

OCTAVA VERSIÓN
**LEAN SERVICE
PRACTITIONER
CERTIFICACIÓN GREEN
BELT SIX SIGMA**

QUINTA VERSIÓN
**CERTIFICACIÓN BLACK
BELT SIX SIGMA**

FORMATO BLENDED 2024



Marcelo Eitel

Director Académico

MASTER BLACK BELT UNIVERSIDAD DE NOTRE DAME (USA), MASTER OF B. ADMINISTRATION (MBA), MASTER EN DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE SERVICIOS (MDS), LEAN TRAINER MASSACHUSSET INSTITUTE TECHNOLOGIC MIT.



Anitza Cabezón

Co-Directora Académica

LEAN TRAINER GREEN BELT SIX SIGMA, UAI. MASTER EN DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE SERVICIOS (MDS), UAI.



Bienvenida

Al implementar la metodología Lean Service & Six Sigma, nos enfrentamos al desafío de activar el sentido común de todas las personas que conforman la organización, su disponibilidad y predisposición a la mejora de los procesos en los que participan. Lean Service & Six Sigma con sus valores, principios y herramientas apoyan a los ejecutivos en el camino hacia una mayor competencia técnica, habilidades y mejores niveles de conciencia, que permitan levantar las restricciones que atentan contra un mejor flujo, efectividad y satisfacción de sus proveedores, colaboradores y clientes.

Durante los últimos años, han existido muy buenas experiencias en la implementación del Lean Service y en el entrenamiento de equipos de mejora Six Sigma con certificación Yellow, Green y Black Belt.

En ambas certificaciones veremos variadas organizaciones de distinta naturaleza que han pasado por estos procesos, lo que demuestra la transversalidad y aplicabilidad de estas metodologías. Lean Service & Six Sigma permiten buscar soluciones distintas a problemas que siempre han estado presentes en las organizaciones. Solo hay que atreverse a abandonar los espacios de confort y conectarse con el sentido de lo que hacemos, teniendo como foco la satisfacción de colaboradores y clientes.

El camino al éxito en toda organización está dado por la posibilidad de sus directivos de tener una mirada de mediano y largo plazo, para administrar los recursos con los que cuenta una empresa y así obtener el máximo rendimiento posible. La metodología Lean Service & Six Sigma contribuye de este modo a las estrategias de Excelencia Operacional. Adicionalmente, la sustentabilidad – que tiene como eje central el empoderamiento de los colaboradores al interior de la organización- se fortalece con la efectividad en los procesos y la mejora continua en los equipos de trabajo. Esto constituye un factor diferenciador que rentabiliza los flujos económicos y financieros futuros.

Nuestras certificaciones:

SÉPTIMA VERSIÓN LEAN SERVICE PRACTITIONER CERTIFICACIÓN GREEN BELT SIX SIGMA

A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

- Directivos que busquen desarrollar las habilidades necesarias para formar, dirigir, articular y gestionar equipos de mejoramiento de procesos al interior de sus organizaciones.
- Ejecutivos que quieran contribuir a la entrega de experiencias de servicio superiores, mediante la construcción de una diferenciación sustentable por medio del diseño y gestión Lean Service & Six Sigma.
- Profesionales de las áreas de mejora de procesos o de áreas relacionadas a la gestión de servicios y experiencias, que quieran contribuir a una experiencia de servicio integral.
- Profesionales de otras áreas que desean conocer y aprender las herramientas y principios Lean Service & Six Sigma.

METODOLOGÍA

A través de la aplicación de la agenda de mejora Kaizen Blitz de la metodología Lean y el desarrollo del ciclo de mejora DMAMC del Six Sigma, el taller combinará clases lectivas y prácticas, talleres de Daily Kaizen (Mejora continua diaria), el desarrollo de un proyecto de mejora Lean aplicado a un(os) proceso(s) real(es) de las organizaciones a las que representan y proyecto Six Sigma nivel Green Belt. También aplica a asistentes que sean independientes los cuales podrán ser incorporados en mesas de trabajo o equipos de trabajo que adhieren a alguna organización o un tipo de industria en particular.

