



DIPLOMADO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EXCELENCIA ORGANIZACIONAL

120 HORAS

DIRIGIDO A

Ejecutivos y profesionales que liderarán o participarán en el proceso de mejoramiento del desempeño de empresas y organizaciones privadas y públicas, en su búsqueda de la excelencia organizacional por medio de la gestión de calidad, o que desean desarrollarse profesionalmente en esta área de especialización.

OBJETIVOS GENERALES

- Explicar los principios y prácticas de la gestión de la calidad y su potencial aporte a empresas y organizaciones en la búsqueda de la excelencia organizacional.
- Gestionar la calidad al interior de una organización incorporándolas a la planificación estratégica de ella.
- Incorporar nuevas tendencias y desarrollos en el ámbito de la calidad.
- Liderar procesos de mejoramiento del desempeño de empresas y organizaciones.

CONTENIDOS:

MÓDULO 01: LOS SISTEMAS DE CALIDAD

- Qué son los sistemas de gestión de calidad
- Cuál es su rol en la organización
- Evolución del concepto de calidad:
 - Inspección
 - Control
 - Aseguramiento
 - Gestión de calidad
- Elementos de la gestión de calidad
- Concepto de procesos
- Principales gurús de la calidad y sus visiones
- La importancia de la medición
- Fundamentos de la Norma ISO 9000
- Premios de calidad
- Fundamentos de 6 sigma

MÓDULO 02: LIDERAZGO PARA LA CALIDAD Y FORMACIÓN DE EQUIPOS

- Cambios y aprendizajes en la organización
- Equipos de trabajo
- El aporte del análisis de redes sociales
- Formación de equipos de trabajo para el cambio y la innovación
- Competencias para liderar equipos de alto desempeño
- Administración e Implementación del cambio

Información y Matrículas

Teléfonos:

02 354 7136

Fax:

02 354 4891

Oficinas:

Campus San Joaquín,

Edificio San Agustín, 3er. piso

Avenida Vicuña Mackenna # 4860

Macul - Santiago

E-mail: ucyc@dictuc.cl



MÓDULO 03: PLANIFICACIÓN ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE LA CALIDAD

- Planificación estratégica
- Despliegue estratégico de la calidad
- Definición de Misión, Valores, Visión y Políticas Generales.
- Diseño y rediseño de organigrama
- Definición de estrategias (factores críticos de éxito)
- Definición de metas e indicadores
- Definición de planes de trabajo
- Definición de recursos (presupuesto)
- Conformación de plan de negocio a corto, mediano y largo plazo.
- Seguimiento a la planeación estratégica.
- Función de la calidad en el desarrollo estratégico

MÓDULO 04: GESTIÓN DE CLIENTES Y PROVEEDORES

- Principios del servicio al cliente
- Identificación y Segmentación de clientes
- Determinando Y asegurando la satisfacción de los clientes
- Comprensión de las necesidades de los clientes
- Obteniendo información de los clientes
- Gestión de la relación con los clientes
- Selección de proveedores
- Especificación y comunicación de los requerimientos a los proveedores

MÓDULO 05: SISTEMAS DE CALIDAD, LA NORMA ISO 9000 Y OTROS MODELOS

- Política y objetivos de calidad
- Planificación, despliegue y documentación del sistema de gestión de la calidad
- Efectividad de un sistema de calidad
- Requisitos y aplicación de la ISO 9001:2008
- Auditorías de calidad

MÓDULO 06: GESTIÓN DE PROCESOS

- Enfoque de la gestión de procesos:
 - Qué es la gestión por procesos
 - Por qué gestionar procesos
 - Beneficios que aportan la gestión por procesos
 - Características de la gestión por procesos
- Diseño de un sistema de gestión por procesos
 - Esquema de diseño
 - Orientación estratégica de la organización
 - Identificación de la estructura de procesos
 - Caracterización de procesos
 - Responsabilidades
 - Despliegue de procesos. Procedimientos

Información y Matrículas

Teléfonos:
02 354 7136
Fax:
02 354 4891
Oficinas:
Campus San Joaquín,
Edificio San Agustín, 3er. piso
Avenida Vicuña Mackenna # 4860
Macul - Santiago
E-mail: ucyc@dictuc.cl



- Definición y despliegue de indicadores asociados a procesos
- Evaluación y mejora
- Etapas de la implantación
 - Definición y lanzamiento del proyecto
 - Análisis y modelación de procesos

MÓDULO 07: HERRAMIENTAS PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO

- Conceptos y herramientas básicas de descripción y análisis de datos
 - Estadística descriptiva
 - Técnicas de muestreo
 - Métodos gráficos
 - Control y mejora de procesos
- Ciclo de mejoramiento de Shewhart o Deming
- Optimización y mejora continua de los procesos
- Capacidad de procesos
 - Definiciones de capacidad
 - Índices de capacidad básicos
 - Distribución asimétricas
 - Interpretación de gráficos de capacidad
- Fiabilidad
 - Definiciones y modelos
 - Distribuciones de la fiabilidad

MÓDULO 08: LEAN SEIS-SIGMA

- Estrategia Seis Sigma
- Conceptos claves de la filosofía Seis Sigma
- Organización para Seis Sigma y el papel de la dirección
- Estadística para Seis Sigma
- Factores claves para la implementación y desarrollo
- Esquema DMAIC
- Modelo Lean
- Características y herramientas Lean

RELATORES

ALEJANDRO VALENZUELA ZAÑARTU
JORGE MORALES FERREIRO
RENÉ RÍOS FERNÁNDEZ
HORACIO PINOCHET
HUMBERTO GAETE BASCOUR
CAROLA FREDES

Información y Matrículas
Teléfonos:
02 354 7136
Fax:
02 354 4891
Oficinas:
Campus San Joaquín,
Edificio San Agustín, 3er. piso
Avenida Vicuña Mackenna # 4860
Macul - Santiago
E-mail: ucyc@dictuc.cl