARSE UN INSTRUMENTO DE MEDIDA?



CARACTERÍSTICAS

Autor	Comité de Metrología
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	1998
Nº páginas	32
ISBN	978-84-89359-13-0
Precio	12 € (+4%IVA)

El objetivo de esta publicación es proporcionar pautas orientativas en las cuestiones relacionadas con los intervalos de calibración correspondientes a los medidores o instrumentos de medida y presentar, en el Anexo, un listado con los intervalos iniciales recomendados, aplicables a los elementos de medida de uso más común en la industria.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

CONSTRUCCIÓN

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

CLAVES DE LA CONSTRUCCIÓN ESPAÑOLA PARA EL SIGLO XXI



CARACTERÍSTICAS

Autor	Comité de Construcción
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	100
ISBN	978-84-8198-715-7
Precio	15 € (+4%IVA)

Este documento abarca al conjunto del sector de la construcción (edificación y obra civil) en todas sus fases (planificación, acción, control y retroalimentación) y está destinado a todos los interesados en reflexionar sobre el reto de conseguir un alto rendimiento y calidad generalizada de la construcción española. Nuestra construcción es comparable con la mejor del mundo cuando se comprueban los resultados en situaciones singulares. Pero de lo que se trata es de mejorar el conjunto, introduciendo conocimiento y resolución para garantizar altas cotas de satisfacción de los clientes y del conjunto social. Especialmente ahora que el Código Técnico de la Edificación y otros documentos reglamentarios del conjunto del sector han establecido las bases para un nuevo avance en la tarea de una construcción de la calidad y sostenibilidad.

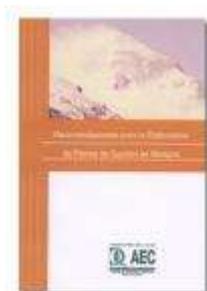
[MÁS INFORMACIÓN](#)

DEFENSA

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE PLANES DE GESTIÓN DE RIESGOS

RECOMENDADO



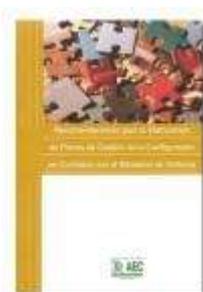
CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Industrias y Servicios para la Defensa
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2004
Nº páginas	61
ISBN	978-84-89359-37-6
Precio	10 € (+4%IVA)

El riesgo es inherente a toda actividad empresarial. Querer modernizarse, usar nuevas tecnologías, disponer de sistemas que sean capaces de cumplir con los requerimientos operativos actuales, significan “tomar riesgos”. La gestión de riesgos consiste en identificar y valorar los riesgos con suficiente antelación para tomar decisiones y aprobar y ejecutar las acciones más adecuadas para eliminar o disminuir los riesgos.

Esta publicación del Comité de Industrias y Servicios para la Defensa proporciona unas recomendaciones para gestionar los riesgos y preparar los planes de gestión correspondientes. En todo proyecto de desarrollo, adquisición o modernización de sistemas integrados existen riesgos derivados de campos científicos, tecnológicos, políticos, de negocio, de suministro, etc., que pueden tener una influencia significativa en la evolución de dicho proyecto. Las organizaciones deben ser conscientes de ello y poner medios adecuados para paliar todo lo posible la aparición de sucesos inesperados que pudieran incidir negativamente en el producto o servicio que tuviera lugar.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE PLANES DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN EN CONTRATOS CON EL MINISTERIO DE DEFENSA



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Industrias y Servicios para la Defensa
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2007
Nº páginas	90
ISBN	978-84-89359-53-6
Precio	12 € (+4%IVA)

La normativa PECAL 2110 incluye de forma explícita la realización de planes de Gestión de la Configuración. Aunque la gestión de la configuración es una actividad que forma parte de las actividades de diseño y se prolonga a lo largo de toda la vida útil, el cumplimiento de la doctrina OTAN puede presentar ciertas dificultades para su ejecución práctica en los contratos con el Ministerio de Defensa.

Esta publicación, elaborada por el Comité de Industrias y Servicios para la Defensa, nace con objeto de proporcionar a las empresas una orientación para redactar planes de Gestión de la Configuración en contratos con el Ministerio de Defensa, basada tanto en la filosofía recogida en los documentos OTAN como en la experiencia de los autores que han participado en su elaboración. Son unas orientaciones en las que basarse, pero deben ser adaptadas a la complejidad del proyecto que necesite de su aplicación, a las exigencias concretas de cada contrato y a los procedimientos internos de cada empresa.

