



Professional Certificate en

GESTIÓN ÁGIL Y EXCELENCIA OPERACIONAL

CURSO 1
**FUNDAMENTOS DE
METODOLOGÍAS GESTIÓN ÁGIL**

CURSO 2
**APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS
DE LEAN SERVICE**

CURSO 3
**TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA EXCELENCIA
OPERACIONAL Y OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS**



Curso

FUNDAMENTOS DE GESTIÓN ÁGIL

Ejecutar la Transformación Digital requiere desarrollar equipos de alto desempeño en la gestión de proyectos, usando principios y metodologías ágiles.

Muchas empresas están comenzando a recorrer el camino de la Transformación Digital.

Aquellas que sean capaces de ejecutar con excelencia, que puedan acelerar y crear ventajas de dichos cambios antes que sus competidores, materializar ágilmente sus proyectos de transformación y sus modelos operativos, lograrán capturar valor diferencial para sus clientes, dueños, empleados y stakeholders.

OBJETIVOS

- Comprender la importancia de las metodologías ágiles a nivel organizacional.
- Comprender como funcionan las metodologías ágiles.
- Identificar qué tipo de organización es en la que se encuentran, de forma de poder aplicar de mejor manera una política de cambio organizacional.
- Aplicar los conocimientos y herramientas adquiridas para producir un proceso de cambio organizacional hacia un mundo ágil.

METODOLOGÍA

La metodología de UAI Online contempla clases en línea con diferentes elementos de aprendizaje individual que incluye controles por clase, lecturas, tareas y videos multimedia con el contenido del programa de estudio, por su parte, el aprendizaje colaborativo se fomenta a través de Foro de la Clases de discusión entre los participantes del curso.

El curso tiene una duración de 5 semanas para las clases online, que incluyen material de lectura obligatoria y lecturas complementarias, la participación en los Foro de la Clases y las actividades evaluativas a fin de desarrollar los conocimientos contemplados por el mismo.

CONTENIDOS

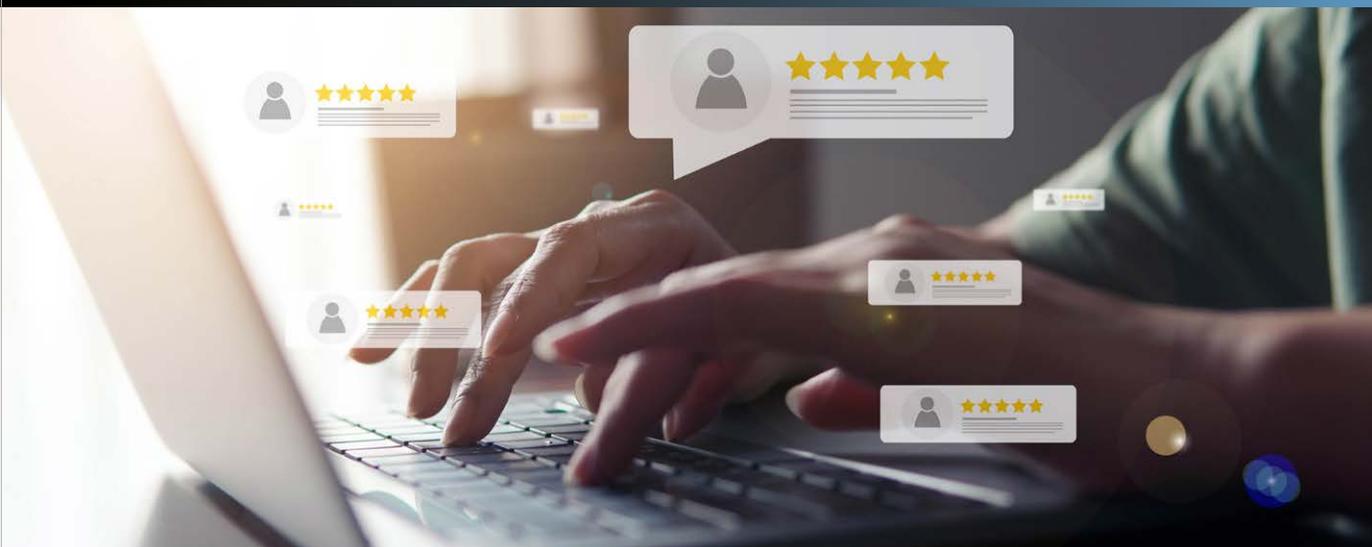
- Identificar el origen de las metodologías ágiles y su evolución, usando el manual de definiciones interno
- Describir los beneficios de las metodologías ágiles según el modelo CYNEFIN
- Reconocer los fundamentos de la metodología SCRUM según situaciones reales del negocio
- Instruir perfiles de roles según la metodología SCRUM para equipos eficientes
- Emplear los artefactos de la metodología SCRUM: backlogs, burndown chart, y planning poker, según los procesos de aplicación de la empresa
- Usar las metodologías ágiles según los lineamientos de nivel organizacional internos
- Aplicar el modelo NEXUS y LALOUX usando los procedimientos internos

PROFESOR



Gonzalo Huerta

Doctorado en Información y Comunicaciones, Instituto Avanzado de Ciencia y Tecnología de Corea, Kaist. Profesor asistente de la Facultad de Ingeniería y Ciencias de la Universidad Adolfo Ibáñez.



