

Diplomado en

# Control y gestión de procesos

Sigue aprendiendo, sigue creciendo

## Índice

Descripción	02
Información general	03
Metodología	04
Contenidos	05
Profesores	09
Certificación	10
Propuesta de valor UC	11
Contacto	12

## Diplomado en Control y gestión de procesos

 Duración  
300 horas

 Modalidad  
Online Mixta

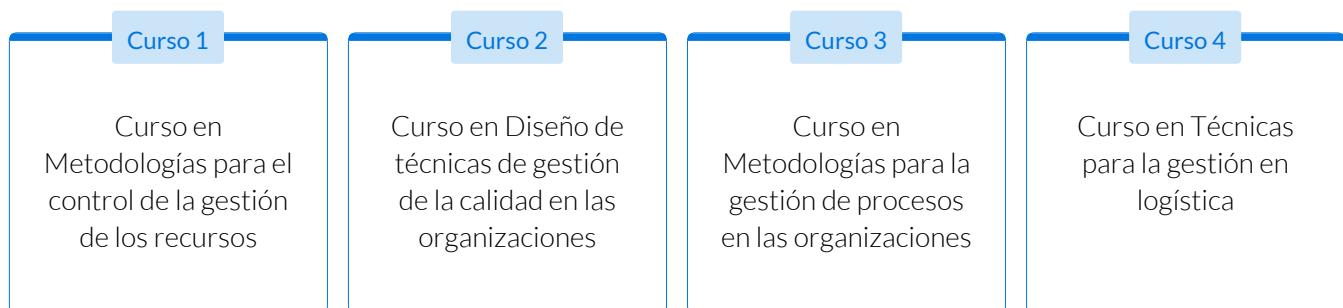
 Sence  
Cobertura: 100%

### Descripción

A lo largo del programa los participantes adquirirán herramientas modernas de gestión que permitan realizar un mapeo, análisis y control de procesos en el tiempo, incorporando componentes de control de gestión y métodos de eficiencia operacional bajo la filosofía del Lean Management. El diplomado incorpora casos, lecciones y prácticas de diversas industrias desde complejas cadenas de suministros hasta procesos operativos de mediana y gran escala. De manera transversal los estudiantes realizarán proyectos de mejoras en cada curso del diplomado.

Se espera que el estudiante pueda ampliar la comprensión del control y gestión de procesos con nuevas herramientas y prácticas que le permitan realizar una mejor gestión de los recursos y tiempos asociados a las cadenas de valor organizacional.

### Malla académica



(\*) El orden de los cursos dependerá de la fecha en que te matricules

## ¿A quién va dirigido?

Profesionales que se desempeñan en el ámbito de análisis, optimización y mejora de procesos; empresarios que deseen generar mayor valor en sus organizaciones, entregando de manera ágil productos y/o servicios de excelencia.

## Resultado de aprendizaje general

- Aplicar herramientas de administración de negocios, alineadas a los objetivos de la organización.

## Requisitos de ingreso

Se sugiere tener

- Grado académico, título profesional universitario y/o título técnico.
- Experiencia profesional en empresas u organizaciones relacionadas al área del curso.
- Conocimiento del idioma inglés a nivel lectura.

### Medios de pago Chile

- 12 cuotas tarjeta de crédito sin interés para nuestros diplomados y 3 cuotas tarjeta de crédito sin interés para nuestros cursos. En caso de existir interés, este será generado específicamente por su banco.
- Transferencia bancaria.

### Medios de pago Internacional

- Pago al contado a través de transferencia bancaria
- Pago en cuotas para nuestros diplomados a través de cuponera electrónica (\*)
- Pago a través de Paypal

(\*) Cuponera electrónica: Sistema de pago en cuotas, sin interés.

## Metodología 100% Online



### Aprendizaje interactivo y con acompañamiento de tutores

Contamos con una plataforma LMS que permite acceder a contenidos interactivos, participar en clases en vivo y conectarte con otros participantes desde cualquier lugar. Cada programa incluye un tutor académico que te orientará y resolverá tus dudas a través de la plataforma.

