

## FICHA DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS CENTROS FORMACION SUPERIOR

1. ANTECEDENTES CENTROS FORMACIÓN SUPERIOR ACREDITADOS	
Nombre Centro Formación Superior	Universidad Católica de la Santísima Concepción
Período de Acreditación	2012-2016
Nombre Contacto (responsable OTL, OTT, otro)	Claudia Silva Ariz , Encargada OTT
Correo	csilva@ucsc.cl
Teléfono	41-2345494
2. ANTECEDENTES DEL SERVICIO OFRECIDO	
Tipo de Innovación	INNOVACION EN PROCESO
Tipo de Actividad	6,7,9,10,11,13,16 y 17
Centro Tecnológico/ Facultad/ Unidad que presta el servicio	Facultad de Ingeniería/Departamento de Ingeniería Industrial
página web	<a href="http://ingenieria.ucsc.cl/nuestra-facultad/departamentos/departamento-de-ingenieria-industrial/">http://ingenieria.ucsc.cl/nuestra-facultad/departamentos/departamento-de-ingenieria-industrial/</a>
Título Servicio	Medir y optimizar la eficiencia de la relación costo-calidad del servicio
Valor Cobrado o rango referencial	5.000.000-7.000.000 (a definir según servicio prestado)
Tiempo Duración estimado	A partir de 4 meses en adelante
Director del proyecto	Dr. Cristian David Oliva San Martín, Ingeniería Industrial)
Correo	Cristian.oliva@ucsc.cl
Teléfono	412345302
Recursos a disposición del Servicio	
Profesionales	Dr. Cristian Oliva San Martín, Ingeniero Civil Industrial, 20 años Dr. Manuel Cepeda Jünemann, Ingeniero Civil Industrial, 20 años M.B.A. Ing. Claudia Silva Ariz, Ingeniero Civil Industrial, 18 años
Alumnos Pre o Postgrado	Alumnos de pregrado de Ingeniería Civil Industrial Alumnos de postgrado de Magíster en Ingeniería Industrial
Laboratorios	Laboratorio de computación avanzada
Posibilidad de ejecutar actividades en la empresa	SI, sin restricciones
Descripción del Servicio	<p>Evaluación de la calidad de servicio, que consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico de la calidad del servicio actual, midiendo la relación costo-calidad del servicio.</li> <li>- Propuesta que optimice el indicador costo-calidad del servicio.</li> <li>- Implementación la propuesta.</li> <li>- Seguimiento de la implementación.</li> </ul> <p>Estas soluciones cumplen con 3 condiciones: son a medida, en un ambiente amigable con el usuario (no complejas), acompañamiento y seguimiento adecuado para una exitosa implementación.</p> <p>Se incluye taller que permitirá incrementar las capacidades de innovación en la empresa.</p> <p>El ámbito de acción incluye: sistema que mide la evolución de la relación costo-calidad del servicio.</p>

Entregables una vez concluido el servicio	1) Diagnóstico y propuesta de mejora(s) 2) Implementación en base a acuerdo con el cliente 3) Informe de resultados que permita evaluar la o las mejoras logradas.
---	--

### 3. DEFINICIÓN DE INNOVACIÓN

Introducción de un producto (bien o servicio) o de un proceso, nuevo o significativamente mejorado, o la introducción de un método de comercialización o de organización nuevo aplicado a las prácticas de negocio, a la organización del trabajo o a las relaciones externas.

Por definición, toda innovación debe incluir un elemento de novedad. El concepto de novedad se configura bajo tres formas: nuevo para la **empresa**, nuevo para el **mercado** y nuevo para el **mundo entero**.

### 4. TIPOS DE INNOVACIONES CONSIDERADAS EN ESTA LÍNEA

Innovación de producto	Innovación de proceso
<i>Introducción de un bien o servicio nuevo o significativamente mejorado en sus características o en sus usos posibles. Este tipo de innovación incluye mejoras significativas en las especificaciones técnicas, los componentes o materiales, el software incorporado, la ergonomía u otras características funcionales.</i>	<i>Introducción de un método de producción o de distribución nuevo o significativamente mejorado. Incluye mejoras significativas en técnicas, equipo o software.</i>
<i>Las innovaciones de producto incluyen tanto la introducción de nuevos bienes y servicios como las mejoras significativas en las características funcionales o de uso de bienes y servicios ya existentes.</i>	<i>En los servicios, las innovaciones de proceso incluyen métodos nuevos o significativamente mejorados para la creación y la producción de los mismos. Pueden implicar cambios significativos en el equipo o el software usado en empresas de servicios o en los procedimientos y técnicas que se utilizan para suministrarlos</i>

### 5. CAMBIOS QUE NO SE CONSIDERAN INNOVACIONES

- ✗ *El cese de la utilización de un proceso, de un método de comercialización, de un método de organización o de la comercialización de un producto.*
- ✗ *La simple sustitución o ampliación de equipos*
- ✗ *Cambios que se derivan solamente de variaciones del precio de los factores*
- ✗ *Producción personalizada (Si los atributos de este producto único no difieren significativamente de los productos fabricados anteriormente por la empresa)*
- ✗ *Modificaciones estacionales regulares y otros cambios cíclicos.*
- ✗ *Comercialización de productos nuevos o significativamente mejorados*

## 6. TIPOS DE INNOVACIÓN OFRECIDA

N°	TIPO DE ACTIVIDAD	SubTipo de Innovación	
		Producto	Proceso
1	Reemplazar los productos progresivamente retirados		
2	Aumentar la gama de los bienes y servicios		
3	Desarrollar productos respetuosos con el medio ambiente		
4	Aumentar o mantener la cuota de mercado		
5	Introducirse en nuevos mercados		
6	Reducir el plazo de respuesta a las necesidades de los clientes		
7	Mejorar la calidad de los bienes y servicios		
8	Mejorar la flexibilidad de la producción o la prestación del servicio		
9	Aumentar la capacidad de producción o de prestación del servicio		
10	Reducir los costos laborales unitarios		
11	Reducir el consumo de materiales y de energía		
12	Reducir los costos de diseño de los productos		
13	Reducir las demoras en la producción		
14	Cumplir las normas técnicas del sector de actividad		
15	Reducir los costos de explotación vinculados a la prestación de servicios		
16	Aumentar la eficiencia o la rapidez del aprovisionamiento y/o del suministro de los bienes o servicios		
17	Mejorar la capacidad en cuanto a tecnologías de la información		
18	Mejorar las condiciones de trabajo		
19	Reducir el impacto medioambiental o mejorar la sanidad y la seguridad		
20	Respetar las normas		