

60

HORAS



CLASES ELEARNING  
SÍNCRONO

## CURSO

# Planificación y Mejoramiento de la Calidad de Procesos

### PÚBLICO OBJETIVO

El curso va dirigido a profesionales y técnicos involucrados en la gestión de procesos, control de calidad, producción, operaciones, mejora continua y gestión estratégica en organizaciones de distintos sectores.

### REQUISITOS DE INGRESO

- Conocimientos básicos de gestión de procesos y calidad.
- Familiaridad con indicadores de desempeño y herramientas de análisis.
- Capacidad de interpretar datos y generar propuestas de mejora.

MÁS INFORMACIÓN EN  
[WWW.CAIUSACH.CL](http://WWW.CAIUSACH.CL)



FACULTAD DE  
INGENIERÍA

**CAIUSACH**

CAPACITACIÓN CON SENTIDO

# MÓDULOS Y CONTENIDOS

## Módulo 1: Fundamentos de la Gestión de Calidad en Procesos

- Conceptos clave de calidad y mejora continua.
- Principios y modelos de gestión de calidad (ISO 9001, EFQM, Lean, Six Sigma).
- Ciclo de Deming (PDCA) y su aplicación en la mejora de procesos.
- Cultura de calidad y su impacto en la organización.
- Taller práctico: Identificación de problemas de calidad en procesos reales.

**Competencias a desarrollar:** Comprender los principios fundamentales de la gestión de calidad y su aplicación en la planificación y mejora de procesos, fomentando una cultura organizacional enfocada en la mejora continua.

## Módulo 2: Análisis y Diagnóstico de Procesos

- Técnicas de mapeo y modelado de procesos (Diagramas de flujo, BPMN, SIPOC).
- Identificación y análisis de indicadores clave de desempeño (KPIs).
- Herramientas de análisis de problemas (Ishikawa, 5 Porqués, Pareto).
- Evaluación de desperdicios y fallas en procesos.
- Métodos de análisis de causa raíz (AMFE, Diagrama de Árbol de Fallas).
- Taller práctico: Aplicación de herramientas de análisis en casos reales.

**Competencias a desarrollar:** Desarrollar la capacidad de diagnosticar y analizar procesos organizacionales, identificando puntos críticos y oportunidades de mejora a través de herramientas especializadas.

## Módulo 3: Planificación Estratégica de la Calidad

- Gestión de calidad basada en riesgos.
- Estrategias de planificación y control de calidad (QFD, Matriz de Prioridades, Kano).
- Herramientas de planificación estratégica (Balanced Scorecard, Hoshin Kanri).
- Diseño y ejecución de planes de acción para la mejora de procesos.
- Taller práctico: Desarrollo de un plan estratégico de calidad.

**Competencias a desarrollar:** Aplicar estrategias de planificación y control de calidad, alineando los procesos con los objetivos estratégicos de la organización y asegurando la mitigación de riesgos.



# MÓDULOS Y CONTENIDOS

## Módulo 4: Implementación de Mejora Continua en Procesos

- Filosofía Kaizen y su impacto en la mejora continua.
- Enfoques Lean Manufacturing y Six Sigma.
- Gestión del cambio y resistencia organizacional.
- Implementación de estándares y procedimientos operativos.
- Técnicas de resolución de problemas en la gestión de calidad.
- Taller práctico: Aplicación de una estrategia Lean en un proceso empresarial.

**Competencias a desarrollar:** Implementar estrategias de mejora continua en los procesos organizacionales, promoviendo una cultura de eficiencia y calidad basada en metodologías de optimización.

## Módulo 5: Control y Evaluación de la Calidad

- Métodos de control de calidad (gráficos de control, análisis de variabilidad).
- Auditorías internas de calidad y mejora de procesos.
- Evaluación de impacto de las mejoras implementadas.
- Documentación y estandarización de procesos mejorados.
- Taller práctico: Realización de una auditoría interna de calidad.

**Competencias a desarrollar:** Manejar herramientas de medición y control de calidad, asegurando el monitoreo continuo de los procesos y la implementación de mejoras basadas en datos y evidencia.

## Módulo 6: Proyecto Integrador de Mejoramiento de Procesos

- Desarrollo de un caso de estudio basado en una problemática real.
- Diseño y aplicación de un plan de mejora de procesos.
- Evaluación de impacto y presentación de resultados.
- Exposición de proyectos y retroalimentación.

**Competencias a desarrollar:** Aplicar todos los conocimientos adquiridos en un caso real, desarrollando un proyecto de mejora de procesos con una planificación estructurada, herramientas de análisis y control de calidad.



# MÓDULOS Y CONTENIDOS

## Metodología de Capacitación Síncrona

La metodología de capacitación síncrona, con clases en vivo y acceso a la grabación de las clases dictadas por el relator está diseñada para desarrollar y fortalecer competencias clave en los trabajadores. La fortaleza de esta metodología está dada por:

- **Interacción en tiempo real:** Sesiones en vivo con el profesor para resolver dudas y recibir retroalimentación inmediata.
- **Flexibilidad:** Acceso a grabaciones para repasar contenido en cualquier momento.
- **Entorno:** Moodle centraliza recursos, facilita el seguimiento y la autoevaluación.
- **Colaboración entre equipos distribuidos:** Fomenta el intercambio de ideas y el aprendizaje colaborativo entre trabajadores en distintas ubicaciones geográficas.

Esta metodología combina las ventajas del aprendizaje en tiempo real y la flexibilidad del acceso a contenido grabado. Las sesiones en vivo proporcionan interacción directa con el profesor, similar a la capacitación presencial, fomentando la participación activa y la resolución inmediata de dudas. Al mismo tiempo, el acceso a las grabaciones permite a los trabajadores repasar y profundizar en los contenidos a su propio ritmo, sin limitaciones geográficas ni de horarios. Esto garantiza una capacitación eficiente y flexible, adecuada para empresas con equipos distribuidos o con agendas laborales exigentes.

**Participación mínima**  
75% (Escala de 0 a 100%)

**Nota Mínima**  
4.0 (Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del curso el participante que apruebe el Sistema de Evaluación recibirá un Certificado de Capacitación otorgado por

CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL  
C.A.I

FACULTAD DE INGENIERÍA  
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE



SISTEMA DE  
EVALUACIÓN



FACULTAD DE  
INGENIERÍA

**CAIUSACH**

CAPACITACIÓN CON SENTIDO