



# USACH

## DIPLOMADO ANÁLISIS DE PROCESOS CON ENFOQUE AL CLIENTE

**7** universidad  
acreditada  
años



ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
ÁREA DE DOCENCIA DE PREGRADO  
ÁREA DE INVESTIGACIÓN  
ÁREA DE DOCENCIA DE POSTGRADO  
ÁREA DE VINCULACIÓN CON EL MEDIO  
HASTA FEBRERO 2023



## NUESTRA UNIVERSIDAD

Somos una Universidad Pública con 174 años de historia y al servicio de la sociedad, conformada por una comunidad de más de 25.000 estudiantes de pregrado, postgrado, educación continua y especialidades médicas. A su vez, contamos con más de seiscientos treinta académicos y académicas de jornada completa. Además, nuestra universidad es reconocida por sus 7 años de acreditación en todas las áreas por la Comisión Nacional de Acreditación de Chile y ocupamos el lugar N° 13 a nivel latinoamericano según el QS Latin America University Rankings 2024 y el lugar N° 3 a nivel nacional según el QS World University Rankings 2024.



Lugar nacional  
QS World University  
Rankings 2024



Publicaciones  
de alto impacto  
en el último año



Proyectos  
vigentes



Patentes  
adjudicadas

7 años  
universidad  
acreditada



NIVEL DE EXCELENCIA  
EN TODAS LAS ÁREAS  
HASTA FEBRERO DE 2028

# CARTA DEL DIRECTOR DEL PROGRAMA



**MSc. Javier Donoso Oyarzún**  
Director del Programa  
[javier.donoso@usach.cl](mailto:javier.donoso@usach.cl)

Te damos la Bienvenida a la Universidad de Santiago de Chile, institución que cuenta con una trayectoria de 174 años, acreditación máxima de 7 años por la Comisión Nacional de Acreditación y ubicada en el puesto N°13 a nivel Latinoamericano y tercera a nivel Nacional, lo que da cuenta de su calidad y excelencia.

Agradecemos tu interés por considerar nuestra oferta académica de Diplomados 2023. Nuestros programas cuentan con un cuerpo docente de alto nivel, con grados de Máster y especialistas con amplia experiencia académica y profesional.

El sello de nuestros programas permite una formación especializada, que integra un alto nivel de conocimiento y actualización tanto teórica como aplicada, lo que en su conjunto, propiciará que los egresados adquieran y apliquen las habilidades necesarias para la mejora de los sistemas productivos, bajo un enfoque basado tanto en procesos, tecnologías, las mejores prácticas de la industria y en el cliente.

Te invitamos a iniciar este viaje por el fascinante mundo de la gestión y análisis de los procesos de negocio y a ser parte de esta casa de estudios, donde encontrarás un programa de calidad y excelencia, para aportar a tu desarrollo profesional y ser un agente de cambio, capaz de contribuir de manera efectiva a la mejora continua y sostenibilidad de las organizaciones.



DIPLOMADO EN  
**ANÁLISIS DE  
PROCESOS  
CON ENFOQUE  
AL CLIENTE**



# PRESENTACIÓN DIPLOMADO **ANÁLISIS DE PROCESOS CON ENFOQUE AL CLIENTE**

El programa te permitirá aplicar herramientas de análisis y gestión de procesos para mejorar el funcionamiento de los procesos productivos, operativos y de negocio de una organización con enfoque al cliente.

“*Excelencia, prestigio y tradición*”





## DESTINATARIOS

Trabajadores y trabajadoras con experiencia, profesionales y técnicos que posean un grado académico y/o título emitido por una institución de Educación Superior reconocida por el Estado.



## DURACIÓN

El programa de Diplomado tiene una duración de 180 horas cronológicas, distribuidas en 120 horas de docencia directa sincrónicas y 60 horas de trabajo autónomo asincrónicas.

Las clases se realizan vía streaming (Online en vivo). Al ser 100% a distancia, requiere que cada participante cuente con su equipo computacional personal.



## METODOLOGÍA

El programa considera clases expositivas dialogadas, estudio de casos y realización de talleres aplicados.

La asistencia mínima a clases es del 75% y la calificación mínima de aprobación es de 4,0 en cada uno de los cinco módulos del Diplomado.





# CONTENIDOS DEL PROGRAMA

# 1

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE PROCESOS

- Descubrimiento y reconocimiento de los procesos organizacionales
- Elementos de un proceso organizacional
- Modelación de los procesos organizacionales
- Medición de los procesos
- Modelo de madurez de procesos

# 3

## BUENAS PRÁCTICAS PARA OPERAR POR PROCESOS

- La gestión de procesos y el equipo impulsor de esta
- Evolución de la iniciativa de gestión de procesos en la organización
- Los servicios relacionados con la gestión de procesos
- El mapa de procesos y su implementación
- El rol del dueño de procesos
- Evolución de la iniciativa de gestión de procesos en la organización
- Los servicios relacionados con la gestión de procesos
- El mapa de procesos y su implementación
- El rol del dueño de procesos

