

SANTIAGO, 20 AGOSTO 2021

**RESOLUCION N° 02889 EXENTA**

**VISTOS:** lo dispuesto en la Ley N° 19.239; en el D.S. N° 86 de 2021; en la letra d) del artículo 11 del D.F.L. N° 2 de 1994, ambos del Ministerio de Educación; la Resolución Exenta N°05339 de 2012; el Certificado del Consejo Académico de fecha 15 de junio de 2021; el correo electrónico de Secretaría General de fecha 17 de junio de 2021; y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, la Resolución Exenta N°05339 de 2012 aprueba el Manual de Operacionalización para el Diseño, Aprobación, Dictación, Administración y Modificación de Planes de Estudios, y establece en el punto 2.15 la Aprobación de un Postítulo, Diploma o Diplomado.

2. Que, la evaluación favorable de fecha 03 de enero de 2021, del Informe Técnico Evaluación Curricular: Presentación Planes De Estudio: Cursos; Seminarios; Diplomas y Postítulos, de la Unidad de Innovación Curricular, del Diplomado en Gestión de Calidad.

3. Que, el Consejo de Facultad de Ingeniería con fecha 26 de noviembre de 2020, aprueba el Diplomado en Gestión de Calidad, certificado por el Secretario de Facultad con fecha 26 de noviembre de 2020.

4. Que, el Consejo Académico, en sesión virtual de fecha 11 de junio de 2021, acordó informar favorablemente el Diploma en Gestión de Calidad, certificado por el Secretario del Consejo con fecha 15 de junio de 2021.

5. Que, así las cosas, el correo electrónico de fecha 17 de junio de 2021 de Secretaría General, dirigido al Director Jurídico es procedente, tanto,



**RESUELVO:**

I. **Apruebase el DIPLOMADO EN GESTIÓN DE CALIDAD**, presentado por el Departamento de Industria, dependiente de la Facultad de Ingeniería.

II. Podrán postular al Diploma quienes cumplan con los siguientes requisitos:

- Profesionales y Técnicos de cualquier disciplina, o personas interesadas en la labor de la Gestión de la Calidad.
- Los y las postulantes deberán acreditar mínimo Licencia de Enseñanza Media completa y deberán sostener una entrevista previa (presencial u on line) con la Coordinación del Diplomado.

III. Los Objetivos Generales del Programa son los de Desarrollar en las y los participantes conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que le permitan gestionar los principales procesos y tareas existentes asociados a la Gestión de la Calidad, tanto en una empresa que brinde productos como servicios.

IV. La descripción de los 6 módulos que conforman el Plan de Estudio del Diploma, la duración en horas cronológicas, objetivos generales, contenidos, metodología y sistema de evaluación de cada uno de ellos, son los que constan en que, como ANEXO 1 se acompaña a la presente resolución exenta formando parte integrante de la misma para todos los efectos legales.

