



USACH

DIPLOMADO **EXCELENCIA OPERACIONAL**

7 universidad
acreditada
años



Comisión Nacional
de Acreditación
CNA-Chile

ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
ÁREA DE DOCENCIA DE PREGRADO
ÁREA DE INVESTIGACIÓN
ÁREA DE DOCENCIA DE POSTGRADO
ÁREA DE VINCULACIÓN CON EL MEDIO
HASTA FEBRERO 2023



NUESTRA UNIVERSIDAD

Somos una Universidad Pública con 175 años de historia y al servicio de la sociedad, conformada por una comunidad de más de 25.000 estudiantes de pregrado, postgrado, educación continua y especialidades médicas. A su vez, contamos con más de seiscientos treinta académicos y académicas de jornada completa. Además, nuestra universidad es reconocida por sus 7 años de acreditación en todas las áreas por la Comisión Nacional de Acreditación de Chile y ocupamos el lugar N° 13 a nivel latinoamericano según el QS Latin America University Rankings 2025 y el lugar N°3 a nivel nacional según el QS World University Rankings 2025.



Lugar nacional
QS World University
Rankings 2024



Publicaciones
de alto impacto
en el último año



Proyectos
vigentes



Patentes
adjudicadas

7 años
universidad
acreditada



NIVEL DE EXCELENCIA
EN TODAS LAS ÁREAS
HASTA FEBRERO DE 2028

CARTA DEL DIRECTOR DEL PROGRAMA



MSc. Javier Donoso Oyarzún
Director del Programa
javier.donoso@usach.cl

Te extendemos una cordial bienvenida a la Universidad de Santiago de Chile, institución que cuenta con una trayectoria de 175 años, reconocida con la acreditación máxima de 7 años por la Comisión Nacional de Acreditación y ubicada en el puesto N°13 a nivel Latinoamericano y tercera a nivel Nacional, reflejando nuestro compromiso con la calidad y la excelencia educativa.

Valoramos tu interés en explorar nuestras opciones académicas para el año 2025, especialmente al Diplomado en Excelencia Operacional. Nuestros programas se distinguen por contar con un cuerpo docente altamente calificado, compuestos por expertos con grados de magister y una vasta experiencia tanto académica como profesional.

La esencia de nuestros programas se centra en proporcionar una formación especializada que combina un profundo conocimiento teórico con aplicaciones prácticas. Esta combinación permitirá a los participantes no solo adquirir habilidades fundamentales para los actuales desafíos, sino también aplicarlas de manera efectiva para mejorar la operación organizacional. Nos orientamos hacia una perspectiva integral que abarca procesos, tecnologías, las mejores prácticas de la industria y, crucialmente, la satisfacción del cliente.

Te invitamos a embarcarte en esta apasionante travesía hacia el mundo de la excelencia operacional, donde serás parte de nuestra distinguida casa de estudios. Aquí encontrarás un programa de calidad y excelencia diseñado para potenciar tu desarrollo profesional y convertirte en un agente de cambio en tu organización. Tu capacidad para contribuir de manera efectiva a la mejora continua y sostenibilidad de las organizaciones será una parte integral de tu experiencia educativa.

Con entusiasmo y compromiso,

Javier Donoso Oyarzún, MSc.
Director Diplomado en Excelencia Operacional
Universidad de Santiago de Chile

DIPLOMADO EN
**EXCELENCIA
OPERACIONAL**



PRESENTACIÓN DIPLOMADO **EXCELENCIA OPERACIONAL**

El programa te permitirá aplicar herramientas de la excelencia operacional y metodologías LEAN para mejorar la rentabilidad y competitividad de las organizaciones y empresas tanto manufactureras como de servicios.

“Excelencia, prestigio y tradición”





DESTINATARIOS

Trabajadores y trabajadoras con experiencia, profesionales, ejecutivos y técnicos que posean un grado académico y/o título emitido por una institución de Educación Superior reconocida por el Estado.