CUARTA VERSIÓN CERTIFICACIÓN BLACK BELT SIX SIGMA

A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

- Profesionales, ejecutivos y directivos que requieren habilidades para formar, articular, gestionar y dirigir equipos y proyectos de mejoramiento y eficiencia de servicios y procesos en sus organizaciones, a través de la aplicación de herramientas avanzadas de la metodología Six Sigma.

METODOLOGÍA

El alumno en conjunto con su grupo de trabajo, deberán escoger un proceso de mediana – alta complejidad y levantar un problema que requiera de un análisis profundo en la búsqueda de la causa raíz, que necesite un análisis estadístico complejo y una evaluación de proyecto para validar la factibilidad técnica – económica del mismo. El road map del proyecto será el ciclo de mejora DMAMC del Six Sigma con aplicación de herramientas nivel Black Belt, incorporando su evaluación de proyecto. Al finalizar el programa, cada equipo deberá presentar el proyecto al Master Black Belt, el equipo docente y ejecutivos invitados de las distintas empresas participantes, para buscar su aprobación y posterior certificación como Black Belt Six Sigma.

ALUMNOS YA CERTIFICADOS LEAN PRACTITIONER GREEN BELT SIX SIGMA*:

Podrán proseguir sus estudios para certificarse como BLACK BELT SIX SIGMA,

*Si cuenta con Certificación Green Belt otorgada por institución distinta a la UAI, contactarse con la Coordinadora Ejecutiva para evaluación de antecedentes y entrevista del Director del Programa.



SÉPTIMA VERSIÓN
**LEAN SERVICE
 PRACTITIONER
 CERTIFICACIÓN GREEN
 BELT SIX SIGMA**

¿Qué vas a lograr?

OBJETIVO GENERAL

Aprender a diseñar y/o rediseñar, de manera práctica y experiencial, el sistema de procesos que son la base de los servicios.

Esto a través de la utilización de herramientas y principios de la metodología Lean Service & Six Sigma, interviniendo y mejorando las áreas de soporte y contacto de clientes internos y final. Para ello, se emplean diseños más esbeltos, operaciones magras y estandarizadas, y control visual.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Introducir a los participantes en la nueva mirada y paradigma de diseño y operación, necesarios para abordar el desafío de la metodología Lean Service & Six Sigma para la excelencia operacional.
- Conocer los principios de la metodología Lean Service & Six Sigma y las herramientas prácticas y simples que deben emplear los equipos de mejora y los Lean Trainer y Green.
- Desarrollar la capacidad de diseñar, planificar y ejecutar un proceso de mejoramiento continuo y su sustentabilidad en el tiempo.
- Adquirir un conocimiento profundo de las herramientas y principios de la metodología Lean Service & Six Sigma, aplicándolos a la complejidad del mundo de los servicios.
- Desarrollar un diagnóstico de un proceso real de la organización en que trabaja el alumno y proponer planes de acción de mejora, en base a los planes de sustentabilidad Lean & Six Sigma.
- Diseñar e implementar nuevas dinámicas socio-técnicas y mejores hábitos y conductas, que aseguren la sustentabilidad de la mejora en el mediano y largo plazo.

