

Diplomado en

Gestión de la calidad y productividad

Sigue aprendiendo, sigue creciendo

ingenieriaindustrial.ing.uc.cl

Índice

Descripción	02
Información general	03
Metodología	04
Contenidos	05
Profesores	09
Certificación	10
Propuesta de valor UC	11
Contacto	12

Diplomado en Gestión de la calidad y productividad

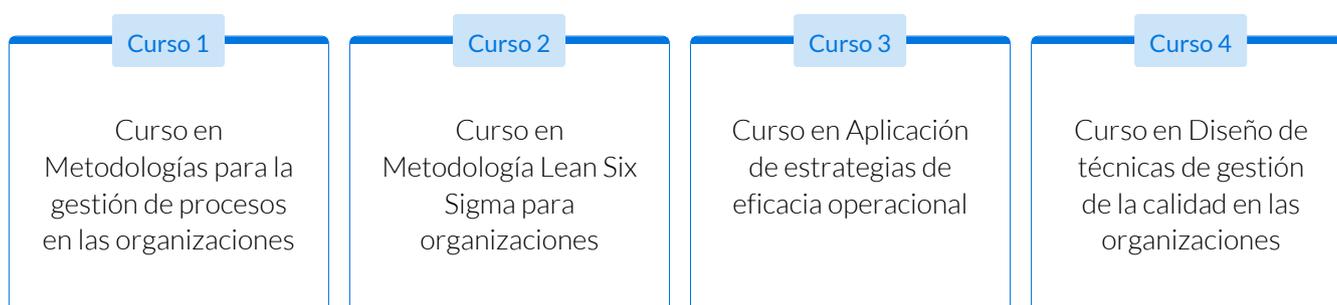
 Duración 300 horas	 Modalidad Online Mixta	 Sence Cobertura: 100%
---	---	--

Descripción

En el mundo globalizado de hoy, la productividad es un requisito clave en las organizaciones. Ante la necesidad de ser competitivos, es indispensable que los líderes de las empresas desarrollen habilidades de gestión para liderar procesos de calidad y puedan diferenciarse en el mercado con ventajas competitivas.

Este programa está diseñado para capacitar a profesionales en la implementación y mejora de sistemas de calidad y procesos productivos dentro de una organización, abordando conceptos, herramientas y metodologías que ayudan a las empresas a optimizar sus operaciones, mejorar la eficiencia y asegurar la calidad de sus productos y/o servicios.

Malla académica



(*) El orden de los cursos dependerá de la fecha en que te matricules

¿A quién va dirigido?

Profesionales que se desempeñen en áreas de análisis y/o desarrollo de mejoras de procesos enfocados en la productividad para la generación de productos o servicios. Ejecutivos que requieran generar mayor valor en sus organizaciones implementando transversalmente la filosofía Lean para agilizar las operaciones en términos de costos y mayor valor agregado en cada una de las etapas involucradas.

Resultado de aprendizaje general

- Aplicar metodologías de eficacia operacional, Lean Management y Six Sigma acordes al aumento de la productividad y la mejora en la calidad de los productos y servicios de las organizaciones.

Requisitos de ingreso

Se sugiere tener

- Grado académico, título profesional universitario y/o título técnico.
- Experiencia profesional en empresas u organizaciones relacionadas al área del curso.
- Conocimiento del idioma inglés a nivel lectura.

Medios de pago Chile

- 12 cuotas tarjeta de crédito sin interés para nuestros diplomados y 3 cuotas tarjeta de crédito sin interés para nuestros cursos. En caso de existir interés, este será generado específicamente por su banco.
- Transferencia bancaria.

Medios de pago Internacional

- Pago al contado a través de transferencia bancaria
- Pago en cuotas para nuestros diplomados a través de cuponera electrónica (*)
- Pago a través de Paypal

(*) Cuponera electrónica: Sistema de pago en cuotas, sin interés.

Metodología 100% Online



Aprendizaje interactivo y con acompañamiento de tutores

Contamos con una plataforma LMS que permite acceder a contenidos interactivos, participar en clases en vivo y conectarte con otros participantes desde cualquier lugar. Cada programa incluye un tutor académico que te orientará y resolverá tus dudas a través de la plataforma.

