

 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 08
	<p>Formato</p> <p><b>DESCRIPTOR PROGRAMAS</b></p> <p><b>DIPLOMADOS/CURSOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

## UNIDAD ACADÉMICA

Escuela de Ingeniería UC

## VERSIÓN 2021

## MODALIDAD

Online – clases en vivo

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** Taller Aplicado de Diseño de Servicios

**NOMBRE EN INGLÉS:** Applied Design Service Workshop

## PRESENTACIÓN

El curso pretende instalar en los participantes las nuevas metodologías para enfrentar proyectos de innovación centrada en el usuario para experiencias de servicio. Se buscará que el participante pueda fijar el conocimiento teórico a través de la aplicación proyectual en su ámbito de trabajo.

## DESCRIPCIÓN

En el Curso “Taller Aplicado de Diseño de Servicios”, se buscará que los participantes tengan una experiencia práctica interdisciplinaria acompañada por un grupo de profesores que guiarán y fomentarán el trabajo colaborativo. Los participantes aprenderán a gestionar y diseñar metodológicamente un proyecto de innovación centrada en el usuario. Serán capaces de llegar a resultados implementables a través de la construcción de prototipos de baja y alta resolución. Los lineamientos metodológicos para el desarrollo de sus proyectos, los dará la metodología más destacada en Diseño de Servicios, el Double Diamond del Design Council del Reino Unido. En base a este proceso proyectual, los equipos estudiarán, planificarán, diseñarán y construirán un producto o servicio digital que busque mejorar la experiencia del contribuyente en el marco del Modelo de atención y asistencia al contribuyente definido recientemente por el SII.

*\* Este curso ha sido desarrollado a solicitud del Servicio de Impuestos Internos, como curso cerrado corporativo.*

## DIRIGIDO A/PÚBLICO OBJETIVO

Profesionales del Servicio de Impuestos Internos que tengan vínculo o requieran desarrollar conocimientos respecto del Diseño de Servicios de la institución.

## REQUISITOS DE INGRESO

El curso no cuenta con prerequisites obligatorios.

- Se recomienda poseer una licenciatura, título profesional o técnico.
- Se recomienda poseer al menos 2 años de experiencia profesional.

## OBJETIVO DE APRENDIZAJE

- Elaborar proyectos de innovación centrada en el usuario utilizando metodologías de Diseño de Servicios.
- Crear productos o servicios digitales con foco en el usuario para mejorar la experiencia del contribuyente.

## DESGLOSE DE CURSO

**Horas cronológicas:** 18; **Horas pedagógicas:** 24; **Créditos:** 3.

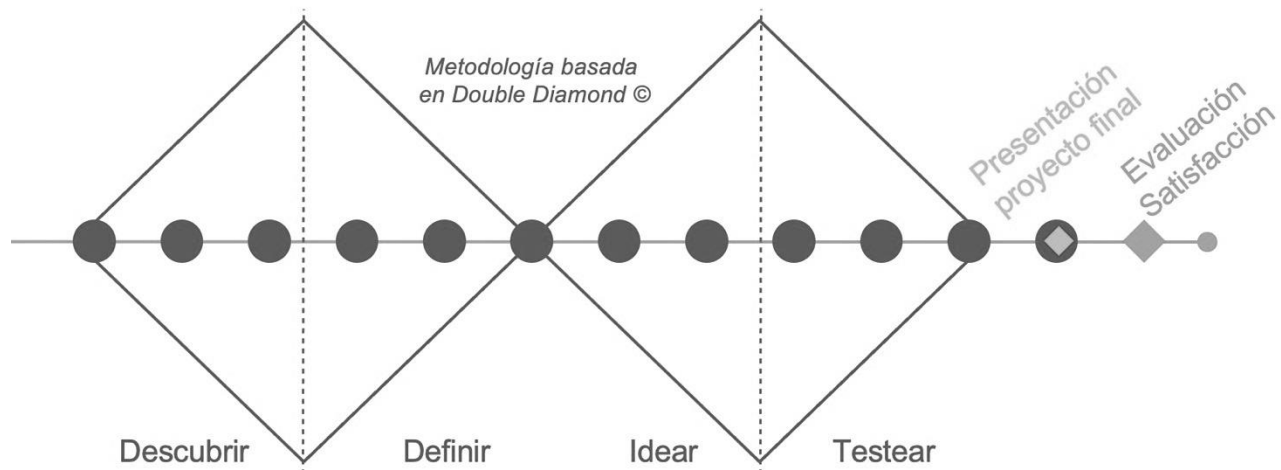
## Resultados de Aprendizaje:

- Diseñar metodológicamente un proyecto de mejora de experiencia de servicio.
- Implementar técnicas e instrumentos para el diseño de servicios digitales.
- Emplear metodologías, técnicas e instrumentos propios del Diseño de Servicios de forma coherente y consistente.
- Desarrollar una solución de diseño de servicio pertinente y alineada con las necesidades de los usuarios.

 PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 08
	Formato <b>DESCRIPTOR PROGRAMAS          DIPLOMADOS/CURSOS</b>	Fecha: 25/04/2018

### Contenidos:

- **Fase 1: Descubrir y comprender** / En estas sesiones se buscará que los participantes establezcan un marco de trabajo, diseñen una investigación cualitativa y cuantitativa de usuario, levanten insights y estructuren los hallazgos de nivel estratégico y operativo.
- **Fase 2: Definir y consolidar** / Se busca acotar el desafío de diseño y consolidar los insights relevantes que se abordarán con la propuesta.
- **Fase 3: Idear, conceptualizar y formalizar** / Se buscará que los participantes exploren el pensamiento creativo para co-diseñar propuestas que mejoren la experiencia de los contribuyentes de punta a punta. Se fomentará una visión innovadora apalancada en nuevas tecnologías.
- **Fase 4: Prototipar, testear e iterar** / En estas sesiones los participantes construirán prototipos de baja y alta resolución, planificarán sesiones de testeo y levantarán aprendizajes para la iteración y posterior implementación de la solución. La sesión final antes del examen tendrá como foco la entrega de feedback respecto a las consideraciones más relevantes a la hora de la implementación, por ejemplo, factibilidad técnica, gestión del cambio, gestión de recursos humanos, aspectos legales, etc.




### Metodología de enseñanza y aprendizaje:

Los lineamientos metodológicos para el desarrollo de los proyectos los dará la metodología más destacada en Diseño de Servicios, el Double Diamond del Design Council de Inglaterra. En base a este proceso proyectual, los alumnos estudiarán, planificarán, diseñarán y construirán un producto o servicio digital que busque mejorar la experiencia del contribuyente en el marco del MAAC del Servicio de Impuestos Internos.

Se trabajará en sesiones sincrónicas ya sea el grupo completo o divididos en subgrupos de trabajo, cada uno con un docente del equipo asignado como tutor. Las sesiones de revisión de avance grupales se llevarán a cabo por un grupo interdisciplinario de profesores especialistas en áreas de Diseño, Ingeniería de procesos, innovación y desarrollo tecnológico.

Cada profesor perteneciente al equipo docente tiene asignado a 3 grupos para guiar y acompañar durante todo el proceso. Para el inicio de cada etapa se contempla una sesión conjunta de 30 minutos con todos los equipos y guiada por la Jefa de Programa, para dar lineamientos y contenidos generales que permitan continuar con las sesiones grupales. Durante el proceso se consideran 3 sesiones que incluyen un mentor rotatorio para dar feedback del proyecto a los equipos.

- Exposiciones de lineamientos generales para cada etapa del Taller.
- Talleres prácticos grupales, guiados por un docente a cargo.
- Dinámicas grupales supervisadas por el docente.

 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 08
	<p>Formato</p> <p><b>DESCRIPTOR PROGRAMAS</b></p> <p><b>DIPLOMADOS/CURSOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

### **Evaluación de los aprendizajes:**

- Trabajo práctico etapa 1 (15%)
- Trabajo práctico etapa 2 (15%)
- Trabajo práctico etapa 3 (15%)
- Trabajo práctico etapa 4 (15%)
- Presentación proyecto final a comisión (40%)

### **BIBLIOGRAFÍA**

- Moritz, S. (2005). Practical Access to Service Design. Londres, Inglaterra: sin editorial. Recuperado de: [www.stefan-moritz.com/#book](http://www.stefan-moritz.com/#book)
- Stickdorn, M., Hormess, M., E, Lawrence, A., Schneider, J. (2018). This Is Service Design Doing: Using Research and Customer Journey Maps. Canada: O'Reilly.
- Kimbell, L. (2015). The Service Innovation Handbook: Action-oriented Creative Thinking Toolkit for Service Organizations (Illustrated ed.). Ámsterdam, Holanda: BIS Publishers.
- Curardale, R. (2013). Service Design, 250 essential methods. Los Ángeles, EE.UU.: Design Community College

### **JEFE DE PROGRAMA**

#### **Claudia Halabí K.**

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y Ph.D. (doctor) en Economía de la Universidad de Georgia, EEUU. Profesor Asistente Adjunto de la Escuela de Ingeniería UC. Profesor Adjunto de la Universidad de Chile. Directora Ejecutiva de Educación Profesional, Escuela de Ingeniería UC. Especialización en estrategia, organización industrial, análisis de productividad y econometría. Cursó el Executive Program in Corporate Strategy en la Universidad de Chicago, Disciplines of Innovation Certificate en la Universidad de Stanford y el Global Colloquium on Participant Centered Learning en Harvard University. Ha trabajado en diversas empresas, tales como Banco de A. Edwards, Diario Estrategia, Universidad de Chile, Santo Tomás y Universidad Diego Portales. Fue consultora de medianas y pequeñas empresas en temas de estrategia. Posee diversas publicaciones en prestigiosas revistas académicas en las áreas de Finanzas Internacionales, Productividad y Eficiencia, y Estrategia en Pequeñas y Medianas Empresas.