Clases y contenido

Certificación Lean Service Practitioner Green Belt Six Sigma

DÍA	HORARIO	CONTENIDO
viernes, 17 de mayo	14:30 - 18:30	Presentación del Programa, Alineamiento Lean Six Sigma & Conformación de equipos, Mural
viernes, 24 de mayo	14:30 - 18:30	Alineamiento Lean Six Sigma*
sábado, 25 de mayo	09:00 - 13:00	Herramientas Lean & Gestión Sustentable para la mejora Lean
viernes, 31 de mayo	14:30 - 18:30	Diagnóstico de alto nivel Lean para proyectos de mejora
sábado, 1 de junio	09:00 - 13:00	Diagnóstico de bajo nivel Lean para proyectos de mejora
viernes, 7 de junio	14:30 - 18:30	Construcción de un futuro mejorado a través de Lean
sábado, 8 de junio	09:00 - 13:00	Priorización de la Mejora
viernes, 14 de junio	14:30 - 16:30	Ayudantía
sábado, 15 de junio	09:00 - 13:00	Construcción de Planes de acción
viernes, 28 de junio	14:30 - 18:30	Introducción a Six Sigma(Nivelación estadística), Ciclo de Mejora DMAMC*
viernes, 5 de julio	14:30 - 18:30	Ciclo de Mejora DMAMC, Etapa Definir
sábado, 6 de julio	09:00 - 13:00	Ciclo de Mejora DMAMC, Etapa Medir
viernes, 12 de julio	14:30 - 18:30	Ciclo de Mejora DMAMC, Etapa Medir
viernes, 19 de julio	14:30 - 18:30	Ciclo de Mejora DMAMC, Etapa Analizar
sábado, 20 de julio	09:00 - 13:00	Ciclo de Mejora DMAMC, Etapa Analizar
viernes, 26 de julio	14:30 - 18:30	Ciclo de Mejora DMAMC, Etapa Mejorar
sábado, 27 de julio	09:00 - 13:00	Ciclo de Mejora DMAMC, Etapa Controlar
viernes, 2 de agosto	14:30 - 16:30	Ayudantía
viernes, 9 de agosto	14:30 - 18:30	Tutoría por grupos
viernes, 23 de agosto	14:30 - 18:30	Presentaciones Finales



al finalizar satisfactoriamente este proceso se obtiene la certificación Lean Service Practitioner Green Belt Six Sigma

*Las clases híbridas se realizan presencialmente la sede Vitacura de la UAI, son obligatorias y la no asistencia a ellas debe ser justificada.

MÁS INFORMACIÓN



**Esta información es orientativa y puede sufrir modificaciones que serán publicadas a través del sitio www.cesuai.cl*

Nuestros alumnos

“ El haber sido certificado bajo el programa Lean Service Practitioner & Green Belt Six Sigma, ha sido una de las experiencias más enriquecedoras en mi formación como profesional, permitiéndome entender de buena manera la metodología Lean y Six Sigma, junto con su potencial de utilización dentro de las organizaciones, destacando que el aprendizaje se lleva a través de casos reales en donde se pueden evidenciar los beneficios de implementar esta cultura de trabajo en las diferentes empresas. Por último, pero no menos importante, quiero destacar a todo el equipo docente y de soporte que llevan a cabo este programa, los cuales son de otro nivel. Muchas gracias por todo lo aprendido!”



Mario Gómez A.

Gerente de Servicios
KAL TIRE S.A.

Ex alumno CES UAI

TERCERA VERSIÓN
**CERTIFICACIÓN BLACK
 BELT SIX SIGMA**

Los participantes de este programa deben contar previamente con una Certificación de nivel Green Belt Six Sigma otorgada por la UAI u otra institución.

¿Qué vas a lograr?

OBJETIVO GENERAL

Incorporar modelos y herramientas para conducir equipos y proyectos orientados a la disminución de la variabilidad en el cumplimiento de los atributos de calidad entregados por un sistema de servicio, de manera eficaz e integrada con sus stakeholders, logrando equipos altamente entrenados en metodologías de mejora continua de alta nivel y complejidad, fidelizando a los clientes y maximizando los niveles Sigma de los procesos internos de la compañía. Todo esto, a través de la comprensión y aplicación, de modelos, conceptos, técnicas y herramientas en proyectos reales y herramientas de liderazgo, evaluación de proyectos, análisis estadístico avanzado y gestión del cambio, que aseguren la sustentabilidad de los resultados en la organización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los principios del ciclo de mejora DMAMC.
- Desarrollar la capacidad de diseñar, planificar y ejecutar un plan de Gestión del Cambio para la implementación de la cultura Six Sigma.
- Adquirir un conocimiento profundo de las herramientas y principios de la metodología Six Sigma nivel Black Belt, aplicándolos a la complejidad del mundo de los servicios.
- Desarrollar un proyecto real en donde se intervenga la Variabilidad como foco principal, aplicando las herramientas estadísticas avanzadas para realizar un diagnóstico preciso y construir planes de acción SMART.
- Identificar las características, competencias y prácticas de liderazgo relevantes para dirigir la implementación de procesos de mejora Six sigma, así como aquellos conceptos y herramientas de gestión del cambio que fortalezcan la sostenibilidad de las iniciativas y mejoras implementadas.

