



DIPLOMADO EN MEJORA CONTINUA

Modalidad: Asincrónico

Duración total: 250 horas

Objetivo General

Desarrollar competencias en gestión de calidad y mejora continua, aplicando herramientas, metodologías y normas internacionales que permitan optimizar procesos organizacionales.

Objetivos Específicos

Comprender los fundamentos del aseguramiento de la calidad y su aplicación en la gestión organizacional.

Aplicar principios de gestión de calidad total (TQM) y herramientas como benchmarking para la mejora de procesos.

Utilizar herramientas de análisis de calidad (Ishikawa, 5W2H, matriz GUT, entre otras) para la identificación y modulación de problemas.

Analizar costos de calidad y no calidad para la toma de decisiones organizacionales.

Implementar sistemas de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001:2015.

Evaluar procesos mediante indicadores de calidad, auditorías y análisis de brechas.

Diseñar e implementar acciones de mejora continua orientadas a la satisfacción del cliente.

Módulos del Diplomado

MÓDULO 1: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Concepto de calidad y aseguramiento de la calidad

Gestión de la Calidad Total (TQM)

Benchmarking: concepto, tipos y aplicación

Trilogía de Juran:

Planificación de la calidad

Control de la calidad

Mejora de la calidad

Planificación de la calidad:

Entradas, herramientas y procesos

Costos de calidad y no calidad:

Tipos y métodos de cálculo

Definición de objetivos de calidad

Introducción a norma ISO 9001:2015 (enfoque en requisitos)

MÓDULO 2: HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Las 7 herramientas básicas de la calidad

Diagrama de Ishikawa (causa-efecto):

Elaboración y análisis

Método 5W2H:

Aplicación práctica

Matriz GUT:

Priorización de problemas



Diagrama de afinidad

Medición de satisfacción del cliente:

Encuestas

Análisis de reclamos y no conformidades

Trazabilidad en procesos logísticos

Mejora continua enfocada en el cliente

MÓDULO 3: NORMA ISO 9001 Y GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

Evolución de la norma ISO 9001

Estructura de alto nivel (HLS)

Requisitos de la norma ISO 9001:2015

Análisis de brechas (diagnóstico organizacional)

Proceso de implementación del SGC

Indicadores de calidad y seguimiento

Auditorías de calidad:

Tipos de auditoría

Auditor interno y auditor líder

Planes de mejora continua

Cultura organizacional orientada a la calidad

Meta de Aprendizaje General

Al finalizar el diplomado, el estudiante será capaz de implementar sistemas de gestión de calidad, utilizar herramientas de mejora continua y aplicar la norma ISO 9001 para optimizar procesos y aumentar la satisfacción del cliente.

Metodología del Diplomado Asincrónico

El Diplomado se desarrollará completamente en modalidad asincrónica, a través de una plataforma virtual de aprendizaje (LMS), disponible las 24 horas del día durante el período establecido. Esta modalidad permite al participante avanzar a su propio ritmo, accediendo a los materiales y actividades desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

1. Estrategia de Aprendizaje

El proceso formativo se centra en el aprendizaje autónomo y flexible, donde cada participante gestiona su tiempo de estudio de acuerdo con su disponibilidad. La metodología combina distintos recursos pedagógicos digitales que promueven la comprensión, análisis y aplicación práctica de los contenidos.

2. Recursos Didácticos

Lecturas guiadas: Materiales teóricos descargables y diseñados con lenguaje claro, esquemas y ejemplos prácticos.

Presentaciones interactivas: Diapositivas con resúmenes de conceptos clave y ejercicios de reflexión.

Videos de apoyo: Material audiovisual breve y complementario, orientado a reforzar los contenidos principales de cada módulo (sin incluir clases explicativas grabadas).

Casos prácticos: Situaciones reales o simuladas que permiten aplicar los conocimientos adquiridos.

Foros de participación: Espacios asincrónicos para el intercambio de ideas y resolución de dudas, moderados por el tutor.



3. Rol del Tutor

El tutor o facilitador cumple un rol de acompañamiento y orientación, respondiendo consultas en foros o mensajería interna de la plataforma. Asimismo, entrega retroalimentación personalizada sobre las actividades evaluativas y fomenta la participación activa del estudiante.

4. Evaluación del Aprendizaje

La evaluación es continua y formativa, con instrumentos que valoran tanto la comprensión teórica como la aplicación práctica:

- Cuestionarios en línea por módulo.

- Actividades prácticas o estudios de caso.

- Evaluación final integradora.

La aprobación del Diplomado requerirá una nota mínima de 4.0 (en escala de 1.0 a 7.0) y un avance total del 100 % en los contenidos.

5. Seguimiento y Soporte

El sistema registra automáticamente el progreso, tiempo de conexión y resultados obtenidos por cada participante. En caso de dificultades técnicas, el estudiante podrá contactar al soporte académico o técnico mediante correo electrónico o chat interno.

6. Cierre y Certificación

Una vez completadas todas las actividades, el participante podrá descargar su certificado digital de aprobación desde la sección correspondiente de la plataforma, con validez oficial emitida por OTEC JCCD LTDA.

OTEC JCCD LTDA