El texto se compone de traducciones de los apartados más interesantes de los documentos, comentarios para la mayor comprensión de los diferentes aspectos y anexos con ejemplos prácticos y aclaraciones.

[**MÁS INFORMACIÓN**](#)

GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PECAL serie 2000



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Industrias y Servicios para la Defensa
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2005
Nº páginas	116
ISBN	978-84-89359-42-0
Precio	15 € (+4%IVA)

La Medida de la Satisfacción del Cliente es una técnica muy extendida en la actualidad entre las organizaciones, siendo conocida en el ámbito de la gestión en general. Al medir y analizar la percepción que tiene el cliente de la empresa suministradora, se obtiene un mejor entendimiento del valor que éste otorga a los factores más importantes de su satisfacción. Sin embargo, dadas las distintas formas posibles de realizar la medición y las características especiales del sector de Defensa, esta publicación es interesante para su sector, debido al necesario análisis de las formas en que puede usarse esta técnica en el mismo, que se encuentra integrado en sus páginas.

Esta guía es una ayuda a la hora de cumplimentar los requisitos que las normas PECAL-2000 imponen respecto a la medición de la satisfacción del cliente del Ministerio de Defensa. Constituye una referencia metodológica para que pueda adaptarse a los diferentes supuestos a los que pueden enfrentarse las empresas del sector.

La guía está elaborada por integrantes del Comité de Industrias y Servicios para la Defensa de la AEC.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

PUBLICACIONES DE DESCARGA GRATUITA

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

SOFTWARE

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Fundamentos de la confiabilidad en el desarrollo de software: enfoque y prevención



CARACTERÍSTICAS

Autor	Comité de Confiabilidad
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2008
Nº páginas	59
Precio	Descarga gratuita bajo licencia creative commons (www.aec.es)

Cada día más, el software constituye un elemento básico en la configuración de los más diversos dispositivos, siendo primordial en muchos casos. Su papel operativo es relevante en la automoción, la aeronáutica, las instalaciones energéticas y la práctica totalidad de los sectores industriales. Las funciones encomendadas al software también son significativas en términos de criticidad: control, optimización, seguridad, etc.

Sus especiales características requieren que los conceptos generales y los métodos de análisis de la Ingeniería de Confiabilidad deban adaptarse de forma apropiada con el fin de disponer de un cuerpo metodológico que sea aplicable eficazmente para el desarrollo de sistemas informáticos confiables.

El profesor Luís Fernández Sanz, especialista en este campo, colaboró con el Comité de Confiabilidad de la AEC, impartiendo un tutorial sobre la Calidad del Software en el VIII Congreso de Confiabilidad, organizado por dicho Comité, que constituyó la base documental para la elaboración de la presente publicación.

A lo largo de esta obra y entre otros aspectos, se analizan los conceptos de defecto, error y fallo aplicados al software, los atributos que confieren Confiabilidad al mismo, los medios que se deben emplear para conseguir los niveles adecuados de Confiabilidad, así como el concepto de Calidad del Software y sus métricas asociadas.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Gestión de la Calidad: Guía para cargos públicos



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Administraciones Públicas
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2009
Nº páginas	42
Precio	Descarga gratuita bajo licencia creative commons (www.aec.es)

A través de los ocho capítulos de los que consta esta guía, se sintetizan, de manera general, los principales aspectos a tener en cuenta por la Administración Pública para desarrollar la cultura de gestión, basada en la mejora continua y en la calidad de servicio, que permita garantizar a la ciudadanía el compromiso y responsabilidad.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

CMMI

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Guía para la gestión de proyectos pequeños basada en CMMI



CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de los Sistemas y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2009
Nº páginas	60
Precio	Descarga gratuita bajo licencia creative commons (www.aec.es)

El Comité de la Calidad en los Sistemas y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la AEC ha preparado esta guía donde se han hecho un resumen de las áreas de proceso que es conveniente definir (esto es, establecer y documentar cómo se llevan a cabo) e implantar (hacerlos cómo se ha establecido) para gestionar proyectos pequeños o en las PYME que se dedican al desarrollo de software.

Este documento también puede emplearse en proyectos pequeños de empresas grandes como guía para adaptar los procesos implantados en la empresa a las características del proyecto.