Clases y contenido

Certificación Black Belt Six Sigma

DÍA	HORARIO	CONTENIDO
viernes, 06 de septiembre	14:30 - 18:30	Introducción y Nivelación Estadística
sábado, 07 de septiembre	09:30 - 13:30	Gestión del Cambio
viernes, 13 de septiembre	14:30 - 18:30	Gestión del Cambio
viernes, 27 de septiembre	14:30 - 16:30	Tutoría puesta en marcha de proyecto
sábado, 28 de septiembre	09:30 - 13:30	Herramientas estadísticas avanzadas para Black Belt
viernes, 04 de octubre	14:30 - 18:30	Herramientas estadísticas avanzadas para Black Belt
sábado, 05 de octubre	09:30 - 13:30	Herramientas estadísticas avanzadas para Black Belt
viernes, 18 de octubre	14:30 - 18:30	Herramientas estadísticas avanzadas para Black Belt
sábado, 19 de octubre	09:30 - 13:30	Sesión Ayudantía
viernes, 25 de octubre	14:30 - 18:30	Liderazgo
sábado, 26 de octubre	09:30 - 13:30	Liderazgo
viernes, 08 de noviembre	14:30 - 18:30	Liderazgo*
sábado, 09 de noviembre	09:30 - 13:30	Evaluación de proyecto*
viernes, 15 de noviembre	14:30 - 18:30	Tutoría Revisión de proyectos
viernes, 22 de noviembre	14:30 - 18:30	Evaluación de proyecto
sábado, 30 de noviembre	09:30 - 13:30	Tutoría Cierre de Proyectos
viernes, 13 de diciembre	14:30 - 18:30	Presentaciones Finales



al finalizar satisfactoriamente este proceso se obtiene la certificación Black Belt Six Sigma

*Las clases híbridas se realizan presencialmente la sede Vitacura de la UAI, son obligatorias y la no asistencia a ellas debe ser justificada.

**Esta información es orientativa y puede sufrir modificaciones que serán publicadas a través del sitio www.cesuai.cl*



Hace unos meses, decidí embarcarme en un viaje de aprendizaje y mejora continua inscribiéndome en el Diplomado Black Belt Six Sigma en el prestigioso Centro de Experiencias y Servicios (CES) de la Universidad Adolfo Ibáñez. Esta experiencia resultó ser una etapa transformadora en mi carrera profesional y habilidades de gestión.

Desde el principio, quedó claro que el CES estaba comprometido con ofrecer una educación de calidad. Los instructores eran expertos en la metodología Six Sigma, con una combinación única de conocimientos teóricos y experiencia práctica en diversas industrias. A lo largo del programa, nos guiaron a través de los principios fundamentales y las herramientas esenciales de Six Sigma, proporcionando ejemplos del mundo real que ilustraban su aplicación.

Lo que más destacó del diplomado fue la orientación práctica. Cada módulo presentaba casos de estudio desafiantes que nos obligaban a aplicar los conceptos aprendidos en situaciones empresariales reales. Estas aplicaciones prácticas nos permitieron desarrollar habilidades prácticas y una comprensión profunda de cómo implementar la metodología Six Sigma en entornos laborales reales.

Además, el enfoque en el trabajo en equipo fue clave. Colaborar con colegas de diversos sectores y antecedentes profesionales proporcionó perspectivas valiosas y fomentó el intercambio de conocimientos. La resolución conjunta de problemas complejos fortaleció nuestras habilidades de comunicación y liderazgo, habilidades esenciales para cualquier profesional de Six Sigma.

