



**IDESEM**

MODALIDAD E-LEARNING

DIPLOMADO

INGENIERIA DE LA CALIDAD

EN EMPRESAS DE MANUFACTURAS  
CONSTRUCCIÓN Y  
SERVICIOS

2011



## NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:

### DIPLOMADO

### EN INGENIERIA DE LA CALIDAD, V04-2011

## POBLACIÓN OBJETIVO

Profesionales de cualquier carrera,  
Ingenieros, Administradores, Comerciales,  
Gerentes, Coordinadores. Jefes, Supervisores.  
Estudiantes finalizando su carrera universitaria

## REQUISITOS DE INGRESO

Haber aprobado cualquier carrera con un mínimo de 5 semestres.

## OBJETIVO GENERAL

Al término del programa el participante será capaz de organizar las áreas que requieren gestión de calidad, podrá involucrarse en equipos para implementar sistemas de gestión de calidad, podrá ejercer acciones de controlar procesos productivos, planificar la calidad, controlar aspectos medioambientales, planificar y desarrollar un plan de calidad, intervenir los procesos a fin de trabajar la mejora continua, apoyar a la gerencia para el desarrollo de la planificación estratégica, controlar características en los procesos productivos, ser un motivador permanente al cambio basado en la calidad.

## BENEFICIOS DERIVADOS DE ESTE CURSO

El participante logra certificar una variedad de competencias del ámbito de la gestión, las cuales podrán servir para desempeñarse en actividades tales como: Implementador de sistemas de gestión, podrá documentar correctamente, competencia para el análisis de procesos, Identificación de indicadores, podrá acceder a cargos de Auditor Integrado en SGI y ser responsables de estos sistemas en empresas de manufacturas, construcción y servicios. Podrá ser parte de la gerencia comercial o de calidad. Podrá reforzar sus habilidades de consultoría.

## METODOLOGIA Y OTRAS CONSIDERACIONES

1. Este curso se ofrece en la modalidad DE ESTUDIOS e-LEARNING.
2. Se estudia en la plataforma electrónica de IDESEM, la cual provee informes mensuales del número de horas que cada alumno cubre en sus sesiones de estudio y notas que obtiene.
3. Más del 50 % de los cursos contiene lecciones grabadas. Otras, se presentan las lecciones y las actividades de lecturas en cada lección. Se proporcionan documentos, casos, bibliografías, lista de link a la web con referencias claves.
4. Cada curso tiene un tutor el cual revisa e informa del desempeño de alumno respecto al trabajo entregado, recibiendo la retroalimentación y corrección que sea necesaria.
5. Cada curso está dividido en lecciones, las cuales van acompañadas de ejercicios de comprensión y/o trabajos específicos.
6. Cada curso finaliza con un test de selección múltiple. La aprobación es de 70% mínimo. En cada trabajo o test Las notas son acumulables. Cuando los trabajos presentan errores, estos son corregidos indicándose lo que corresponda, a fin de que no se acumulen errores como parte del aprendizaje. Sin embargo, la nota corresponderá a su desempeño. Si una prueba o trabajo ha sido reprobado, el alumno podrá pedir un nuevo trabajo, opcional, pero este tendrá la nota de aprobación mínima de 70%.



7. Se asigna un tutor para el seguimiento y gestión de consultas.
8. Todos los cursos tienen una orientación profesional: “saber hacer”, por lo que son sus trabajo o respuesta a pruebas los que cierran el aprendizaje.
9. Registros: todos los trabajos quedan almacenados electrónicamente y sirven de respaldo del desarrollo personal de cada estudiante. Esta información es confidencial y solo puede ser mostrada a terceros, previa autorización del estudiante, cuando este lo solicite por escrito.
10. Medio de consulta: correo: [idesem@idesem.cl](mailto:idesem@idesem.cl) y por Chat o por vía skype y/o conversación sobre preguntas específicas. Ud. sentirá que estaremos permanentemente monitoreando sus estudios.
11. Las horas son equivalentes a horas presenciales
12. El alumnos es responsable de comprender y estar en acuerdo con lo indicado en este documento respecto a sus indicaciones de operación.

