

SÉPTIMA VERSIÓN

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

FORMATO BLENDED 2023



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 MASSACHUSETT 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.

¿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.

“ Yo cursé el programa Lean Practitioner Service Green Belt Six Sigma y el Black Belt Six Sigma en el mismo año, el programa para comenzar me ayudó a tener una metodología, muchas más herramientas para realizar mi trabajo. Aportar con una mirada más estructurada en la optimización de los procesos metalúrgicos de la planta, y aprender a llegar de la manera correcta a las partes con poder en la compañía. En Cemento Polpaico la mejora continua y excelencia operacional es el idioma del día a día, el realizar esa mejora con menor costo y mayor impacto. El programa me ayudó a liderar de mejor manera cada una de estas mejoras e impulsarlas, además de abrir un mundo de como predecir los resultados e ir un paso adelante”.



Gerardo Mahana

Ingeniero de Procesos
Black Belt Six Sigma
Líder de Equipo Six Sigma
Cementos Polpaico
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, 12 de mayo de 2023	14:30 - 18:30	Presentación del Programa, Alineamiento Lean Six Sigma& Conformación de equipos, Mural
viernes, 19 de mayo de 2023*	14:30 - 18:30	Alineamiento Lean Six Sigma*
sábado, 20 de mayo de 2023	09:00 - 13:00	Herramientas Lean & Gestión Sustentable para la mejora Lean
viernes, 26 de mayo de 2023	14:30 - 18:30	Diagnóstico de alto nivel Lean para proyectos de mejora
sábado, 27 de mayo de 2023	09:00 - 13:00	Diagnóstico de bajo nivel Lean para proyectos de mejora
viernes, 2 de junio de 2023	14:30 - 18:30	Construcción de un futuro mejorado a través de Lean
sábado, 3 de junio de 2023	09:00 - 13:00	Priorización de la Mejora
viernes, 9 de junio de 2023	14:30 - 16:30	Ayudantía
sábado, 10 de junio de 2023	09:00 - 13:00	Construcción de Planes de acción
viernes, 16 de junio de 2023*	14:30 - 18:30	Introducción a Six Sigma(Nivelacion estadística), Ciclo de Mejora DMAMC*
viernes, 23 de junio de 2023	14:30 - 18:30	Ciclo de Mejora DMAMC, Etapa Definir
sábado, 24 de junio de 2023	09:00 - 13:00	Ciclo de Mejora DMAMC, Etapa Medir
viernes, 30 de junio de 2023	09:00 - 13:00	Ciclo de Mejora DMAMC, Etapa Medir
viernes, 21 de julio de 2023	14:30 - 18:30	Ciclo de Mejora DMAMC, Etapa Analizar
sábado, 22 de julio de 2023	09:00 - 13:00	Ciclo de Mejora DMAMC, Etapa Analizar
viernes 28 de julio 2023	14:30 - 18:30	Ciclo de Mejora DMAMC, Etapa Mejorar
sábado 29 de julio 2023	09:00 - 13:00	Ciclo de Mejora DMAMC, Etapa Controlar
viernes 04 de agosto 2023	14:30 - 16:30	Ayudantía
viernes 11 de agosto 2023	14:30 - 16:30	Tutoría por grupos
Viernes 18 de agosto 2023	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 de Vitacura de la UAI y es transmitida en vivo a través de zoom para asegurar la participación de los alumnos y alumnas que no puedan asistir presencialmente.

MÁS INFORMACIÓN



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

“Cursé la certificación Lean Service Practitioner Green y Black Belt Six Sigma durante el año 2022, fue una excelente experiencia tanto personal como profesional, el programa me proporcionó una estructura, metodología y mirada holística de la optimización de procesos la cual me permitió aportar mayor valor a las iniciativas de eficiencia operacional que como área estábamos liderando. Me brindó una perspectiva de mejora correctiva y preventiva incorporando análisis de carácter predictivo, con foco principal en el cliente y en las personas; por otro lado, el tipo de enseñanza basada en el desarrollo de proyectos le brinda un enfoque práctico que me ayudó a internalizar con mayor rapidez las distintas herramientas e implementarlas en mi día a día. Adicionalmente, el contar con técnicas para promover cambios culturales y de mentalidad en los equipos desde una adecuada gestión del cambio, fue de gran valor al momento de posicionar necesidades con stakeholders relevantes de mi organización. Por último, el programa ofrece un excelente espacio para el networking entre los alumnos permitiendo el intercambio de experiencias enriquecedoras, sin duda, un “Must Have” en términos de capacitación”