No se trata de crear un modelo más, sino de mencionar las actividades imprescindibles que tienen que hacerse siguiendo pautas de calidad. Se ha considerado que el modelo CMMI® tenía una estructura de procesos que era la más adecuada como punto de partida para la elaboración de la guía, ya que afronta la mejora gradualmente por niveles.

Las prácticas que no pueden obviarse en una empresa de software, se corresponden con las que el modelo utilizado establece para el nivel 2, entendiéndose que el nivel 1 es el de una empresa donde los proyectos se desarrollan de forma intuitiva y con una planificación mínima.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

DEFENSA

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE PLANES DE FIABILIDAD Y MANTENIBILIDAD

CARACTERÍSTICAS	
Autor	Comité de Industrias y Servicios para la Defensa
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2011
Nº páginas	89
Precio	Descarga gratuita bajo licencia creative commons (www.aec.es)

Este documento es una guía para ayudar a las empresas que necesiten redactar un Plan de Fiabilidad y Mantenibilidad, por exigencia de algún contrato con el Ministerio de Defensa Español. Este documento no es ni una norma ni un requisito de obligado cumplimiento, sino un conjunto de recomendaciones.

La realización de un Plan de Fiabilidad y Mantenibilidad puede ser aplicable tanto a programas de Adquisición, Desarrollo, Mejora, etc., de Sistemas y Equipos y tanto al HW como al SW.

El concepto de Fiabilidad y Mantenibilidad en la Normativa F/M OTAN incluye también otros conceptos como los de Testabilidad (Facilidad de Prueba), Disponibilidad, Seguridad y tangencialmente afecta a otros considerados dentro del campo de la Soportabilidad en la Normativa del US DoD.

El Presente Documento está basado, y es en cierta medida, una traducción, y adaptación de un trabajo previo similar realizado y publicado por el Grupo 11 (G-11) de la Society of Automotive Engineers (SAE)

En sus Anexos se incluye una traducción de lo que la ARMP 2 y la PEFM. 2 en su Párrafo 303 define, de forma muy sintética, y requiere para un Plan de F/M así como una guía de adaptación al proyecto de los estudios de F&M más importantes.

Este documento contiene la propuesta de una herramienta que permita evaluar la experiencia, capacidad y preparación de una empresa (u otra organización) para desarrollar Programas de Fiabilidad y Mantenibilidad y para elaborar Planes de Fiabilidad y Mantenibilidad capaces de cumplir los objetivos de F/M de un contrato con Defensa.

Este documento es una ayuda para los RACs y/o Auditores Internos, en la evaluación de una empresa, enfocada a medir el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma PECAL 2.110 para los aspectos relacionados en su párrafo 7.8, que hace referencia a los Planes de Fiabilidad y Mantenibilidad.

Dado que este procedimiento puede resultar subjetivo tanto en los aspectos evaluados como en el sistema de puntuaciones propuesto, será responsabilidad de cada evaluador el establecer una métrica (ponderación) que sea robusta y con capacidad de discriminación.

El documento no es ni una norma ni un requisito de obligado cumplimiento, sino un conjunto de recomendaciones útiles para facilitar la evaluación de la experiencia y capacidad de la Ingeniería de Fiabilidad y Mantenibilidad en una organización concreta.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

MEDIO AMBIENTE

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

GUIA PARA LA FORMACIÓN, MOTIVACIÓN Y COMUNICACIÓN AMBIENTAL EN LA EMPRESA

CARACTERISTICAS	
Autor	Comité de Medio Ambiente
Editorial	Asociación Española para la Calidad
Año	2011
Nº páginas	30
Precio	Descarga gratuita (www.aec.es)

La problemática del día a día hace que las oportunidades ligadas a la actividad ambiental en la empresa puedan no ser bien percibidas por el conjunto del elemento humano de la Organización. Para crear una Cultura Industrial acorde con la realidad legal del Medio Ambiente y también con las oportunidades que éste ofrece en un mercado cambiante, es necesario insistir con esfuerzo y éxito en movilizar las voluntades. Se hace preciso hacer confluir a las personas en el esfuerzo coordinado hacia la mejora ambiental, enfocándola como una parte de la eficiencia económica y social de una compañía.

El camino de creación de una mentalidad proactiva y efectiva en este campo pasa por un Programa de Comunicación, Formación y Motivación ambiental generalizado a todos los niveles, donde se comprendan y compartan los principios, los métodos y la dedicación individual a las cuestiones ambientales en el trabajo diario.