V. Los Módulos y/o temáticas del Plan de Estudio son los siguientes:

Objetivos Específicos	Contenidos	Horas			
		T	P	e-I	TH
<b>MODULO 1</b>	<b>GESTION DE CALIDAD</b>				
<p>Analizar los diferentes conceptos que posee la Calidad y la evolución de esta en cada uno de los cambios importantes de la humanidad.</p> <p>Identificar en que consiste la Calidad asociado a un producto, y el efecto de ello en los diferentes rubros industriales.</p> <p>Comprender a los clientes, utilizando metodologías validadas.</p>	<p><b>Conceptos y evolución de la Calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conceptos de Calidad, desde el punto de vista de la norma de referencia.</li> <li>- Efectos del concepto de la calidad, en base a los cambios de la sociedad.</li> </ul> <p><b>Calidad de producto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Requisitos asociados al producto.</li> <li>- Ciclos de Vida de un Producto.</li> <li>-Etapas y Costos de un producto.</li> <li>-Mala calidad de un producto.</li> </ul> <p><b>Calidad de servicio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Variables asociadas a los servicios.</li> <li>-Ciclos de vida de un servicio.</li> <li>-Etapas y costos de un servicio.</li> <li>-Mala calidad de un servicio</li> </ul> <p><b>Conociendo a nuestros clientes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-¿Quiénes son nuestros Clientes?</li> <li>-Tipos de Clientes</li> </ul>			20	20
<b>MODULO 2</b>	<b>ANALISIS Y SOLUCION DE PROBLEMAS CON HERRAMIENTAS DE CALIDAD</b>				
Comprender la importancia de resolver los problemas en la organización y como	<b>Concepto de problema y método de solución MASP</b>			20	20
<p>solucionarlos.</p> <p>Analizar las actividades a desarrollar en la Etapa de Identificación y Caracterización</p> <p>Aplicar las herramientas para encontrar las causas fundamentales de los problemas en la etapa de análisis</p> <p>Analizar las actividades a desarrollar en la Etapa de definición de Plan de Acción</p> <p>Practicar las actividades y herramientas en la Etapa de Verificación y estandarización.</p> <p>Elaborar informe de Conclusión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El concepto de problema y la importancia de solución</li> <li>- El trabajo en equipo y su importancia. Dinámica de trabajo en equipo</li> <li>- El Método de análisis y solución de problemas (MASP)</li> </ul> <p><b>Etapa de Identificación- Caracterización (uso de herramientas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación, evaluación, impacto, importancia</li> <li>- Diagrama de Pareto</li> <li>- Ejercicio de Diagrama de Pareto</li> <li>- Los paradigmas</li> <li>- Dinámicas de observación Videos.</li> </ul> <p>Conclusiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramientas para la caracterización y cuestiones importantes a tener en cuenta</li> </ul> <p><b>Etapa de análisis (uso de herramientas)</b></p> <p>Pasos importantes en la etapa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brainstorming</li> <li>- Determinación de las causas probables</li> <li>- Diagrama de Ishikawa.</li> <li>- Determinación de causas fundamentales</li> <li>- Herramientas y cuestiones importantes a tener en cuenta</li> </ul> <p>-Ejercicios prácticos</p> <p><b>Etapas de un plan de acción (uso de herramientas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasos importantes a desarrollar</li> <li>- Herramientas para la definición de la actuación</li> <li>- Ejercicio práctico</li> </ul> <p><b>Etapa de Verificación y Estandarización (uso de herramientas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasos importantes</li> <li>- Herramientas para la verificación</li> <li>- Ejercicio práctico</li> <li>- Pasos importantes en la estandarización</li> <li>- Herramientas para la estandarización y padronización</li> <li>- Procedimientos. Padrones.</li> <li>- Dinámica de escucha</li> </ul> <p><b>Etapas de conclusión y casos de éxito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasos importantes para la conclusión</li> </ul>				

	- Presentación de caso de éxito				
<b>MODULO 3</b>	<b>NORMA DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>				
Analizar los principales aspectos de la formación de personas en cultura vial y las herramientas disponibles para su implementación, desde el prisma municipal Diagnosticar los requisitos propios de la Norma NCh-ISO 9001:2015	<b>NCh-ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario</b> -Estructura de la Norma ISO 9000:2015 -Introducción al enfoque basado en el riesgo. - Nuevas definiciones y ajustes en las existentes. - Principios de la Gestión de Calidad. ISO 9001:2015 <b>NCh-ISO 9001:2015. Estudio de los requisitos</b> -Alcance -Referencias normativas. -Términos y definiciones -Contexto Organización -Liderazgo -Planificación -Apoyo -Operaciones -Evaluación del desempeño -Mejora <b>Estrategia para la Implementación ISO 9001:2015</b> -Diagnóstico y Planificación -Diseño del SGC -Software informático de soporte			20	20
<b>MODULO 4</b>	<b>AUDITORIAS DE CALIDAD</b>				
Diagnosticar los principales principios asociados a un proceso de Auditoría. Identificar la metodología para elaborar un programa de Auditoría. Identificar los pasos necesarios para la realización de un proceso de Auditoría Analizar las competencias necesarias para desarrollar un proceso de Auditoría.	<b>Principios de Auditoría</b> -¿Qué es una Auditoría? - Tipos de Auditoría. -Los 7 Principios de la Auditoría. <b>Gestión de un programa de Auditoría</b> -¿Qué es un programa de Auditoría? -Elementos del programa de Auditoría. -Gestionando el programa de Auditoría. <b>Realización de la Auditoría</b> -Reunión de Inicio. -Revisión, recopilación y verificación de la información. -Hallazgos, conclusiones y cierre de la Auditoría. -Emisión de informe. <b>Competencias y evaluación de los/as Auditores</b> Habilidades personales y profesionales requeridas para ser auditor/a.			20	20
<b>MODULO 5</b>	<b>GESTION POR PROCESOS</b>				
<b>Comprender los conceptos asociados a la Capacidad de calidad e Índices de capacidad de calidad.</b> <b>Analizar los Gráficos de Shewhart con límites probabilísticos</b> <b>Estudiar el Control por medias móviles ponderadas exponencialmente</b> <b>Analizar los conceptos asociados a la Planificación de experiencias.</b> <b>Comprende la Modelización global de la tendencia central y la variabilidad.</b> <b>Diseños centrales rotacionales.</b>	<b>Conceptos de Proceso y su capacidad de Calidad</b> - Estudio de la capacidad de calidad de procesos industriales - Taller de Aplicaciones <b>Gráficos de Shewhart con límites probabilísticos</b> - Control de la tendencia central - Gráfico de medias Control de la variabilidad. Gráfico de Shewhart - Análisis y toma de decisiones - Taller de aplicaciones <b>Control por medias móviles ponderadas exponencialmente</b> - Control de la tendencia central - Control de la variabilidad - Control conjunto - Taller de aplicaciones <b>Planificación de experiencias</b> - Problemática, el diseño, análisis del modelo - Diseños factoriales, Superficies de respuesta y curvas de nivel - Determinación de los efectos e interacciones estadísticamente significativos mediante gráficos probabilísticos normales y semi normales			20	20