## TEMARIOS Y OBJETIVOS ESPECIFICOS

### UNIDAD 1: 16 hrs.

#### GESTION DE PLANIFICAR, CONTROLAR Y MEJORAR LA CALIDAD

1. Historia de la calidad , Diversos enfoques: Deming, Juran, Ishikawa, Taguchi, otros.
2. El proceso abierto en la empresa: Identificación y Planificación de procesos
3. Matrices básicas de la planificación de la calidad
  - Taller: Desarrollo de procesos mediante la técnica de flujogramas; manejo de matrices
4. El control del proceso y uso de la Matriz de Control estadístico
5. Indicadores, Histograma, gráficas de corrida, gráficas de Dispersión, gráficas de control.



6. El proceso de mejoramiento: sinopsis de diversas tendencias: 5S, Kaizen, 6 Sigmas, Teoría de Contrastes, Lean Thinking.
7. Como se establece la administración del mejoramiento
8. Subsistema de incentivos: que es y como se administra, criterios de selección y evaluación de proyectos.
9. Taller: creando un subsistema de incentivos
10. Parte práctica: Identificación de procesos de la una empresa

## **UNIDAD 2: 16 hrs.**

### **EL LIDERAZGO, EL TRABAJO EN EQUIPO Y TECNICAS DE APOYO**

#### Parte A)

1. Los conceptos del Liderazgo y sus diferentes estilos y Fundamentos del trabajo en equipo y equipo en la gestión de la empresa
2. Fundamentos del trabajo en equipo y cómo Aprender a trabajar en equipo
3. Aspectos fundamentales para organizar y desarrollar un equipo de trabajo y las habilidades que son claves en los integrantes del equipo para poder tener un desempeño eficiente
4. Planificación y ejecución del trabajo en equipo
5. Herramientas de retroalimentación de grupos y/o equipos de trabajo: Criticas constructivas y retroalimentación, Elementos claves para el éxito de un equipo de trabajo,
6. Parte práctica: Taller: Caso con aplicación de los conceptos aprendidos

## **UNIDAD 3. 16hrs.**

### **TÉCNICAS MODERNAS DE GESTIÓN: QFD, Quality Function Deployment**

1. Historia, alcance y beneficios de QFD Y La voz del cliente y el despliegue transversal en la organización
2. La casa de la calidad, requerimientos del cliente, definición de especificaciones del producto.

3. Uso de herramientas. Diagrama de afinidad, diagrama de relaciones, manejo de matrices L,T, otras.
4. Despliegue de la planificación del producto y Análisis del mercado, Análisis competitivo y perfil lineal
5. Etapas de Planificación de la producción, definición de procesos y Control de la producción.
6. Parte práctica: Trabajo de aplicación de las técnicas

#### **UNIDAD 4. 16 hrs.**

##### **LA NORMA ISO 9001:2008 Y DOCUMENTAR SGC**

1. Marco general de la calidad y Aspectos históricos del desarrollo de la Norma ISO 9001:2008.
2. Alcances de la Norma ISO 9001:2008
3. Sistema de Gestión de Calidad: Requisitos Generales, requisitos de documentación
4. El control de documentos y el control de registros
5. Responsabilidades de la Dirección: Compromiso, Política de Calidad, Planificación.
6. Responsabilidad, autoridad y comunicación; Representante de la Dirección; Comunicación Interna
7. Revisión por la Dirección
8. Gestión de los Recursos: Competencia, infraestructura y Ambiente de trabajo
9. Realización del producto
  - a. Planificación de la realización del Producto
  - b. Procesos relacionados con el cliente
  - c. Diseño y Desarrollo
  - d. Compras
  - e. Producción y prestación del servicio
  - f. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición
10. Medición, análisis y mejora: seguimiento y medición, auditoría, Interna, producto no conforme, Análisis de datos, Mejora, acción correctiva, acción preventiva.
11. Documentación de los sistemas de gestión:



- Procedimientos
- Registros
- Manual de calidad
- Parámetros de control de los documentos
- Codificación de documentos
- Habilitación de documentos.