La presente Guía tiene por objeto estructurar y facilitar la labor de la Dirección y los Mandos Intermedios en el despliegue efectivo del currículo de formación ambiental y recursos comunicativos en la empresa.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

CARTELES DE SENSIBILIZACIÓN

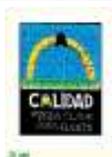
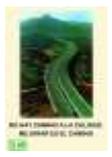
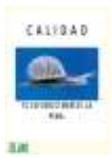
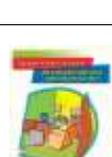
[VOLVER AL ÍNDICE](#)

CARTELES DE SENSIBILIZACIÓN

La implicación de todo el personal de la organización en un sistema de gestión, es fundamental para una correcta implantación, mantenimiento y desarrollo del mismo. Es por esto, que la AEC pone a disposición de todas las organizaciones carteles de motivación y sensibilización hacia la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, que transmiten de una manera directa distintos mensajes motivadores para el trabajador.

Puede visitar nuestro amplio catálogo en nuestra web (<http://www.aec.es/web/guest/publicaciones>), o contactar con nosotros en el teléfono 915.752.750 o a través de nuestro mail: publi@aec.es

IMAGEN (70x50 cm)	SENSIBILIZACIÓN	IMAGEN (70x50 cm)	SENSIBILIZACIÓN	IMAGEN (70x50 cm)	SENSIBILIZACIÓN
	CARTEL-C02 Un trabajo bien hecho garantiza el futuro, Produzcamos Calidad		CARTEL-C14 Calidad Todas las piezas son importantes		CARTEL-C28 Motivación y trabajo en equipo: las Bases de la Calidad
	CARTEL-C03 No es pura teoría Ponerla en práctica depende de ti		CARTEL-C18 Nada es perfecto si no te esfuerzas		CARTEL-C29 Ayuda al Medio Ambiente: preserva nuestro futuro
	CARTEL-C05 Calidad la obra de todos		CARTEL-C19 Calidad Semillas de Futuro		CARTEL-C30 La Calidad también es cuestión de Organización
	CARTEL-C06 La ausencia de Calidad repercute en todos		CARTEL-C20 Calidad Cliente Empresa Esto no es un juego es la clave		CARTEL-C31 Piensa primero, Actúa después

IMAGEN (70x50 cm)	SENSIBILIZACIÓN	IMAGEN (70x50 cm)	SENSIBILIZACIÓN	IMAGEN (70x50 cm)	SENSIBILIZACIÓN
	CARTEL-C07 Calidad Ser mejor depende de tí		CARTEL-C22 Calidad Pieza Clave para el Éxito		CARTEL-C32 El medio ambiente se cuida día a día
	CARTEL-C09 ¡Exiges Calidad! ¿Das Calidad?... ¡No rompas la cadena!		CARTEL-C23 No hay camino a la Calidad, Mejorar es el Camino		CARTEL-C34 No des oportunidad a los accidentes
	CARTEL-C10 Calidad Carácter de empresa		CARTEL-C24 Calidad Tu esfuerzo merece la pena		CARTEL-C35 Con Calidad el consumidor te escoge, el competidor encoge
	CARTEL-C11 Hablando de Calidad tú decides hasta donde quieres llegar		CARTEL-C33 Calidad Líder de los proyectos de Éxito		CARTEL-C36 Calidad total, Medio Ambiente, Prevención de riesgos laborales. Tres buenas razones para nuestro bienestar.
	CARTEL-C37 El Medio Ambiente es empresa de todos		CARTEL-C41 Generación de Residuos evita peligros ¡Cuida el medio ambiente!		CARTEL-C45 Recuerda: "Cada Residuo en su Contenedor"
	CARTEL-C38 No es un chiste, Gestión Medioambiental, Nuestro compromiso		CARTEL-C42 Cables en el suelo ¡Peligro de caídas!		CARTEL-C46 Cuida la Ergonomía, tu salud está en juego
	CARTEL-C39 Hablando de Calidad, tu eres la clave		CARTEL-C43 Golpes en pies y manos ¡Respetar las medidas de seguridad!		CARTEL-C47 Preservar el futuro depende de todos, No despilfarremos recursos
	CARTEL-C40 Mantener el orden y la limpieza		CARTEL-C44 Empecemos por Mejorar la Comunicación interna		CARTEL-C48 Herramientas de Protección Individual ¡Utilízalas! ... es tu responsabilidad