### Clases grabadas y en vivo con evaluación en línea

Cada curso incluye 6 clases online, que puedes realizar a tu ritmo y 2 sesiones en vivo por streaming, lideradas por académicos expertos. Podrás interactuar, hacer preguntas y debatir con tus compañeros. Al finalizar, se realiza una evaluación en línea con acceso a instrucciones y soporte técnico.

### Material de estudio

Desde el inicio tendrás acceso al material de estudio necesario, incluyendo clases, videos, casos, papers y más, todo disponible en línea en cualquier momento.

**Estrategias metodológicas:** Cada curso está constituido de 6 clases e-learning y 2 clases sincrónicas:

- Aprendizaje autónomo asincrónico
- Clase expositiva
- Foro formativo
- Controles formativos

**Estrategias evaluativas:** Cada curso cuenta con las siguientes actividades de evaluación formativa:

- 6 controles individuales
- 3 foros
- 1 examen
- 1 trabajo grupal

# 1 Contenido del Curso en: Metodologías para el control de la gestión de los recursos

Profesor: Antonio Kovacevic

## Una metodología para el control de gestión

- Control de gestión: antes y ahora.
- La necesidad de contar con una disciplina de implementación.
- Foco estratégico.

## La operacionalización de la estrategia a través de la matriz de 3M (Medidas, Metas y Medios)

- ¿Qué significa operacionalizar los objetivos estratégicos a través de las 3 M?
- ¿Cómo definir correctamente los indicadores de desempeño?
- Como definir metas que busquen un alto desempeño.
- Definición y priorización de medios: El portafolio estratégico de proyectos.

## Alineamiento estratégico

- ¿Por qué alinear la estrategia?
- ¿Cómo alinear?
- Los siete niveles de alineamiento.
- Sincronización de los procesos de la cadena de valor.

## Cultura de ejecución

- Prácticas de gestión de capital humano orientadas a la ejecución de la estrategia.
- Información accionable orientada a la ejecución de la estrategia.
- Disciplinas organizacionales para la ejecución.

## Agilidad organizacional

- Estructuras organizacionales alineadas con la estrategia.

## El refinamiento

- ¿Por qué es necesario el refinamiento?
- Auditorías de seguimiento.
- Problemas organizacionales ocasionados por brechas y desalineamientos en los procesos y prácticas del diamante de la excelencia organizacional.

## 2 Contenido del Curso en: Diseño de técnicas de gestión de la calidad en las organizaciones

Profesor: Osvaldo Ferreiro

Profesor: Renato León

### Introducción a la gestión de la calidad: Evolución de la calidad

- Introducción.
- ¿Qué es la calidad?
- Historia de la calidad.

### Control de Calidad

- Aseguramiento de la calidad.
- Norma ISO 9001.

### Calidad Total

- Un nuevo paradigma de la gestión.
- Orígenes de la Calidad Total.
- La Calidad Total llega a occidente.
- Los principios de la Calidad Total.
- Los métodos y las herramientas de apoyo de la Calidad Total.

### Herramientas básicas para el mejoramiento de la calidad

- Herramientas básicas de calidad.
- Diagrama de flujo.
- Hoja de Registro.
- Diagrama de Pareto.
- Diagrama de causa y efecto o Diagrama de Ishikawa.
- Interacción entre herramientas básicas.

### Gestión de procesos

- Definición de proceso.
- El modelo básico y fundamental de la Calidad: El triángulo de Joiner.
- Concepto y Utilidad del “Método científico”.
- Ciclo PDCA o Ciclo de Deming.

### Modelos de gestión de excelencia Estrategia Seis Sigma

- Los modelos de gestión de excelencia.
- El modelo Malcolm Bridge.
- Principios inspiradores de los Modelos de gestión de excelencia.
- Estrategia Seis Sigma.
- El ciclo DMAIC.
- Organización habitual para una aplicar una Estrategia Seis Sigma.

