

DIPLOMADO EN
GESTIÓN DE PROCESOS



Certifica: Cámara de Comercio de Lima

AFILIADOS A LA

RECLA

Red de Educación Continua
de Latinoamérica y Europa

INTRODUCCIÓN

En un entorno cada vez más competitivo y cambiante, las organizaciones que logran diferenciarse son aquellas que dominan el arte de gestionar sus procesos con enfoque estratégico, eficiencia operativa y capacidad de adaptación. La gestión por procesos permite alinear las actividades de todas las áreas con los objetivos institucionales, **eliminando desperdicios, mejorando la experiencia del cliente y garantizando resultados sostenibles.**

Este diplomado está diseñado para desarrollar competencias clave en la identificación, diseño, mejora y control de procesos organizacionales. A través de una **metodología práctica, casos reales y herramientas de aplicación inmediata**, los participantes podrán transformar la manera en que sus organizaciones operan, generando valor desde cada eslabón del proceso.

Estamos comprometidos con tu desarrollo profesional. Te acompañaremos en una experiencia de aprendizaje que no solo fortalece tu conocimiento, sino también tu liderazgo y capacidad para gestionar procesos de forma innovadora y con impacto tangible.

VALOR AGREGADO

El **Diplomado en Gestión de Procesos** ofrece un enfoque práctico, integral y actualizado, que combina fundamentos teóricos con la aplicación directa en entornos reales. A diferencia de otros programas, este diplomado no se limita a conceptos técnicos, sino que promueve una visión sistémica, transversal y orientada a resultados.

Contarás con docentes expertos en mejora de procesos, herramientas visuales, gestión del cambio y control de calidad. Además, realizarás ejercicios prácticos y proyectos aplicados que te permitirán mapear, rediseñar y optimizar procesos de tu propia organización, impulsando una cultura de eficiencia, colaboración y mejora continua.

DIRIGIDO A

- Profesionales y mandos medios que gestionan procesos en áreas como operaciones, calidad, servicios, administración, recursos humanos o logística.
- Líderes de equipos que desean fortalecer su capacidad de análisis, organización y optimización de procesos internos.
- Personas que buscan prepararse para asumir funciones de mayor responsabilidad en la gestión de procesos y toma de decisiones operativas.
- Consultores, emprendedores y gestores interesados en implementar modelos eficientes y sostenibles de gestión por procesos en sus organizaciones.

OBJETIVOS

- Comprender los principios y beneficios de la gestión por procesos como herramienta clave para mejorar el desempeño organizacional.
- Desarrollar habilidades para identificar, mapear, documentar, rediseñar y controlar procesos con criterios de eficiencia y valor agregado.
- Implementar metodologías prácticas y herramientas visuales que permitan analizar y mejorar procesos clave dentro de la organización.
- Establecer sistemas de seguimiento y control de procesos mediante indicadores de gestión que faciliten la toma de decisiones.
- Alinear los procesos con los objetivos estratégicos de la organización y fortalecer una cultura de mejora continua y orientación a resultados.

TEMARIO

MÓDULO I: Pilares y Enfoque Integral de la Gestión por Procesos

- Introducción a la gestión basada en procesos: principios y beneficios
- Diferencias entre enfoque funcional y enfoque por procesos
- Tipología de procesos: estratégicos, operativos y de soporte
- Pensamiento sistémico aplicado a la gestión de procesos
- Ciclo de vida de los procesos y su impacto en la gestión organizacional
- Caso aplicado: análisis del modelo de procesos de una organización real

MÓDULO II: Identificación, Mapeo y Estandarización de Procesos

- Técnicas de levantamiento de procesos: entrevistas, observación y talleres
- Identificación de entradas, salidas, actores y clientes del proceso
- Diagramación de procesos: flujo de actividades, decisiones y puntos de control
- Herramientas visuales: SIPOC, flujogramas y mapas de procesos
- Estandarización de procesos: documentos, formatos y normas internas
- Taller práctico: elaboración de un portafolio documentado de procesos clave