METODOLOGÍA

El programa considera clases expositivas dialogadas, estudio de casos y realización de talleres aplicados. La asistencia mínima a clases es del 75% y la calificación mínima de aprobación es de 4,0 en cada uno de los cinco módulos del Diplomado.



DURACIÓN

El programa de Diplomado tiene una duración de 180 horas cronológicas, distribuidas en 120 horas de docencia directa sincrónicas y 60 horas de trabajo autónomo asincrónicas.

Las clases se realizan vía streaming (Online en vivo). Al ser 100% a distancia, requiere que cada participante cuente con su equipo computacional personal.



CONTENIDOS DEL PROGRAMA

1

LA EXCELENCIA OPERACIONAL COMO ESTRATEGIA DE NEGOCIO

- Introducción a la Excelencia Operacional
- La importancia del alineamiento organizacional
- La excelencia operacional como una estrategia de negocio
- Revisión de algunos modelos actuales de excelencia operacional
- Modelo para definir una estrategia de excelencia operacional
- El modelo Shingo para la excelencia operacional
- La importancia de los cambios culturales

3

FUNDAMENTOS DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN DE TOYOTA (TPS)

- Sistema de Producción de Toyota (TPS): Origen y Evolución
- The House of TOYOTA: Pilares y elementos claves
- Los principios de Toyota
- La importancia de las personas
- Análisis del modelo de Taylor vs. Toyota
- Revisión de métodos de trabajo: JIDOKA, DANDORI, Calidad de primera Intención, KANBAN, GENBA KAIZEN

5

FUNDAMENTOS DE TPM: TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE

- Origen de TPM
- Objetivos, características y beneficios de TPM en las organizaciones
- Los 8 pilares del modelo de TPM
- Las pérdidas desde la perspectiva TPM
- Los indicadores claves de TPM
- Mejora enfocada
- Mantenimiento autónomo
- Modelo de Implementación de TPM
- Los errores comunes que se cometen para implementar TPM

2

LIDERAZGO COLABORATIVO Y EQUIPOS EMOCIONALMENTE INTELIGENTES

- La importancia de liderar equipos para la excelencia operacional
- Revisión de algunos modelos de liderazgo
- Liderazgo redárquico
- Conocer a tu equipo de trabajo
- El rol del líder para gestionar equipos emocionalmente inteligentes
- Algunas prácticas para poner en práctica nuestro liderazgo
- ¿Qué es la seguridad psicológica y cómo la ponemos en práctica?
- Definiendo acciones y comportamientos para ponerlas en práctica en la organización

4

FUNDAMENTOS DE LEAN MANAGEMENT

- Origen de Lean Management
- Los principios de Trabajo Lean
- Mura, Muda y Muri
- La gestión de los desperdicios
- El liderazgo Lean
- Herramientas utilizadas por Lean: Value Stream Mapping (VSM), La sala Obeya, 5S y la gestión visual, Reporte A3, Los 4 tipos de problemas



Duración: 180 horas cronológicas.
(120 sincrónicas y 60 asincrónicas)

CUERPO ACADÉMICO



Javier Donoso Oyarzún

- Director Diplomado
- Académico e Investigador, Universidad de Santiago de Chile
- Magíster en Ciencias de la Ingeniería Industrial, Universidad de Santiago de Chile
- Diplomado en Gestión de Proyectos TI, Pontificia Universidad Católica de Chile
- Certificado Data Science, Massachusetts Institute of Technology – MIT
- Diplomado en Docencia Universitaria, Universidad de Santiago de Chile
- Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile



Pamela Cardemil Vega

- Subgerente de Experiencia Clientes Convenio Oncológico FALP
- Diplomada en Gestión de Servicio, Universidad Adolfo Ibáñez
- Diplomada en Liderazgo Ágil, eClass
- Ingeniera Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile



Ariel Rieloff Núñez

- Co-founder Evolve Culinary (Miami & Chile) - External Advisor para múltiples empresas
- Consultor Senior en SCM & Logísticas, Operaciones y Excelencia Operacional
- Ex Ejecutivo en área de Operaciones, Logística, Excelencia operacional y Marketplace en Cencosud, Sodimac, SMU - Ex Ejecutivo en Operador Logístico
- Cursos de Lean Enterprise en MIT y Finanzas en el LSE (The London School of Economics and Political Science)
- MBA, Universidad Adolfo Ibáñez
- Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile



Santiago Ron Rhon

- Consultor en Excelencia Operacional en BBA Consultants
- Certificado en Lean Office & Service, Six Sigma green belt, Itil Foundation
- Magíster en Ingeniería Industrial, Universidad del Desarrollo
- Ingeniero Comercial, Universidad de las Américas



Nicole Couchaux Aguilera

- Gerente de optimización de procesos y transformación digital, Reale Seguros Chile
- Ingeniera Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile

DURACIÓN Y SESIONES DE CLASES

- **Duración del Diplomado**

Modalidad 100% online (en vivo), clases 3 veces por semana
Clases: 21 de abril hasta el 30 de julio del 2024
Duración Total: 04 meses

- **Sesiones de Clases**

Cantidad de Módulos: 05
Clases Semanales: 3 sesiones de 03 hrs. cada una (total 09 hrs.)
Duración Total por Módulo: 24 hrs.
(Más 12 horas de trabajo autónomo)

- **Cantidad de Horas**

Horas Totales: 180 hrs.
Horas Docencia Directa (sincrónicas): 120 hrs.
Horas Trabajo Autónomo (asincrónicas): 60 hrs.

- **Horario de Clases**

Lunes, Martes y Miércoles de 19:00 a 22:00 hrs.

DOCUMENTOS DE POSTULACIÓN

- 1. Ficha de Postulación
- 2. Título Técnico y/o Profesional
- 3. Copia Cédula de Identidad o Pasaporte por ambos lados
- 4. Curriculum Vitae actualizado
- 5. Carta de interés explicando los motivos para cursar el programa

El alumno requiere computador y acceso a Internet





CALENDARIZACIÓN DE CLASES 2025

ABRIL

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

MAYO

L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

JUNIO

L	M	M	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

JULIO

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

MÓDULOS

- I: La excelencia operacional como estrategia de negocio (Nicole Couchoux)
- II: Liderazgo colaborativo y equipos emocionalmente inteligentes (Pamela Cardemil)
- III: Fundamentos del sistema de producción de Toyota (TPS) (Santiago Rhon)
- IV: Fundamentos de LEAN Management (Nicole Couchoux)
- V: Fundamentos de TPM: Total Productive Maintenance (Andrés Rieloff)

ARANCEL



Valor arancel **\$1.500.000.**

(El valor del arancel no incluye el Derecho de Inscripción)*
Derecho de Inscripción \$100.000 ()*

DESCUENTO DE ARANCEL

- 30% Descuento Ex alumnos(as) Universidad de Santiago de Chile(*)
 - 30% Descuento para postulantes de Regiones(*)
 - 30% Descuento para Mujeres(*)
- (*)Descuentos no acumulables.

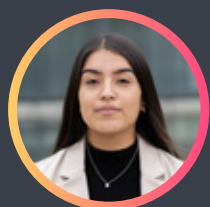
FORMAS DE PAGO

- Tarjeta de crédito bancaria. Máximo de 12 cuotas.
- Cheques y letras, máximo 6 cuotas.
- Copago empresa.
- Pago al contado mediante transferencia electrónica.

CONTACTO

Nicole Sánchez Córdova

✉ diplomado.analisisdeprocesos@usach.cl





DTG
TECNOLOGÍAS
DE GESTIÓN



ADMISIÓN 2025

CONTACTO



Nicole Sánchez Córdova
diplomado.analisisdeprocesos@usach.cl



@diplomadosenprocesos.usach