### 3

## Contenido del Curso en: **Metodologías para la gestión de procesos en las organizaciones**

Profesor: Osvaldo Ferreiro

Profesor: Renato León

### Introducción a la gestión de procesos. Conceptos básicos.

- Definición de proceso.
- Características de los procesos.
- ¿Qué es la gestión de procesos?
- Beneficios de la gestión de procesos.
- ¿Qué significa que las organizaciones estén orientadas a los procesos?
- Componentes de un proceso.
- Las personas y los procesos.

### Cliente y Proveedor interno.

- Clientes y Proveedores internos.
- Planillas de reconocimiento de Clientes y Proveedores internos.

### El mapa de procesos.

- ¿Qué significa “levantar” los procesos?
- Etapas para el levantamiento de procesos.
- El Mapa de Procesos y su diseño.
- Confección de un Mapa de Procesos.

### El diagrama SIPOC y la matriz RECI.

- Diagrama de Procesos.
- Metodología para la confección de un Diagramas de Procesos.
- El Diagrama SIPOC.
- La Matriz RECI.

### La variabilidad en los procesos. El ciclo PDCA.

- La variabilidad en los procesos.
- Tipos de Variación.
- El ciclo PDCA o Ciclo de Shewhart para el mejoramiento de procesos.
- Pasos de cada etapa del Ciclo PDCA.

### La transformación digital, su impacto en los procesos y las personas.

- ¿Qué debemos entender por transformación digital?
- El rol de la Gestión de Procesos en la Transformación Digital.
- El impacto de la Transformación Digital en la gestión de procesos.
- Consecuencias de la digitalización en las personas y en las organizaciones.

## 4

# Contenido del Curso en: **Técnicas para la gestión en logística**

Jefe de programa / Profesor: Sergio Maturana

## Introducción a la Logística y Gestión de la Cadena de Abastecimientos

- Introducción a la gestión logística.
- Relevancia de la logística.
- Gestión de la Cadena de Suministros.
- Efecto látigo.

## Diseño de la cadena de suministro y gestión de abastecimiento

- Diseño de la red.
- Localización.
- Gestión de abastecimiento.

## Gestión de centros de distribución y bodegas y sistemas de apoyo a la gestión de la cadena de suministro

- Gestión de centros de distribución y bodegas.
- Flujos de un centro de distribución.
- Estrategia de agrupación de riesgo.
- Sistemas de apoyo a la gestión de la cadena de suministro.

## Gestión de inventarios y producción

- Gestión de Inventario.
- Estrategias de Producción.
- Identificación de la Estrategia de Producción.
- Tipos de estrategias.

## Distribución física, transporte y ruteo

- Distribución.
- Diseño de la red de distribución.
- Transporte.
- Ruteo.

## Logística sustentable, prácticas colaborativas, logística resiliente, tecnología y tendencias

- Introducción a la Logística Sustentable.
- Logística Inversa.
- Prácticas Colaborativas.
- Gestión del Riesgo.
- Tecnologías y Tendencias.

## Profesores



Jefe de programa /  
Profesor

**Sergio Maturana**

Ph.D. in Management,  
University of California, Los  
Ángeles, UCLA, Los Ángeles,  
USA.



**Osvaldo Ferreiro**

Ph.D. in Statistics,  
University of  
Wisconsin-Madison, USA.



Profesor

**Renato León**

Magíster en Desarrollo  
Organizacional y Gestión  
Estratégica de Personas de  
la Universidad Diego  
Portales.



Profesor

**Antonio Kovacevic**

Ph.D. of Business  
Administration and  
Management, Case  
Western Reserve  
University, Ohio, USA.

## Certificación



### Insignia Digital

Al finalizar el programa, recibirás esta insignia digital, que podrás incorporar en tu CV o compartir en LinkedIn. Estas insignias detallan exhaustivamente los logros y habilidades del estudiante, proporcionando una forma moderna, precisa y verificable de documentar conocimientos en contraste con los métodos tradicionales. También podrás añadirlas a una billetera digital o integrarlas en la firma de tu correo electrónico.

