

CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	1
2. METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD	2
2.1 MODELO DE LA FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA CALIDAD (EFQM)	3
2.2 ACREDITACIÓN	14
2.3 NORMAS ISO	19
3. EXPERIENCIAS	23
3.1 ARGENTINA	23
3.2 BRASIL	24
3.3 PAISES BAJOS	27
3.4 AUSTRALIA	29
3.5 SUDÁFRICA	30
4. CONCLUSIONES	33
BIBLIOGRAFIA	35

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Bases conceptuales del modelo EFQM: los ocho fundamentos de la excelencia	9
Tabla 2 Elementos a evaluar del EFQM: nueve criterios y 32 subcriterios	10
Tabla 3 Esquema de calificación para otorgamiento	18
Tabla 4 Otros modelos de evaluación de calidad	22

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1 El esquema de la evaluación REDER	22
FIGURA 2 El esquema de puntajes distribuidos por criterios	13
Figura 3 Matriz de calificación de los estándares	17