El CES también se destacó por su compromiso con el apoyo continuo. Los recursos en línea, las sesiones de tutoría y las oportunidades de networking nos permitieron mantenernos conectados incluso después de la finalización del programa. Esta red de apoyo ha demostrado ser inestimable en mi viaje profesional posterior.

En resumen, participar en el Diplomado Black Belt Six Sigma en el CES no solo mejoró mis habilidades técnicas, sino que también me proporcionó una perspectiva más amplia sobre la importancia de la mejora continua en el entorno empresarial. Estoy agradecido por esta experiencia enriquecedora que ha dejado una marca indeleble en mi desarrollo profesional.



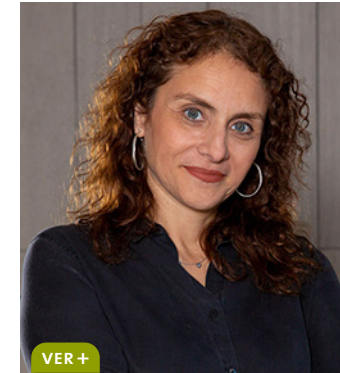
Juan Pablo Farías

Jefe de Mejora Continua,
Sociedad Industrial
Romeral (Etex)

Ex alumno CES UAI



¿Quiénes te acompañarán?



Anitza Cabezón

LEAN TRAINER GREEN BELT SIX SIGMA, UAI.
 MASTER EN DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE SERVICIOS (MDS) UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ.
 DISEÑADORA DE INTERIOR, PARSONS SCHOOL OF DESIGN, NYC.



Marcelo Eitel

MASTER BLACK BELT UNIVERSIDAD DE NOTRE DAME (USA), MASTER OF B. ADMINISTRATION (MBA), MASTER EN DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE SERVICIOS (MDS), LEAN TRAINER MASSACHUSSET INSTITUTE TECHNOLOGIC MIT.



Julio Valenzuela

DIPLOMADO GESTIÓN SIX SIGMA, NIVEL BLACK BELT, U.DE CHILE.
 CERT. LEAN GREEN BELT PRACTITIONER MANUFACTURING, INST. LEAN MANAGMENT ESPAÑA. MAGISTER DIRECCIÓN PRODUCCIÓN Y MEJORAS PROCESOS INDUSTRIALES, U.DE BARCELONA, ESPAÑA.



José Manuel Izquierdo

INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE Y DPA UAI.
 BLACK BELT SIX SIGMA MOTOROLA USA, MEJORA CONTINUA RUMMLER & BRACHE, USA.



Raimundo Undurraga

MASTER OF BUISNESS ADMINISTRATION (MBA) U DE CHILE, ADVANCE MANAGMENT PROGRAM (AMP) UNIVERSIDAD DE LOS ANDES CHILE.

más información de tus profesores

EQUIPO CES UAI



* Este listado de profesores podría ser modificado.

Información general

LEAN SERVICE PRACTITIONER
CERTIFICACIÓN GREEN BELT SIX SIGMA
CERTIFICACIÓN BLACK BELT SIX SIGMA

FORMATO BLENDED: CLASES ONLINE - EN VIVO Y PRESENCIAL (FORMATO HÍBRIDO).



INICIO PROGRAMA LEAN SERVICE CERT. GREEN BELT : 17 de mayo de 2024
INICIO PROGRAMA CERT. BLACK BELT : 6 de septiembre de 2024



DURACIÓN PROGRAMA LEAN SERVICE CERT. GREEN BELT : 76 horas de clases
DURACIÓN PROGRAMA CERT. BLACK BELT : 62 horas de clases



DIRECCIÓN CLASE PRESENCIAL:
Av. Santa María 5870, Vitacura.