12. Parte práctica: Desarrollo de 3 procedimientos aplicados

## **UNIDAD 5. 12 hrs.**

### **ISO 14001:2004**

#### **REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.**

1. Requisitos Generales
2. Política Ambiental
3. Planificación
  - Aspectos ambientales
  - Requisitos legales
  - Objetivos, metas y programas
4. Implementación y Operación
  - Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad
  - Competencia, formación y toma de conciencia
  - Comunicación
  - Documentación
  - Control de documentos
  - Control operacional
  - Preparación y respuesta ante emergencias
5. Verificación y acción Correctiva
  - Seguimiento y medición
  - Evaluación del cumplimiento legal
  - No conformidad, acción correctiva y acción preventiva
  - Control de registros
  - Auditoria interna
  - Revisión de la Gerencia



6. Guía para el uso de la Especificación
7. Parte práctica: Desarrollo de 3 procedimientos aplicados

## **UNIDAD 6: 16 hrs.**

### **LA NORMA OHSAS 18001:2007 e Integración de Normas**

- 1) Alcances de la Norma OHSAS 18001 y Definiciones - Sistema de Gestión
- 2) Política -Responsabilidades de la Administración
- 3) Planificación para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos
- 4) Taller: identificación de peligros
- 5) Requerimientos legales y otros
- 6) Objetivos
- 7) Programa (s) de gestión OHSAS Implementación y Operación Estructura y responsabilidad
  - b) Entrenamiento, Concientización y Competencia
  - c) Consultas y Comunicación
  - d) Control de Documentos y datos
  - e) Control Operacional
- 9) Preparación y respuesta a emergencias, Verificación y Acción correctiva
  - a) Medición y Monitoreo del desempeño
- 11) Accidentes, Incidentes, no conformidades y acción correctiva y preventiva
  - a) Gestión de los registros
  - b) Auditoria
- 12) Revisión de la gerencia. Conclusiones
- 14) Integración de Normas
- 15) Parte práctica: Desarrollo de 3 procedimientos aplicados

## **UNIDAD 7: 16 hrs.**

### **FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS INTEGRADO**

1. Marco general de la calidad Y la Terminología
2. Objetivos de las Auditorias Internas



3. El sistema de auditoria
  - a. Planificación
  - b. Programación de las auditorias
  - d. Organización del equipo auditorNotificación de la auditoriaEjecución de la Auditoria:
    - f. Reunión inicial
    - g. Desarrollo
    - h. Reunión de Cierre / post-auditoría
5. Informes y documentos de auditoria
6. Criterios de calificación de los auditores internos según la normas de auditoria 19011
7. Calificación de los auditores
8. Herramientas y técnicas de auditoria
9. Personalidad del auditor
10. Módulo práctico:  
Ejercicios separados para las tres normas de referencia, desde la perspectiva del auditor.
11. Lista de verificación: Elaboración de checklist, mediante la técnica de diagrama de árbol. Traducción a la técnica de preguntas
12. Técnica de trazabilidad
13. Elaboración de un informe final
14. Elaboración de un plan de auditoria, programa de auditoria, notas del auditor
15. Como revisar los informes emitidos por auditores
16. Parte práctica: Simulación de un caso de auditoria, donde se puedan ver los documentos aplicados.

## **UNIDAD 8. 24 HRS.**

### **PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA**

1. La planificación estratégica y sus principios y Objetivos de la empresas en el entorno del mercado
2. El análisis del entorno externo: económicos, sociales, políticos, tecnológicos,
3. El análisis del entorno interno: factores internos

4. Políticas
5. Herramientas: Análisis FODA, análisis DELPHI

### **Balanced Scorecard**

1. Introducción al Tablero de Comando o Balanced Scorecard o Cuadros de mando.
2. Definición de Mapas Estratégicos para describir y comunicar la estrategia- La relación causa-efecto.
3. Taller de aplicación
4. El tablero de comando central, KPI's, metas y medios.  
Taller de aplicación
5. Despliegue de Objetivos Estratégicos
6. Indicadores de Gestión sobre la base de las dimensiones del modelo Balanced Scorecard
7. Presupuestos
8. Liderazgo ejecutivo para efectuar el cambio
9. Parte práctica: Simulación y desarrollo de un caso aplicado a una empresa