# 2

## MEJORA CONTINUA BAJO EL ENFOQUE LEAN

- Introducción a la Mejora continua
- Introducción a la filosofía Lean
- Mejora continua bajo el enfoque Lean
- Identificación de pérdidas, detección de brechas y análisis en los procesos con enfoque Lean
- Resolución de problemas Lean
- Metodología Lean para la mejora continua

# 4

## GESTIONANDO EL CAMBIO CON FOCO EN LAS PERSONAS

- Experiencia de clientes
- Enfoque cliente céntrico: agregar valor
- Metodologías y herramientas para agregar valor al cliente
- Gestión del cambio
- Modelos de gestión del cambio en culturas flexibles
- Habilidades ejecutivas para el cambio



**Duración:** 180 horas cronológicas.  
(120 sincrónicas y 60 asincrónicas)

## CUERPO ACADÉMICO



### Javier Donoso Oyarzún

---

- Director Diplomado
- Académico e Investigador, Universidad de Santiago de Chile
- Magíster en Ciencias de la Ingeniería Industrial, Universidad de Santiago de Chile
- Diplomado en Gestión de Proyectos TI, Pontificia Universidad Católica de Chile
- Certificado Data Science, Massachusetts Institute of Technology – MIT
- Diplomado en Docencia Universitaria, Universidad de Santiago de Chile
- Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile



### Pamela Cardemil Vega

---

- Subgerente de Experiencia Clientes Convenio Oncológico FALP
- Diplomada en Gestión de Servicio, Universidad Adolfo Ibáñez
- Diplomada en Liderazgo Ágil, eClass
- Ingeniera Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile



### Nancy Mujica Morillo

---

- Líder de Control de Gestión de Procesos, TRES60
- Diplomada en Metodologías Ágiles
- Certificada en Scrum Master, Scrum Product Owner, Design Thinking, Kanban Essentials, Lifelong Learning y Agile Coach
- Auditor líder de sistemas integrados de gestión ISO9001, ISO 14001, OSHAS 18001
- Ingeniera Civil Industrial, Universidad de Yacambú



### Macarena de la Barra Toro

---

- Líder Control de Gestión TRES60
- Diplomada en Metodologías Ágiles
- Certificada en Agile Coach, Design Thinking, Kanban Essentials, ITIL Service Management, Scrum Product Owner, Scrum Master y Scrum Foundation
- Ingeniera Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile



### Juan Pablo De la Torre M.

---

- Jefe de Depto. Gestión de Riesgo de Desastres Municipalidad de la Cisterna
- Magíster en Ciencias de la Ingeniería, mención Ingeniería Industrial, Universidad de Santiago de Chile
- Diplomado en Fundamentos de la Biología Cultural, Matríztica
- Certificado en Process Mining: Data Science in Action, Gestión de Procesos
- Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile

## DURACIÓN Y SESIONES DE CLASES

- **Duración del Diplomado**  
Modalidad Ejecutiva, clases 2 veces por semana  
Clases: Entre abril y agosto del 2024  
Duración Total: 05 meses
- **Sesiones de Clases**  
Cantidad de Módulos: 04  
Clases Semanales: 2 sesiones de 03 hrs. cada una (total 06 hrs.)  
Duración Total por Módulo: 30 hrs. por módulo.
- **Cantidad de Horas**  
Horas Totales: 180 hrs.  
Horas Docencia Directa (sincrónicas): 120 hrs.  
Horas Trabajo Autónomo (asincrónicas): 60 hrs.
- **Horario de Clases**  
Lunes y miércoles de 19:00 a 22:15 hrs.







## CALENDARIZACIÓN DE CLASES 2024

### ABRIL

L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

### MAYO

L	M	M	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

### JUNIO

L	M	M	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

### JULIO

L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

### AGOSTO

L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

(\*) La calendarización de clases puede estar sujeta a modificaciones por razones de fuerza mayor.

## ARANCEL



Valor arancel **\$1.420.000.**

(El valor del arancel no incluye el Derecho de Inscripción)\*  
*Derecho de Inscripción \$100.000 (\*)*

### DESCUENTO DE ARANCEL

- 30% Descuento Ex alumnos(as) Universidad de Santiago de Chile(\*)
  - 30% Descuento para postulantes de Regiones(\*)
  - 30% Descuento para Mujeres(\*)
- (\*)Descuentos no acumulables.

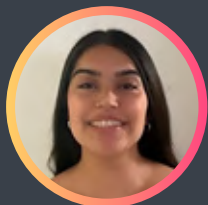
### FORMAS DE PAGO

- Tarjeta de crédito bancaria. Máximo de 12 cuotas.
- Cheques y letras, máximo 7 cuotas.
- Copago empresa.
- Pago al contado mediante transferencia electrónica.

### CONTACTO

**Nicole Sánchez Córdova**

✉ [diplomado.analisisdeprocesos@usach.cl](mailto:diplomado.analisisdeprocesos@usach.cl)





FACULTAD  
**TECNOLÓGICA** **54**  
AÑOS

**DTG**  
TECNOLOGÍAS  
DE GESTIÓN



ADMISIÓN **2024**

CONTACTO



Nicole Sánchez Córdova  
diplomado.analisisdeprocesos@usach.cl



@diplomadosenprocesos.usach