VALOR PROGRAMA LEAN SERVICE CERT. GREEN BELT : \$2.100.000 (2.561 USD)
VALOR PROGRAMA CERT. BLACK BELT : \$1.900.000 (2.360 USD)

25% DE DESCUENTO SI LA INSCRIPCIÓN SE REALIZA EN AMBOS PROGRAMAS

*El valor en dólares dependerá del tipo de cambio a la fecha de pago.

*Los pagos desde fuera de Chile pueden incluir impuestos adicionales dependiendo del país.

Descuentos especiales



Ex alumnos, colaboradores de empresas del Círculo de empresas CES y 2 o más inscritos por empresa.

Descuento a funcionarios públicos.

*Los descuentos no son acumulables

MAYOR INFORMACIÓN >

ADMISIÓN
Macarena Fuensalida
Coordinadora de Servicios
contacto@cesuai.cl



¿Por qué la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez?



REFERENTE EN
NEGOCIOS

Una de las Escuelas de Negocios más prestigiosas de América Latina.

Pioneros en Educación de Alta Dirección.

Única en Chile avalada por la Triple Corona en América Latina.



FACULTY
INTERNACIONAL

Reconocido por su enfoque práctico, que combina vanguardia académica con aplicabilidad real.

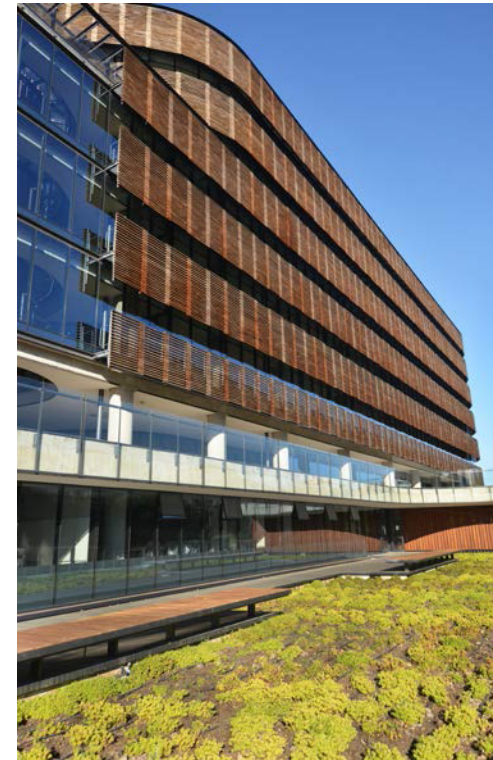
Investigación de clase mundial, respaldada por el mundo corporativo y el sector público.



COMUNIDAD
VIBRANTE

Un lugar para ampliar tus redes de negocios e intercambiar ideas y oportunidades.

Accede a actividades de investigación, emprendimiento y aprendizaje que involucran a alumnos, profesores, empresas y sociedad civil.



“EL CES NACE EL AÑO 2015 CON EL PROPÓSITO DE
COCREAR EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS AL SERVICIO
DE LAS PERSONAS”



Síguenos para enterarte de nuestros
eventos sobre Experiencia de Clientes



ces.uai



ces-uai



ces.uai



ces_uai



ces_uai

OTROS PROGRAMAS DE CES UAI



2.000

PROFESIONALES
EGRESADOS

596

PROFESIONALES
CERTIFICADOS

+300

EMPRESAS DE
LATAM

+
20.000

PERSONAS – EJECUTIVOS
EN ACTIVIDADES CES
LATAM – MEXICO -
ESPAÑA

WEBINARS
DISEÑADOS
PARA TI

MÁS INFORMACIÓN



MIÉRCOLES DE
CX
CES • UAI • LATAM



OCTAVA VERSIÓN
**LEAN SERVICE
PRACTITIONER
CERTIFICACIÓN GREEN
BELT SIX SIGMA**

QUINTA VERSIÓN
**CERTIFICACIÓN BLACK
BELT SIX SIGMA**

FORMATO BLENDED 2024

[MAYOR INFORMACIÓN](#)



ADMISIÓN

Macarena Fuensalida
Coordinadora de Servicios
contacto@cesuai.cl

WWW.CESUAI.CL