### **UNIDAD 9. 24 HRS.**

#### **CRM, Marketing Relacional**

##### Lección 1:

- Beneficios del marketing
- Importancia del cliente
- Porque se pierden los clientes
- Porque la estrategia del CRM
- El valor del cliente
- Definiciones
- Que quiere el cliente
- Triangulo de eficiencia
- Fallas internas

##### Lección 2:



- Otras definiciones de Calidad
- Que es CRM
- Que no es CRM
- Pirámide de la información
- Bases de Datos Inconexas
- Conexión con el mercado
- Empresas con sistemas Inteligentes

## Lección 3.

- Conceptos de CRM
- Estrategia de CRM
- Marketing 1 to 1
- Conocimiento del cliente
- Ventas Cross-Selling y Up-Selling
- Razones para aplicar el Marketing 1 to 1
- Herramientas para conocer al cliente
- La relación entre Marketing 1 to 1 y la Reacción en cadena de Deming
- Estructura organizacional del CRM Lección 4
- Procesos de la empresa como se relacionan con CRM
- Integración de CRM con otras aplicaciones
- Bases para implementar CRM
- Captación, retención de clientes
- Aplicar el conocimiento de clientes a la estrategia CRM
- Ofertas a clientes,
- La organización centrada en el cliente

## Lección 5

- La Fuerza de Venta y las Fases de la Comercialización
- Venta Directa y Venta Consultiva
- Porque se pierden los clientes
- Fidelización del cliente Lección 6
- Cómo crece la empresa
- Medición: Indicadores de la retención de clientes; proyección de ventas; tasa de deserción;



- Valor del cliente en el tiempo
- Categorización de los clientes
- Costo de venta por visita

Taller: Incremento del margen

## Lección 7

- Conceptos del marketing relacional
- Consecuencias del CRM
- Estudios de la satisfacción del cliente: percepción vs satisfacción
- Expectativas del cliente
- Momentos de verdad
- Sigue en la lección 8

## Lección 8

- Herramientas para identificar momentos de verdad
- Taller sobre Momentos de verdad
- Otras herramientas para estudiar los procesos
- Taller: Descripción de Expectativas

## Lección 9

- Taller: El Manual de procesos Lección 10
- Modelo de Kerskett y Schlesinger
- El proceso Relacional Comercial
- Calidad Personal e Inteligencia emocional
- Factores actitudinales en la gestión comercial
- Sigue en la lección 11

## Lección 11

- Factores actitudinales
- Excelencia y calidad
- La actitud mental
- Consejos para adoptar una actitud...
- Otros parámetros: creatividad, labor de equipo, etc. Lección 12
- Que es el autoconcepto



- Las 8 Inteligencias de Howard Gardner
- Inteligencia Emocional y el CRM
- Que es el autoconcepto
- Claves de la inteligencia Intrapersonal
- sigue

## Lección 13

- Claves de la inteligencia Intrapersonal
- Satisfacción de los empleados
- 10 Claves de la motivación Lección 14
- Repaso de las claves de motivación
- La excelencia en el proceso comercial
- El Vendedor tradicional
- El Vendedor asesor
- El modelo de las 6 fases de venta

## Lección 15

- Continuación del punto anterior
- Introducción
- Presentación de la oferta
- Manejo de Objeciones
- Cierre de la venta Lección 16
- Seguimiento de la Venta
- Valor por esfuerzo
- El Servicio y sus diferentes formatos que hace la diferencia
- Cómo tangibilizar el servicio

## Lección 17

- Ejemplos de productos y servicios
- La Estrategia del Marketing Relacional: prospecciones, captación, mantenimiento, satisfacción, fidelización
- Etapas del CRM , sigue...

## Lección 18

- Las 5 etapas del CRM
  - Sistemas de Información
- Comunicación con el cliente

#### Lección 19

- Captura de la Información
- El valor del cliente, revisión
- Seguridad de los datos Lección 20
- CRM y los softwares
- Call Center
- Contact Center
- Comentarios sobre los softwares
- Modelo general de CRM: CRM Operacional : Sistemas Back-Office y Front-Office en la gestión de la empresa
- Conclusiones finales

Parte práctica: los trabajos que contiene el curso.