### **EQUIPO DOCENTE**


#### **Rocío Salvatierra R.**

Consultora y Docente en customer and employee experience, service design, customer centricity, gestión de la participación y transformación digital. Master en Transformación Digital de ESADE Business and Law School, Barcelona. Master en Diseño avanzado, tecnología y negocios (MADA UC), Pontificia Universidad Católica de Chile. Postgrado en Business Agility, ESADE Business and Law School, Barcelona. Fue directora del diplomado en Diseño de Servicios de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Fue docente del campus creativo de la Universidad Andres Bello, en la escuela de Administración y Negocios de DUOC UC y la escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Actualmente es docente del diplomado en Creatividad y Design Thinking de la D-School UM, acreditada por HPI Hasso Plattner Institute, Alemania.

### **MANUEL CEPEDA**

Pionero en transformaciones con agilidad en Chile ha sido asesor en transformaciones ágiles por más de 10 años en diversas instituciones entre las principales que se incluyen Walmart, Arauco, gerencia de Innovación Corfo, Gerencia de emprendimiento Corfo, Pontificia Universidad Católica de Chile, AFP Cuprum, AFP Habitat, Sistema interconectado central (CDEC) entre otros. Académico en la Pontificia Universidad Católica de Chile en cursos de emprendimiento, innovación y agilidad y Jefe de programa en diversos diplomados y cursos en la Pontificia Universidad Católica de Chile.

**\* EP (Educación Profesional) de la Escuela de Ingeniería se reserva el derecho de remplazar, en caso de fuerza mayor, a él o los profesores indicados en este programa.**

 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 08
	<p>Formato <b>DESCRIPTOR PROGRAMAS DIPLOMADOS/CURSOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

### REQUISITOS DE APROBACIÓN

Los alumnos deberán ser aprobados de acuerdo los criterios que establezca la unidad académica:

- Calificación mínima 4,0 en su promedio ponderado y
- 75% de asistencia o cifra superior a las sesiones sincrónicas.

Los alumnos que aprueben las exigencias del programa recibirán un **certificado de aprobación digital** otorgado por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

***El alumno que no cumpla con una de estas exigencias reprueba automáticamente sin posibilidad de ningún tipo de certificación.***

### INFORMACIÓN GENERAL

**Fechas:** por definir.

**Horario:** por definir.

**Duración:** 18 horas cronológicas y 24 horas pedagógicas.

**Créditos:** 3 créditos.

**Lugar de realización:** Plataforma Zoom + Moodle.

**Valor:** \$785.000

***\* El programa se inicia con un quorum mínimo de participantes.***

***Las salas son asignadas dentro del Campus de ejecución, no necesariamente es la misma sala todos los días. En caso de fuerza mayor, el programa se reserva el derecho a realizar clases por streaming, modificar fechas, lugar y/o profesores.***

### PROCESO DE ADMISIÓN

La organización debe enviar en una planilla Excel, con los siguientes datos de los participantes, junto con los otros documentos requeridos, a Jessica Sepúlveda al correo [jsepulvedae@ing.puc.cl](mailto:jsepulvedae@ing.puc.cl):

Nombres	Apellido Paterno	Apellido Materno	RUT	Email

- Envío de Orden de Compra.
- Fotocopia Carnet de Identidad de los participantes.

***No se tramitarán postulaciones incompletas.***

**VACANTES:** 75

El Programa se reserva el derecho de suspender la realización del diplomado/curso si no cuenta con el mínimo de alumnos requeridos. En tal caso se devuelve a los alumnos matriculados la totalidad del dinero en un plazo aproximado de 10 días hábiles.

### DESCUENTOS


15% Convenio Marco, Funcionarios Servicio Público.

***Todos estos descuentos son aplicados al valor total del programa, no acumulables entre sí.***

### FORMAS DE PAGO

#### Empresas

- Pago contado: a través de factura.
- Orden de Compra: a través de factura.

 PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 08
	Formato <b>DESCRIPTOR PROGRAMAS DIPLOMADOS/CURSOS</b>	Fecha: 25/04/2018

El alumno se debe encontrar sin saldos pendientes para la entrega de certificado y/o diploma.

**INFORMACIONES, CONTACTOS Y MATRÍCULAS**

**Educación Profesional – Escuela de Ingeniería UC**

Avda. Vicuña Mackenna 4860, Metrología, 4to piso, Macul

Jessica Sepúlveda Acevedo

[jsepulvedae@ing.puc.cl](mailto:jsepulvedae@ing.puc.cl)

Fono: 2 2354 7136

[www.educacionprofesional.ing.uc.cl](http://www.educacionprofesional.ing.uc.cl)