### Certificado



### Diploma



Todos nuestros certificados se pueden verificar en línea

### Certificados apostillados

Una de las características más importantes de los títulos emitidos por la Pontificia Universidad Católica de Chile es que pueden ser apostillados gracias al Convenio de la Apostilla de la Haya. La Apostilla es una certificación única que permite agilizar el proceso de acreditación y certificación de títulos o documentos extranjeros en algún país miembro del Convenio de la Apostilla. Los documentos emitidos en Chile para ser utilizados en un país miembro del Convenio de la Apostilla que hayan sido certificados mediante una Apostilla, deberán ser reconocidos en cualquier otro país del convenio sin necesidad de otro tipo de certificación. La Universidad no se hace parte de la gestión de apostillarlo. Más información sobre el proceso de Apostilla.

## ¿Por qué elegirnos?

N°1

De Chile  
Ranking QS 2026

N°116

En el mundo  
Ranking QS 2026

7 AÑOS

De acreditación  
en las 5 áreas evaluadas  
por CNA

N°1

En Chile  
En solicitudes de  
patentes de invención

## Lo que nos distingue

### Profesores de clase mundial

Nuestro proceso educativo es apoyado y guiado por la excelencia, el sello y el prestigio de los académicos de la Pontificia Universidad Católica de Chile, formados en las mejores universidades a nivel mundial.

### Moderno modelo pedagógico

Contamos con una plataforma interactiva, con la última tecnología en educación a distancia, que te permitirá vivir la experiencia del aprendizaje en línea: Acceso a clases en vivo y constante interacción en foros, con académicos y tutores.

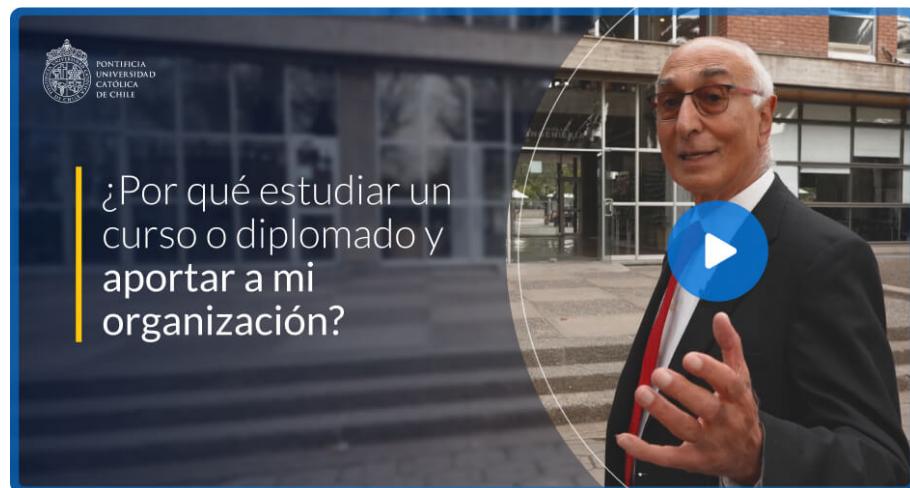
### Flexibilidad

Tenemos diversos programas académicos que impartimos con un exclusivo e innovador sistema de aprendizaje, enfocado en la flexibilidad y adaptado a tus necesidades de tiempo y espacio, permitiendo que puedas estudiar donde quieras y cuando quieras.

### Cobertura nacional e internacional

Accederás a la plataforma educativa virtual desde cualquier lugar con conectividad a internet sin importar tu ubicación geográfica.

## Desarrolla el talento dentro de tu empresa



Conoce cómo impulsamos el desarrollo profesional con programas flexibles y certificados.

## Contacto



**Kristal Ulloa**  
Ejecutiva de Admisión

[kristal.ulloa@uc.cl](mailto:kristal.ulloa@uc.cl)



**Paulina Valenzuela**  
Ventas Corporativas

[pvalenzr@uc.cl](mailto:pvalenzr@uc.cl)



+569 3400 2670



[infoindustrial.ing@uc.cl](mailto:infoindustrial.ing@uc.cl)



[ingenieriaindustrial.ing.uc.cl](http://ingenieriaindustrial.ing.uc.cl)



# Ingeniería Industrial

Educación Continua y Postgrados