### **UNIDAD 10. 24 HRS.**

#### **Lean Manufacturing**

- El vehículo Lean de la empresa
- La organización Total
  - Mejores prácticas, El control de Procesos
  - Técnicas para reducir el desperdicio, 5 S, Poka-yoke
  - ISO 9000
  - Aseguramiento de la calidad, Flujo de Suministro
  - Prevención versus detección
- Gestión de las Ventas, Producción e Inventario
  - Proyección de Ventas, Proyección de la producción, Kanban
  - Capacidad de planificación, Estándar de procesos
  - Información del producto
  - Desempeño en la entrega



- La Gestión de la empresa que vende
    - Visión, Despliegue de la Política, Plan de acción
    - Franquicias, Desempeño basado en el pago
    - El mejoramiento continuo, comunicación visual, manejo del cambio, incentivos
    - Focalización en la seguridad
    - Trabajo en equipo, liderazgo
  - Las Técnicas del Lean Manufacturing:
    - El tiempo Takt, El tiempo de flujo, El tiempo setup
    - Efectividad del equipamiento total
    - Velocidad de flujo
    - Costo de producción, Facilidades de Layout
    - Estándar de trabajo, Jidoka (Autonomía)
    - Mantenimiento, tiempo total productivo
    - Reducción de la manipulación
- Parte práctica: Los trabajos del curso

SOFTWARE CRM: disponemos de un software, como herramienta tecnológica, contactar a IDESEM.

**DURACION: 180 HORAS ACADEMICAS**

**TIEMPO DE EJECUCION**

**PROMEDIO DE HORAS ESTUDIOS:  
1 HORA DE ESTUDIOS DIARIA, 180 DÍAS  
TESINA: 30 DÍAS**

**TOTAL: 7 MESES MAXIMO**

**CURSOS OPCIONALES**

**Se podrá cambiar 1 curso de la maya curricular. Las opciones son las siguientes:**

## **Hoshin Kanri o Despliegue de Políticas**

1. Hoshin Kanri, aspecto históricos, definiciones
2. El plan Hoshin Kanri, un resumen
3. Visión , objetivos, Metas
4. El rol de la gerencia media y superior
5. Matriz de objetivos y medios, Despliegue de objetivos
6. Despliegue de la Política
7. Estrategia de medio y largo plazo
8. Recolección y análisis de información
9. Plan de acción
10. Estrategias y recursos
11. Equipos de implementación
12. El control de objetivos: matrices de gráficos
13. Análisis de puntos críticos
14. Gráfica de bandera de Komatsu
15. El control de los ítems
16. Uso de las nuevas herramientas de la calidad: Diagrama de afinidad, diagrama de relaciones, matrices.
17. Hoshin Kanri, y su relación con la Planificación estratégica al estilo japonés

## **Técnicas de Total Productive Maintenance, TPM**

- QUE es el mantenimiento productivo total
- Mantenimiento autónomo
- Mantenimiento Planeado
- Control inicial/gestión temprana
- Gestión para el cero defecto
- Gestión sobre la educación y el entrenamiento

## **Six Sigma**

-



- Aspectos generales de la estrategia 6 Sigma: qué es 6 Sigmas, cómo surge, cómo se desarrolla, cuál es su objetivo.
- La metodología 6 sigmas: definir, medir, analizar, diseñar, verificar.
- Despliegue de la Identificación: definir proyectos 6 Sigmas
- Organización del equipo de trabajo de 6 Sigmas
- Consideraciones financieras del proyecto 6 Sigma
- Cómo es un proceso 6 Sigmas. Técnicas de mapeo de proceso
- Despliegue de la Medición: definir el desempeño de las especificaciones: Paretos, revisión de los datos históricos: capacidad de proceso, DPU, cálculo de Z y Zst, estudios R & R.
- Despliegue del Análisis: revisar la fase de medición, identificar causas y efectos, benchmarking, análisis de datos usando herramientas de análisis estadístico, pruebas de hipótesis,
- Despliegue de la Mejora: revisar el proceso de análisis, actualización del proyecto, análisis de riesgo y plan para minimizar el riesgo, desarrollo de un nuevo flujo de procesos, identificación de causa raíz, identificar acciones de mejoramiento, implementar acciones de mejoramiento, coleccionar y analizar datos para validar el mejoramiento
- Despliegue de la Verificación o Control: Determinar la capacidad de procesos, recalcular de medidas 6 sigmas, identificar el plan de seguimiento, (follow-up), identificar acciones de estandarización, presentación de resultados.
- Manejo de Software estadístico, no incluido en el curso
- Técnicas de presentación
- Presentación de informe Final de Proyecto Green Belt