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseños en bloque</li> <li>- Factoriales fraccionados, Superficies de respuesta y curvas de nivel</li> <li>-Taller de aplicaciones</li> <li><b>Modelización de la tendencia central y la variabilidad</b></li> <li>- Estimación efectos de dispersión y localización</li> <li>- Determinación de niveles operativos</li> <li>- Superficies de respuesta y curvas de nivel</li> <li>- Diseños compuestos</li> <li>- Taller de aplicaciones</li> </ul>				
<b>MODULO 6</b>	<b>TALLER: IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CALIDAD</b>				
Identificar la importancia de la comunicación para la mejora del funcionamiento de las organizaciones, así como la importancia de la toma de decisiones Desarrollar el concepto de liderazgo para implementar un SGC Desarrolla conductas para el	<b>El proceso de la comunicación</b> El proceso de Comunicación. -Formas típicas de comunicación en las organizaciones. - Elementos de la comunicación -Barreras contra la comunicación eficaz. -Técnicas para la toma de			<b>20</b>	<b>20</b>
trabajo en equipo, ejercitando y mejorando competencias para su desarrollo Implementar un Sistema de Gestión del tiempo, con la finalidad de generación de valor, en post de una buena implementación de SGC.	decisiones (Manejo de conflictos/ Intervenciones para facilitar el cambio. <b>El liderazgo</b> -Concepto de Liderazgo -Tipos de Liderazgo -Características de un líder -Investigaciones en niveles de liderazgo -Liderazgo que mide resultados <b>El trabajo en equipo</b> -Qué es un equipo de trabajo -Diferencia entre grupo y equipo -Tipos de equipos -Etapas de madurez del equipo -Elementos que caracterizan a los equipos de alto rendimiento. <b>La gestión del tiempo</b> -Actividades que generan valor. -Reuniones productivas. -Gestión de la agenda y el escritorio.				

<b>Total General de horas cronológicas</b>	<b>120</b>
--	------------

VI. Al término del Diplomado los participantes recibirán una certificación de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento sobre Otorgamiento de Grados, Títulos y Diplomas, en la medida que hayan cumplido con lo establecido en el punto ..... Evaluación, que constan en ANEXO 1 que se acompaña a la presente resolución exenta formando parte integrante de la misma para todos los efectos legales.

VII. Los cupos, fechas, horario y lugar en que se impartirá el Diploma y el académico que lo coordinará, como así mismo el valor y las modalidades de pago, se establecerán en las resoluciones exentas que autoricen la dictación de cada una de las versiones del mismo.

Regístrese y Comuníquese,

DISTRIBUCIÓN:  
Vicerrectoría Académica  
Vicerrectoría de Transferencia Tecnológica y Extensión  
Vicerrectoría de Administración y Finanzas  
Secretaría General  
Contraloría Interna



Dirección General de Análisis Institucional y Desarrollo Estratégico  
Dirección Jurídica  
Dirección General de Docencia  
Dirección de Capacitación y Postítulos  
Facultad de Ingeniería  
Departamento de Industria  
Departamento de Aranceles  
Unidad de Título y Grados

PCT/jgcf