

une formación

**Calidad  
en la edición  
universitaria**

**Alberto Álvarez Suárez**

une

UNIÓN DE EDITORIALES  
UNIVERSITARIAS ESPAÑOLAS

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.

## **Alberto Álvarez Suárez**

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 doctor ingeniero industrial y 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.



Primera edición en lengua castellana: octubre 2012

© Alberto Álvarez Suárez, del texto.

Con la colaboración de los Técnicos en Calidad de la Universidad de Oviedo

© Diseño de cubierta: Sònia Poch

© 2012 Ediciones de la Universidad de Oviedo

Ediciones de la Universidad de Oviedo

Servicio de Publicaciones de la Universidad de Oviedo

Campus de Humanidades. Edificio de Servicios. 33011 Oviedo (Asturias)

Tel. 985 10 95 03 Fax 985 10 95 07

<http://www.uniovi.es/publicaciones>

[servipub@uniovi.es](mailto:servipub@uniovi.es)

Realización editorial: Natàlia Serrano

Impresión:

ISBN: 978-84-8317-943-7

Depósito legal: B. 28.347-2012

*Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño general y la cubierta, puede ser copiada, reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste eléctrico, químico, mecánico, óptico, grabación, fotocopia, o cualquier otro, sin la previa autorización escrita de los titulares del copyright.*

# Índice

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