

Diplomado en Gestión de Calidad de Servicios Públicos

 A distancia  240 Horas  www.iplacex.cl

El objetivo general del programa es promover el conocimiento, descripción, análisis y aplicación de una serie de conocimientos clave a considerar dentro de la formación en gestión de calidad en servicios públicos, para comprender los procesos decisorios y la implementación del ciclo de políticas públicas al interior de las organizaciones públicas. Este diplomado preparará a los profesionales para ser capaces de integrar y potenciar habilidades directivas y estrategias de capital humano. Además, podrán conocer los principales aspectos teóricos, técnicos y prácticos del diseño, implementación y gestión de un sistema de calidad de los servicios públicos, para alcanzar estándares mínimos y máximos en los servicios y productos entregados por el estado para lograr aumentar las perspectivas profesionales de desarrollo en el ámbito nacional, regional y local.



INSTITUTO PROFESIONAL ACREDITADO
NIVEL AVANZADO
Gestión Institucional y Docencia de Pregrado
Octubre 2025

Diplomado en Gestión de Calidad de Servicios Públicos

Plan de estudios

Módulo 1

Mecanismos de control de gestión y sistemas de calidad de procesos

 60 Horas 4 semanas | 6 días | 2,5 horas diarias

Contenidos Clave:

- **Mecanismos de control de gestión**
 - Conceptos de mecanismos de control de gestión
 - Tipos de enfoques de control de gestión
 - Modelo de mecanismos de control de gestión
 - Indicadores de control de gestión
- **Sistemas de Calidad**
 - Introducción al concepto de calidad y sistemas.
 - Políticas de calidad y sistemas de calidad organizacional.
 - La estandarización y relevancia de la gestión de procesos.
 - Sistemas de calidad y la gestión de riesgo.
 - Documentación de procesos y normas ISO.
 - Ciclos de calidad y mejora continua.
- **Dirección, competencias y habilidades directivas**
 - Estrategias y capital humano.
 - Evaluación de desempeño concepto
 - Evaluación de desempeño por competencias
 - Competencias y habilidades directivas.
- **Caso y taller de habilidades directivas.**

Módulo 2

Aspectos normativos en calidad y metodologías de procesos

 60 Horas 4 semanas | 6 días | 2,5 horas diarias

Contenidos Clave:

- **Normas de Calidad**
 - Evolución de los elementos de calidad en el mundo de las organizaciones.
 - Qué son las normas de calidad ISO
 - Principios de calidad aplicados en Chile.
 - Relevancia de las normas de calidad y la provisión de servicios.
 - Herramientas básicas de la calidad.
 - Mapas de procesos y metodologías (Diagrama de procesos, flujos y árbol de causas y efectos)
 - Procesos de mejora continua.
- **Elementos de calidad**
 - El enfoque de cliente.
 - El enfoque de procesos y la cadena de valor.
 - La reingeniería y su enfoque de calidad.
 - Enfoque de calidad total.
 - Procesos decisorios e impacto en la calidad de productos y servicios.

Módulo 3

Auditoría gubernamental y gestión estratégica

 60 Horas 4 semanas | 6 días | 2,5 horas diarias

Contenidos Clave:

- **Introducción a la Auditoría.**
 - Conceptos generales y normas de auditorías gubernamentales.
 - Competencias del auditor interno en el gobierno.

- Funcionamiento de las unidades de auditoría interna en los servicios públicos.
 - Tipos de auditorías.
 - Modelo integral de auditoría (plan de auditoría en los servicios públicos).
 - Gestión de riesgo y sistemas de control interno.
- **Gestión estratégica y Auditoría**
 - El valor de lo público y las dinámicas organizacionales.
 - Análisis e implementación estratégica dentro de la organización y rol de auditoría gubernamental. (Plan de auditoría como estrategia).

Módulo 4

Proyecto Final

 60 Horas 4 semanas | 6 días | 2,5 horas diarias