Clases grabadas y en vivo con evaluación en línea

Cada curso incluye 6 clases online, que puedes realizar a tu ritmo y 2 sesiones en vivo por streaming, lideradas por académicos expertos. Podrás interactuar, hacer preguntas y debatir con tus compañeros. Al finalizar, se realiza una evaluación en línea con acceso a instrucciones y soporte técnico.

Material de estudio

Desde el inicio tendrás acceso al material de estudio necesario, incluyendo clases, videos, casos, papers y más, todo disponible en línea en cualquier momento.

Estrategias metodológicas: Cada curso está constituido de 6 clases e-learning y 2 clases sincrónicas:

- Aprendizaje autónomo asincrónico
- Clase expositiva
- Foro formativo
- Controles formativos

Estrategias evaluativas: Cada curso cuenta con las siguientes actividades de evaluación formativa:

- 6 controles individuales
- 3 foros
- 1 examen
- 1 trabajo grupal

1 Contenido del Curso en: Metodologías para la gestión de procesos en las organizaciones

Profesor: Osvaldo Ferreiro

Profesor: Renato León

Introducción a la gestión de procesos. Conceptos básicos.

- Definición de proceso.
- Características de los procesos.
- ¿Qué es la gestión de procesos?
- Beneficios de la gestión de procesos.
- ¿Qué significa que las organizaciones estén orientadas a los procesos?
- Componentes de un proceso.
- Las personas y los procesos.

Cliente y Proveedor interno.

- Clientes y Proveedores internos.
- Planillas de reconocimiento de Clientes y Proveedores internos.

El mapa de procesos.

- ¿Qué significa "levantar" los procesos?
- Etapas para el levantamiento de procesos.
- El Mapa de Procesos y su diseño.
- Confección de un Mapa de Procesos.

El diagrama SIPOC y la matriz RECI.

- Diagrama de Procesos.
- Metodología para la confección de un Diagramas de Procesos.
- El Diagrama SIPOC.
- La Matriz RECI.

La variabilidad en los procesos. El ciclo PDCA.

- La variabilidad en los procesos.
- Tipos de Variación.
- El ciclo PDCA o Ciclo de Shewhart para el mejoramiento de procesos.
- Pasos de cada etapa del Ciclo PDCA.

La transformación digital, su impacto en los procesos y las personas.

- ¿Qué debemos entender por transformación digital?
- El rol de la Gestión de Procesos en la Transformación Digital.
- El impacto de la Transformación Digital en la gestión de procesos.
- Consecuencias de la digitalización en las personas y en las organizaciones.

Profesor: Osvaldo Ferreiro

Profesor: Renato León

Conceptos básicos de Lean Six Sigma

- El concepto "Lean"
- Lean Manufacturing y Lean Service
- Que significa Six Sigma El concepto básico
- ¿Qué es "Lean Six Sigma"?

La creación de valor y los desperdicios en los procesos.

- Los desperdicios o "MUDAS" de un proceso
- Tipos de Desperdicios:
 - Transporte
 - Stock
 - Sobreproducción
 - Esperas
 - Movimientos
 - Procesos
 - Defectos
 - No aprovechar el talento humano

Mapas de flujo de valor

- Mapa de flujo de valor
- Pasos para confeccionar un mapa de flujo de valor:
 - Simbología de un mapa de flujo de valor
 - Procedimiento para confeccionar un mapa de flujo de valor
- Indicadores relevantes de un mapa de flujo de valor

El ciclo DMAIC y la implementación de Lean Six Sigma

- Fases del ciclo DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar)
- Cierre y difusión de un proyecto Lean Six Sigma
- Estructura organizacional para implementar Lean Six Sigma:
 - Champion
 - Responsable del despliegue
 - Patrocinador de proyectos
 - Master Black Belt
 - Black Belt
 - Green Belt
 - Yellow Belt

El método de las 5S

- Implementación del método de las 5S
- Pasos del Método de las 5S:
 - Seiri (clasificar)
 - Seiton (ordenar)
 - Seiso (limpiar)
 - Seiketsu (mantener)
 - Shitsuke (incorporar)

El método de los 5 Por qué y la técnica Poka Yoke

- El método de los "5 Por qué"
- La técnica del "Poka Yoke"

Jefe de programa / Profesor: Jorge Vera

Introducción: Eficiencia y eficacia operacional

- Eficiencia y eficacia.
- Procesos: los elementos fundamentales.
- Medición de la eficacia y la eficiencia.
- Operaciones modernas: decisiones en ambientes complejos.

