



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 2028



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

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





FACULTAD
TECNOLÓGICA **54**
AÑOS

DTG
TECNOLOGÍAS
DE GESTIÓN



ADMISIÓN **2024**

CONTACTO



Nicole Sánchez Córdova
diplomado.analisisdeprocesos@usach.cl



@diplomadosenprocesos.usach