

INGENIERÍA DE LA CALIDAD. RESERVA 2005
DOS HORAS (SÓLO SE PERMITE CALCULADORA)

1. Diferencias entre Normalización, Certificación y Acreditación. (2 puntos)

2. Señale la finalidad de cada una de las técnicas que se mencionan a continuación y muestre un ejemplo de su aplicación; indique también a qué tipo de mejora están asociadas. Razone sus respuestas. (3 puntos)

- 2.a. Benchmarking**
- 2.b. Gestión del conocimiento**
- 2.c. QFD**
- 2.d. Hoja de Recopilación de Datos**
- 2.e. Diagrama de Árbol**

3.- Principales características de los servicios. (2 puntos)

4.- Explicar las dimensiones de la calidad. (3 puntos)