

UD 1. Conceptos básicos de gestión de calidad

1. Concepto de calidad	9
2. Evolución de la calidad	13
3. Conceptos relacionados con la calidad	21
4. Los costes de la calidad	25
5. Mejora continua	27
Ejercicios de repaso U.D. 1	29

UD 2. Sistemas de gestión de la calidad

1. Concepto de sistema de gestión de la calidad	33
2. Modelos de sistema de calidad	36
3. Gestión y control de procesos	44
4. Los principios básicos de la gestión de la calidad	47
Ejercicios de repaso U.D. 2	53

UD 3. Las normas ISO 9000

1. Origen y antecedentes	57
2. Las normas ISO como guía para gestionar la calidad	60
3. Evolución de las normas ISO 9000	63
4. Fases de implantación de un sistema de gestión de la calidad	70
5. La norma ISO 9001:2000 y sus requisitos	75
Ejercicios de repaso U.D. 3	79

UD 4. Requisitos de la norma ISO 9001:2000

1. Requisitos de la norma ISO 9001:2000	83
2. "4. Sistema de gestión de la calidad"	84
Ejercicios de repaso U.D. 4	101

UD 5. Responsabilidad de la dirección

1. "5. Responsabilidad de la dirección"	105
Ejercicios de repaso U.D. 5	125

UD 6. Gestión de los recursos

1. "6. Gestión de los recursos"	129
Ejercicios de repaso U.D. 6	139

UD 7. Realización del producto

1. "7. Realización del producto"	143
Ejercicios de repaso U.D. 7	177

UD 8. Medición, análisis y mejora

1. "8. Medición, análisis y mejora"	181
Ejercicios de repaso U.D. 8	203

UD 9. Auditorias de la calidad

1. Concepto de auditoria de calidad	207
2. Clases de auditoras	210
3. Principios y normas sobre la realización del trabajo de auditoria ..	214
4. Fases de una auditoria de calidad	222
5. Certificación del sistema de gestión de la calidad	225
6. Proceso de la certificación	227
Ejercicios de repaso U.D. 9	231