María Gabriela Gómez

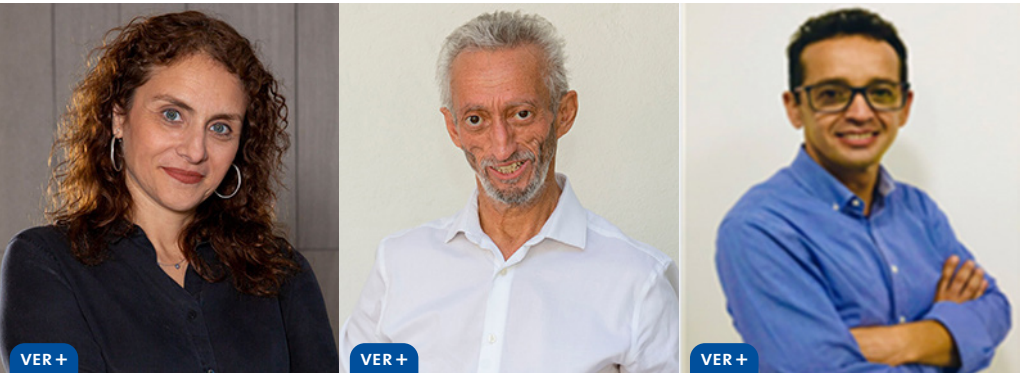
Jefa eficiencia operativa - Gerencia de planificación corporativa y control de gestión

Mutual de Seguridad CChC

Ex alumna 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.



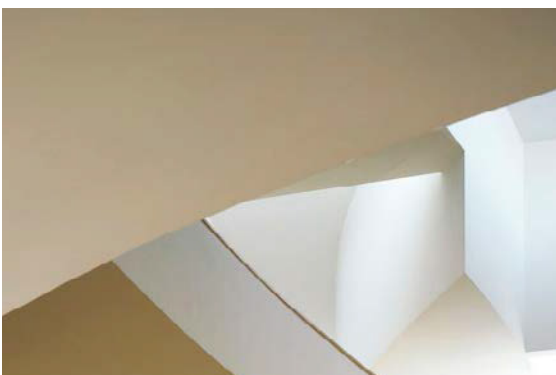
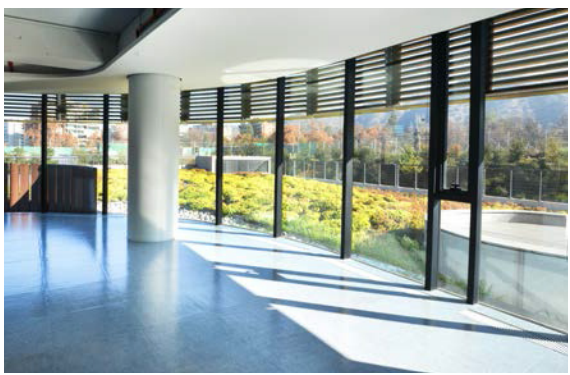
FACULTY
INTERNACIONAL

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 : 12 de mayo de 2023
- 

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
Sara Errázuriz
Jefa de Operaciones y Marketing CES UAI
sara.errazuriz@uai.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



WEBINARS
DISEÑADOS
PARA TI

MÁS INFORMACIÓN



MIÉRCOLES DE
CX



SÉPTIMA VERSIÓN

LEAN SERVICE PRACTITIONER CERTIFICACIÓN GREEN BELT SIX SIGMA

FORMATO BLENDED 2023

MAYOR INFORMACIÓN



ADMISIÓN

Sara Errázuriz

Jefa de Operaciones y Marketing CES UAI

sara.errazuriz@uai.cl

WWW.CESUAI.CL