

# INDICE TEMÁTICO

<b>Introducción .....</b>	<b>5</b>
 <b>UNIDAD DIDÁCTICA 1.</b>	
<b>Evolución y conceptos básicos de Calidad .....</b>	<b>7</b>
1.1 Evolución de la Calidad .....	7
1.2 Conceptos básicos de la Calidad .....	11
1.3 Situación de la Calidad en la actualidad .....	21
Actividades .....	25
 <b>UNIDAD DIDÁCTICA 2.</b>	
<b>Sistema de Gestión de la Calidad: Normas de la serie UNE-EN-ISO 9000 .....</b>	<b>29</b>
2.1 La Calidad a lo largo del ciclo de vida de un producto o servicio .....	29
2.2 Sistema de Gestión de la Calidad .....	30
2.3 Mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. Auditorías de la Calidad .....	41
2.4 Costes de Calidad .....	46
Actividades .....	49
 <b>UNIDAD DIDÁCTICA 3.</b>	
<b>Normalización y Certificación en el marco de la Calidad .....</b>	<b>51</b>
3.1 Definiciones y objetivos .....	51
3.2 Sistemas de Certificación .....	53
3.3 Infraestructuras para la Calidad y la Seguridad Industrial .....	56
3.4 Incertidumbre de medida y calibración de equipos .....	58
Actividades .....	63
 <b>UNIDAD DIDÁCTICA 4.</b>	
<b>Modelo Europeo de Gestión de Calidad Total “EFQM” .....</b>	<b>65</b>
4.1 Modelo Europeo de Gestión de Calidad Total “EFQM” .....	65
Actividades .....	73
 <b>UNIDAD DIDÁCTICA 5.</b>	
<b>Trabajo en equipo, métodos y herramientas de mejora .....</b>	<b>75</b>
5.1 Procesos .....	75
5.2 Equipos de mejora .....	77
5.3 Modelo para la resolución de problemas y mejora continua mediante el trabajo en equipo .....	80
5.4 Herramientas básicas para la mejora de la Calidad y para la resolución de problemas .....	81
Actividades .....	109

## **BIBLIOGRAFÍA**

Gestión y mejora continua de la calidad



Editorial Donostiarra  
ISB-978-84-7063-262-4