## **La Norma de Gestión Metrológica ISO 17025**

- Alcance y Campo de Aplicación
- Breve reseña de las referencias normativas
- Términos y definiciones
- Requisitos de Gestión
- Organización
- Sistema de Calidad



- Control de Documentos
- Revisión de Solicitudes, Propuestas y Contratos
- Subcontratación de Ensayos y Calibraciones
- Adquisición de Servicios y Suministros
- Servicio al Cliente
- Reclamos
- Control del Trabajo de Ensayo y/o Calibración No Conforme
- Acciones Correctivas
- Acción Preventiva
- Control de Registros
- Auditorias Internas
- Revisiones de Gerencia
  
- **Requisitos Técnicos**
  - Generalidades
  - Personal
  - Planta Física y Condiciones Ambientales
  - Métodos de Ensayo y Calibración y Validación de Métodos
  - Equipos
  - Trazabilidad de la Medición
  - Muestreo
  - Manipulación de los items de ensayo y calibración
  - Aseguramiento de la calidad, de los resultados de ensayo y calibración.

## ISO 22000

- ISO 22000:2005, Food safety management systems
- - 1. Alcance y generalidades
  - 2. El sistema de seguridad alimenticia
  - 3. Requerimientos generales
  - 4. Requerimientos de documentación
  - 5. Responsabilidad gerencial
  - 6. Responsabilidad del comité

- 7. Política de seguridad alimenticia
- 8. El sistema gerencial seguridad alimenticia
- 9. Responsabilidad y autoridad
- 10. Liderazgo de equipo en la seguridad alimenticia
- 11. Comunicación
- 12. preparación y respuesta ante Emergencias
- 13. Revisión gerencial
- 14. provisión de recursos
- 16. Recursos Humanos
- 17. Infraestructura
- 18. Ambiente de trabajo
- 19. Planificación y realización de la seguridad alimenticia
- 20. Requisitos del programa
- 21. Pasos preliminares y análisis de Peligros
- 22. Establecimiento de prerrequisitos de programas operacionales (PRP)
- 23. El Plan HACCP
- 24. Actualización de la información documentada y documentos específicos de PRP.Y Planes HACCP
- 25. Verificación de la planificación
- 26. Sistema de trazabilidad
- 27. Control de Productos No conformes
- 30. Verificación, validación de la mejora del sistema de seguridad alimenticia
- 31. Validación de los controles de la combinación de Medidas
- 32. Control y monitoreo de las mediciones
- 33. Verificación del sistema de seguridad alimentaría
- 34. Mejora

## EVALUACIÓN Y APROBACION

	Ponderación	
Trabajos por materia		70%
Tesina		20%



formato escrito calidad del documento		
Prueba de Término de Programa		10%
		100%
Aprobación		Mínimo 70%

## TESINAS

La tesina es un trabajo final sobre un tema que el postulante ha seleccionado entre las materias estudiadas. Es una aplicación específica, cuyo objetivo es prepararlo para actividades profesionales futuras.

Este se ejecuta a partir de la 10 unidad con el apoyo del tutor.

