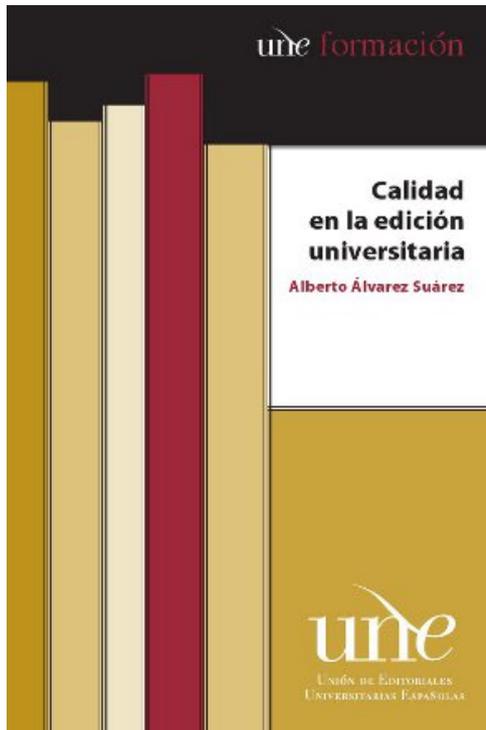




NOVEDAD

Octubre 2012



Autor: Alberto Álvarez Suárez

Colección: UNE Formación

Número de páginas: 124

ISBN: 978-84-8317-943-7

PVP: 12,00 €

Formato: rústica con solapas, 14 x 21 cm

Fecha de publicación: Octubre 2012

Autor

Alberto Álvarez Suárez

Alberto Álvarez Suárez es el Responsable Técnico Superior de la Unidad Técnica de Calidad y profesor del Área de Ingeniería Mecánica del Departamento de Construcción e Ingeniería de Fabricación de la **Universidad de Oviedo**.

Es Dr. Ingeniero Industrial, desempeña su actividad profesional en el Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica (Unidad Técnica de Calidad) de la **Universidad de Oviedo** desde el año 2000, desarrollando proyectos de calidad universitaria, evaluaciones de titulaciones y servicios de la Universidad (en colaboración con la ANECA y el Club de Excelencia en Gestión según el modelo EFQM), certificaciones según las normas ISO9001:2008 e ISO14001:2004, y acreditaciones según la norma 17025:2005 y modelo EFQM.

Es secretario del Centro para la Calidad en Asturias, profesor de cursos de calidad y del modelo de acreditación de la ANECA organizados por el Vicerrectorado y evaluador del Programa de Mención de Calidad de los Programas de Doctorado de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y

Acreditación (ANECA).

Es el Coordinador del Foro de Universidades del Club de Excelencia en Gestión en el período 2012/2014.

Promotor del spin-off Technical Office for Quality and Innovation (www.toqi.es) para desarrollar los temas de Calidad Universitaria e Innovación con el fin de ayudar a las Universidades en el proceso de adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior.

www.albertoalvarezsuarez.es

Sinopsis

Los grupos de interés implicados en la Edición Universitaria comienzan a valorar cada día más la excelencia en la gestión. En este sentido, los servicios de publicaciones de las universidades



están poniendo en marcha iniciativas para asegurar la implantación eficiente de sistemas de gestión de calidad cuyo objetivo es avanzar hacia la mejora continua de los servicios prestados.

Este libro presenta una introducción al concepto de calidad desde sus comienzos hasta el contexto actual en el que nos encontramos, desarrollando en profundidad los modelos de gestión de la calidad (ISO 9001 y EFQM), la gestión por procesos y la gestión integrada (calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, etc.).

Sus contenidos en forma de texto, figuras y tablas han sido adaptados a un servicio de publicaciones universitario tipo para facilitar su comprensión y aplicación práctica.

Índice

Prólogo.....	13
1. Introducción	15
2. Concepto de calidad	17
3. Términos y definiciones de calidad	27
4. Modelos de gestión de la calidad	31
4.1. Sistema de calidad	31
4.2. Calidad total	33
4.3. Los modelos de excelencia	35
4.4. Familia de normas ISO 9000	39
5. La gestión por procesos	49
6. Carta de servicios	67
7. Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) según la norma ISO 9001:2008	74
7.1. Estructura del SGC	75
7.2. Auditorías internas del SGC	77
7.3. El proceso de certificación	85
8. El Modelo Europeo de Excelencia EFQM 2010	90
8.1. Criterios de evaluación	91
8.2. El proceso de autoevaluación y reconocimiento externo....	96
9. La gestión integrada en las organizaciones	105
10. Bibliografía recomendada	117
11. Webs de consulta	119