Toma de decisiones en gestión de operaciones

- Decisiones en distintos horizontes: nivel estratégico, táctico y operacional.
- Planificación de la producción.
- Corto plazo y el detalle.
- La importancia de los datos y su análisis.
- El problema de inventarios y ordenamiento.
- Dinámica de las decisiones.
- Planificación en servicios.
- La visión analítica: optimización matemática y simulación.

Eficacia y eficiencia a través de la calidad

- Qué significa calidad.
- Calidad total.
- Control de calidad: muestreo de lotes y control estadístico de procesos.
- Mejora continua.
- Calidad en los servicios.
- Calidad en la era de la internet y el *big data*: impacto en la percepción y en la medición de la calidad.

Los efectos de la variabilidad e incertidumbre en operaciones

- Entendamos la variabilidad e incertidumbre.
- Entendiendo la variabilidad: colas y esperas.
- Reducir variabilidad.
- Datos y estimaciones para gestionar la incertidumbre.
- Incertidumbre y riesgo.
- Estudio de casos.

Producción sin grasa y justo a tiempo

- En busca de la máxima eficiencia.
- Los orígenes del JIT.
- Los principios *lean*.
- Moviendo el flujo: *pull* versus *push*.
- Los principios *lean* y su amplia aplicabilidad.
- *Lean* en la época de los datos.

Operaciones en el siglo XXI: Flexibilidad y agilidad

- Las empresas son sistemas de sistemas.
- Flexibilidad y agilidad.
- Tres dimensiones de la flexibilidad: procesos, productos y sistemas.
- Integrando las dimensiones de la flexibilidad.
- Agilidad y flexibilidad a través de la visión analítica.
- Agilidad en un mundo incierto y con riesgos.

4 Contenido del Curso en: Diseño de técnicas de gestión de la calidad en las organizaciones

Profesor: Osvaldo Ferreiro

Profesor: Renato León

Introducción a la gestión de la calidad: Evolución de la calidad

- Introducción.
- ¿Qué es la calidad?
- Historia de la calidad.

Control de Calidad

- Aseguramiento de la calidad.
- Norma ISO 9001.

Calidad Total

- Un nuevo paradigma de la gestión.
- Orígenes de la Calidad Total.
- La Calidad Total llega a occidente.
- Los principios de la Calidad Total.
- Los métodos y las herramientas de apoyo de la Calidad Total.

Herramientas básicas para el mejoramiento de la calidad

- Herramientas básicas de calidad.
- Diagrama de flujo.
- Hoja de Registro.
- Diagrama de Pareto.
- Diagrama de causa y efecto o Diagrama de Ishikawa.
- Interacción entre herramientas básicas.

Gestión de procesos

- Definición de proceso.
- El modelo básico y fundamental de la Calidad: El triángulo de Joiner.
- Concepto y Utilidad del "Método científico".
- Ciclo PDCA o Ciclo de Deming.

Modelos de gestión de excelencia Estrategia Seis Sigma

- Los modelos de gestión de excelencia.
- El modelo Malcolm Bridge.
- Principios inspiradores de los Modelos de gestión de excelencia.
- Estrategia Seis Sigma.
- El ciclo DMAIC.
- Organización habitual para una aplicar una Estrategia Seis Sigma.

Profesores



Jorge Vera

Ph.D. in Operations
Research, Cornell
University, Ithaca, USA.

Jefe de programa /
Profesor



Osvaldo Ferreiro

Ph.D. in Statistics,
University of
Wisconsin–Madison, USA.

Profesor



Renato León

Magíster en Desarrollo
Organizacional y Gestión
Estratégica de Personas de
la Universidad Diego
Portales.

Profesor

Certificación



Insignia Digital

Al finalizar el programa, recibirás esta insignia digital, que podrás incorporar en tu CV o compartir en LinkedIn. Estas insignias detallan exhaustivamente los logros y habilidades del estudiante, proporcionando una forma moderna, precisa y verificable de documentar conocimientos en contraste con los métodos tradicionales. También podrás añadirlas a una billetera digital o integrarlas en la firma de tu correo electrónico.