## CARACTERÍSTICAS DE LA TESINA

1. Presentación de un prefactibilidad de tesina en formato power-point, para ser aprobado por el comité académico y el tutor.
2. Presentación en un documento el cual tiene las siguientes características generales
  - A) Mínimo 15 Páginas, Sin Incluir La Hojas Correspondientes A De Titulares
  - B) Letra. Times New Roman O Ariel , 12 Puntos
  - C) Interlineados: Sencillo
  - D) Se Debe Acompañar Con Una Bibliografía De Apoyo Al Trabajo
  - E) Se Deben Identificar Los Autores Citados Como Pie De Página
  - F) Con Portada Que Se Le Informará Un Modelo A Seguir.



3. La presentación para su defensa no es obligatoria, sin embargo si el participante desea hacerlo, debe informarlo oportunamente para proceder a desarrollar el protocolo correspondiente. Este se efectúa en Chile, en la ciudad de Santiago.
4. Los costos asociados a este evento son de cargo del participante.

## FORMATO MODELO DE LA TESINA

Titulo De La Tesina

Resumen Del Trabajo

30 A 50 Líneas

Palabras Claves

Introducción

Cuerpo Del La Tesina

Conclusiones

Bibliografía

## **APROBACION DEL DIPLOMADO:**

**NOTA SUPERIOR O IGUAL 70% SU EQUIVALENTE EN OTRA ESCALA.**

## **MATERIALES DEL CURSO**

**El Curso Contempla Los Materiales Siguietes:**

**1 Carpeta Para Almacenar Documentos  
Pdf De Cada Curso  
Casos  
Ejercicios Que Se Suben Y Sus Correcciones  
Lecturas Seleccionadas  
Plantillas Según Corresponda A Los Cursos  
Diploma Del Curso  
Encuesta Del Programa**

## **COSTOS Y FORMAS DE PAGO**

**SOLICITAR COSTOS DEL DIPLOMADO**

## **OTRAS VENTAJAS PARA ALUMNOS DEL DIPLOMADO**

Todos los miembros de la comunidad IDESEM tiene derecho a descuentos en nuestros cursos en un 15%. Este descuento puede ser transferido a un relacionado.

Derecho a optar a la beca que ofrece AIU, la cual puede significar hasta un 30% de descuento en el arancel de la carrera.

## **INICIO DEL DIPLOMADO Y FORMA DE INSCRIPCION**

Se inicia cada 1° de cada mes, previa inscripción de participante. Es recomendable hacer el proceso de inscripción con 1 semana de anticipación.

### **Forma de Inscripción:**

Se completa la **planilla de inscripción** la cual se pide a Idesem y se efectúa el pago inicial de forma electrónica, de acuerdo a los pasos indicados en la planilla de inscripción.

### **CODIGO SENCE**

Este curso tiene código Sence para la versión presencial, el cual se dicta con un mínimo de 10 participantes.

### **POLITICA DE DEVOLUCIONES**

Una vez inscrito el estudiante, declara haber recibido toda la información relacionada con el diplomado. En caso de que el estudiante, por razones particulares que lo obliguen a retirarse del programa, debe indicarlo por escrito y debe justificar su decisión. El Comité de Administración de Idesem resolverá sobre la devolución correspondiente a un máximo del 40% del monto cancelado, entendiéndose que este sistema tiene comprometido muchos aspectos administrativos y de pérdida de oportunidad que lo obligan a adoptar esta política. El Comité también es responsable de proponer otras opciones de solución, las cuales son consensuadas con el alumno.

### **CONTINUIDAD DE ESTUDIOS**

IDESEM promueve la participación de sus estudiantes para continuar sus estudios a distancia con ATLANTIC INTERNATIONAL UNIVERSITY, AIU-USA. El participante de este diplomado podrá continuar sus estudios en esta Universidad a distancia para obtener un Master y luego continuar con su doctorado.

### **CUERPO DE TUTORES TITULARES DE IDESEM**



M.Sc. Aeronáutica, Sra, Angela Corrales,  
Ing. Medio Ambiente, Sr. Hernan Von Hausen  
Ing. M.Sc. Metrología, Sr. Daniel Canales  
Ing.Y Especialista En S&So Roberto Opazo  
Dr. Francisco Gallardo Pastore (Ph.D.-AIU)

Nota: Profesionales interesados en pertenecer a este cuerpo de tutores, contactar y enviar su cv