

**ces**

centro de  
experiencias  
y servicios  
**UAI • LATAM**

ESCUELA  
DE NEGOCIOS



POSTGRADOS  UAI

OCTAVA VERSIÓN

**LEAN SERVICE  
PRACTITIONER  
CERTIFICACIÓN GREEN  
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. POSTITULO BIOLOGIA DEL CONOCER, U. DE CHILE



## 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.**

## ¿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.

“ Ha sido sorprendente encontrarme durante el pasar de esta certificación el propósito detrás de la transformación, la forma en que el CES enseña Lean Manufacturing y Six Sigma se acompaña del propósito, no solo de disminuir la variabilidad como un fin tangible sino de generar un vínculo con nuestros clientes internos y externos que van mas allá de lo medible, haber podido lograr aprender esta filosofía de trabajo ha sido lo más increíble de este proceso de aprendizaje.”



**José Emilio González**

Logistics & Operations Lead  
Mondelez International S.A.

Ex alumno CES UAI

## 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.



# 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](http://www.cesuai.cl)*

## Testimonio

“ 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!”



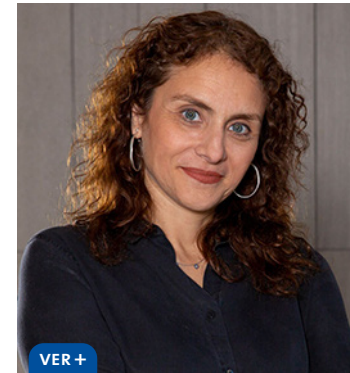
**Mario Gómez A.**

Gerente de Servicios  
KAL TIRE S.A.

Ex alumno CES UAI



## ¿Quiénes te acompañarán?



**Anitza Cabezón**

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



**Marcelo Eitel**

MASTER OF B. ADMINISTRATION (MBA), MASTER EN DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE SERVICIOS (MDS), MASTER BLACK BELT UNIVERSIDAD DE NOTRE DAME (USA), 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.

**más información de tus profesores**



\* Este listado de profesores podría ser modificado.



## ¿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.



# Información general

**LEAN SERVICE PRACTITIONER  
CERTIFICACIÓN GREEN 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



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



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



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





“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

FORMATO BLENDED 2024

MAYOR INFORMACIÓN



## ADMISIÓN

Macarena Fuensalida  
Coordinadora de Servicios  
contacto@cesuai.cl

[WWW.CESUAI.CL](http://WWW.CESUAI.CL)