Certificado



Diploma



Todos nuestros certificados se pueden verificar en línea

Certificados apostillados

Una de las características más importantes de los títulos emitidos por la Pontificia Universidad Católica de Chile es que pueden ser apostillados gracias al Convenio de la Apostilla de la Haya. La Apostilla es una certificación única que permite agilizar el proceso de acreditación y certificación de títulos o documentos extranjeros en algún país miembro del Convenio de la Apostilla. Los documentos emitidos en Chile para ser utilizados en un país miembro del Convenio de la Apostilla que hayan sido certificados mediante una Apostilla, deberán ser reconocidos en cualquier otro país del convenio sin necesidad de otro tipo de certificación. La Universidad no se hace parte de la gestión de apostillarlo. Más información sobre el proceso de Apostilla.

¿Por qué elegirnos?

N°1

De Chile
Ranking QS 2024

N°2

De Latinoamérica
Ranking QS 2024

TOP 100

N°93 en el Mundo
Ranking QS 2025

N°31

En empleabilidad
Ranking QS 2022

Lo que nos distingue

Profesores de clase mundial

Nuestro proceso educativo es apoyado y guiado por la excelencia, el sello y el prestigio de los académicos de la Pontificia Universidad Católica de Chile, formados en las mejores universidades a nivel mundial.

Moderno modelo pedagógico

Contamos con una plataforma interactiva, con la última tecnología en educación a distancia, que te permitirá vivir la experiencia del aprendizaje en línea: Acceso a clases en vivo y constante interacción en foros, con académicos y tutores.

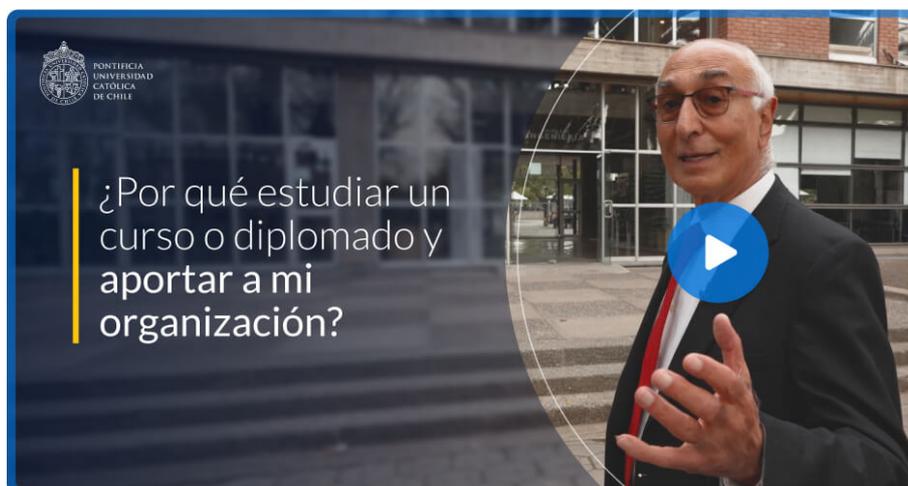
Flexibilidad

Tenemos diversos programas académicos que impartimos con un exclusivo e innovador sistema de aprendizaje, enfocado en la flexibilidad y adaptado a tus necesidades de tiempo y espacio, permitiendo que puedas estudiar donde quieras y cuando quieras.

Cobertura nacional e internacional

Accederás a la plataforma educativa virtual desde cualquier lugar con conectividad a internet sin importar tu ubicación geográfica.

Desarrolla el talento dentro de tu empresa



Conoce cómo impulsamos el desarrollo profesional con programas flexibles y certificados.

Contacto



Kristal Ulloa

Ejecutiva de Admisión

kristal.ulloa@uc.cl



Paulina Valenzuela

Ventas Corporativas

pvalenzr@uc.cl



+569 3400 2670



infoindustrial.ing@uc.cl



ingenieriaindustrial.ing.uc.cl



ESCUELA DE INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA

Ingeniería Industrial

Educación Continua y Postgrados