



Máster Universitario en Ingeniería de Análisis de Datos, Mejora de Procesos y Toma de Decisiones



Asignatura

GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD

Materia

Formación complementaria en análisis de datos, mejora de procesos y toma de decisiones

Tipo / Semestre / Créditos ECTS

Optativa / Semestre B / 3 créditos ECTS

Profesores

ANDRÉS CARRIÓN (acarrion@eio.upv.es)

JOSÉ JABALOYES (jabaloye@eio.upv.es)



Objetivos:

Tras cursar la asignatura, el alumno deberá:

- Ser capaz de definir un sistema de gestión de calidad basado en norma ISO 9000
- Ser capaz de aplicar los conceptos de excelencia del modelo EFQM
- Estar en condiciones de participar en procesos de autoevaluación EFQM
- Entender la metodología Seis Sigma
- Ser capaz de utilizar prácticamente distintas herramientas de calidad.
- Tener conciencia de la necesidad de integrar la búsqueda de la calidad en su escala de valores, de cara a su futura actividad laboral
- Valorar y alentar la capacidad de trabajar en equipo y de coordinación con otros equipos
- Potenciar sus capacidades críticas y reflexivas.



Temario:

1. CONCEPTO DE CALIDAD.
2. LOS CLIENTES Y LA CALIDAD.
3. SISTEMAS DE GESTIÓN.
4. ENFOQUES DE LA CALIDAD.
5. CALIDAD TOTAL.
6. MODELO ISO 9000.
7. MODELOS DE EXCELENCIA.
8. METODOLOGÍA SEIS-SIGMA.
9. HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE MEJORA.



BIBLIOGRAFÍA :

Juran, J.M. y Godfrey, A.B. (1998): Juran's Quality Handbook. McGraw-Hill Professional.

Evans, J. R. (2004): Total Quality: Management, Organization and Strategy. South-Western College Pub.

Camisón, C. (2006): Gestión de la Calidad. Pearson Educación.

Hoyle ,D. (2009): ISO 9000 Quality Systems Handbook, 6th Edition. Butterworth-Heinemann.

AENOR. Normas UNE-EN-ISO 9000:2005, UNE-EN-ISO 9001:2008 y UNE-EN-ISO 9004:2000.

Pyzdek, T. (2003). The Six Sigma Handbook: The Complete Guide for Greenbelts, Blackbelts, and Managers at All Levels. McGraw-Hill.

George M.L. et al. (2004). The Lean Six Sigma Pocket Toolbook: A Quick Reference Guide to 100 Tools for Improving Quality and Speed. McGraw-Hill.



Sistema de evaluación:

La calificación global de la asignatura estará basada en:

25% Prueba objetiva

25% Prueba de desarrollo

50% Proyecto final basado en los trabajos de aula