Curso

LEAN SERVICE PARA EXPERIENCIA DE CLIENTES

Conectarse con la emoción de los clientes, detectar las ineficiencias o “grasa” en los procesos y eliminarla, distinguir las etapas restrictivas del proceso para mejorar su capacidad, y encontrar las fuentes de variabilidad que afectan la calidad de los productos y servicios que proveemos a clientes cada vez más sofisticados y exigentes, son los objetivos centrales de la estrategia Lean Service.

OBJETIVOS

Comprender y aplicar las herramientas de la metodología Lean Service a las zonas de contacto o canales y sus procesos de soporte, para desplegar un proceso virtuoso de mejora continua en la organización, que contribuya a la mejora de la satisfacción de los clientes, colaboradores y directivos

METODOLOGÍA

La metodología de UAI Online contempla clases en línea con diferentes elementos de aprendizaje individual que incluye controles por clase, lecturas, tareas y videos multimedia con el contenido del programa de estudio, por su parte, el aprendizaje colaborativo se fomenta a través de Foro de la Clases de discusión entre los participantes del curso.

El curso tiene una duración de 5 semanas para las clases online, que incluyen material de lectura obligatoria y lecturas complementarias, la participación en los Foro de la Clases y las actividades evaluativas a fin de desarrollar los conocimientos contemplados por el mismo. Trabajo semanal de 12 horas.

CONTENIDOS

- Introducción a los servicios
- El ciclo del servicio, lo que viven nuestros clientes
- Aplicación de LeanService para el despliegue de un servicio
- Control y sustentabilidad de la mejora Lean Service

PROFESOR



Marcelo Eitel

MBA, Master en Dirección y Desarrollo de Servicios, Diplomado en Dirección de Empresas y Diplomado en Dirección de Empresas de Servicios, Universidad Adolfo Ibáñez. Master Black Belt, Universidad de Notre Dame, Lean Trainer MIT. Diplomado en Administración de Empresas, Universidad de Chile. Ingeniero Civil Químico, Universidad de Santiago de Chile. Gerente en diversas empresas de manufactura y servicios. Actualmente es CEO de LeanSigma& Service y Consultor de Empresas.



Curso

EXCELENCIA OPERACIONAL Y OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

Una parte analizar y evaluar los procesos de negocio y su aporte de valor esta relación que hay entre cómo estructuramos diseñamos y definimos el valor en la organización y cómo articulamos y diseñamos los procesos de negocios, por otro lado como somos capaces de modelar, diseñar qué tipos de tecnologías vamos a utilizar para lograr adaptar de manera flexible evaluando impacto, soluciones, como vamos entonces a rediseñar procesos de negocio y cómo vamos a implementar mecanismos de mejora continua o de diseños disruptivos de los procesos de negocio y finalmente lo que vamos a hacer es que estos conceptos, estos conocimientos, estas metodologías y herramientas las vamos a llevar a situaciones prácticas, las vamos a llevar a su campo de acción a su contexto laboral permitiéndoles entonces desarrollarlas, y evaluar cómo se utilizan.

OBJETIVOS

- Entender la importancia de los procesos de negocios.
- Comprender los procesos de descubrimiento y modelos de procesos.
- Determinar como construimos, desarrollamos y medimos procesos.
- Comprender el riesgo como oportunidad de excelencia operacional
- Analizar la arquitectura de proceso.
- Conocer sobre la gestión estratégica.
- Comprender la gestión de la calidad a la mejora continua.
- Aprender sobre la gestión de cambios en procesos en una organización.

METODOLOGÍA

El curso es 100% online asíncrono, i.e. no hay clases en vivo ni horarios. En la plataforma encontrarás cápsulas con contenido audiovisual, lecturas obligatorias, complementarias, y evaluaciones por cada unidad.

CONTENIDOS

- Excelencia Operacional.
- Gestión de Procesos de Negocios.
- Descubrimiento de Procesos.
- Identificación de la situación actual.
- Midiendo los Procesos de Negocios e identificando oportunidades de mejora.
- Gestión de Riesgos.
- Control de Gestión.
- Gestión de Cambio.

PROFESOR



Arturo Alba

Magíster en Ingeniería Industrial mención Investigación Operativa, Ingeniero Civil Industrial Universidad de Chile. Profesor de la Facultad de Ingeniería y Ciencias de la UAI, investigador del Smart y Mining Centers, liderando el diseño de programas de Transformación Digital, Gestión ágil de Proyectos, IT Business Value, programas de Alineamiento Estratégico y Ejecución Estratégica, Gestión de Capital Intangible, Excelencia Operacional e Innovación en Minería e Industria.