MÓDULO III: Diseño y Rediseño de Procesos Eficientes

- Diagnóstico de procesos actuales: identificación de fallas, demoras y duplicidades
- Principios de rediseño: simplicidad, enfoque al cliente y eliminación de desperdicios
- Criterios para la creación de procesos escalables y sostenibles
- Taller de rediseño: aplicación del modelo AS-IS y TO-BE
- Validación del rediseño con actores clave del proceso
- Presentación de casos exitosos de rediseño en organizaciones de referencia

MÓDULO IV: Gestión, Seguimiento y Control de Procesos

- Implementación de controles y puntos críticos en los procesos
- Definición de indicadores clave de desempeño (KPI) de procesos
- Diseño de tableros de seguimiento operativo
- Técnicas de análisis de variaciones y gestión de incidencias
- Ciclos de mejora continua (PDCA, análisis causa-raíz)
- Simulación práctica: construcción de un sistema de control para un proceso clave

MÓDULO V: Alineación Estratégica y Gobernanza de Procesos

- Vinculación de los procesos con el plan estratégico institucional
- Priorización de procesos críticos para la competitividad
- Modelos de gobernanza: roles, responsabilidades y liderazgo por procesos
- Gestión del cambio organizacional y cultura orientada a procesos
- Auditoría interna de procesos: criterios y evaluación

PLANA DOCENTE

Juana Zúñiga

Profesional con Maestría en Administración y formación doctoral, especializada en la implementación de Sistemas de Gestión bajo estándares internacionales. Con una sólida trayectoria de más de 30 años, ha liderado proyectos de consultoría, auditoría y capacitación en sectores como transporte, minería, metalmecánica, alimentación, educación, logística, y servicios, impulsando la mejora continua, sostenibilidad y cumplimiento normativo.

Su experiencia abarca la implementación de sistemas basados en normas ISO (9001, 14001, 45001, 22000, 21001, entre otras), integrando enfoques de calidad, medio ambiente, seguridad, inocuidad alimentaria, gestión de riesgos y cumplimiento legal. Ha realizado auditorías de sistema de gestión para Compañía Minera Cerro Verde, Repsol, Antamina. Asimismo, ha brindado capacitación a diferentes empresas y universidades.

Además, se ha desempeñado como expositora y docente en reconocidas instituciones, transmitiendo su experiencia en diplomados, programas de especialización y formación ejecutiva. Su enfoque combina excelencia técnica, formación estratégica y una marcada vocación por la mejora continua.

César Oshiro

Doctorando en Gestión de Proyectos y Máster en Big Data, especializado en la dirección de procesos, innovación tecnológica y transformación digital en organizaciones. Con más de 20 años de experiencia en el diseño, reingeniería y mejora de procesos operativos, ha liderado iniciativas de transformación en sectores como logística, tecnología, educación superior y servicios digitales.

Su enfoque estructurado e integrador lo ha llevado a implementar sistemas de gestión basados en marcos como PMI, ISO 9001, ISO 27001, SCRUM, BPM y CMMI, con un alto impacto en la eficiencia operativa y la alineación estratégica. Ha desempeñado cargos como Chief Information Officer (CIO) en empresas como Forbis Logistics y Fargoline, donde fue responsable de crear áreas de procesos, implementar sistemas de gestión integrada (SIG) y liderar auditorías de mejora continua.

Kiara Ibáñez

Profesional con doble Maestría en Comercio Internacional y Gestión del Talento Humano, especializada en dirección estratégica de personas, operaciones logísticas y comercio exterior. Con más de 11 años de experiencia en el sector público y privado, ha liderado proyectos de transformación organizacional, desarrollo de talento y gestión de operaciones en Perú, Centroamérica y el Caribe.

Su sólida formación se respalda con certificaciones internacionales como SPHRi (Senior Professional in Human Resources–International), Design Thinking Professional Certificate (DTPC), PMI Project Management Ready, y Especialista en Gestión por Procesos. Cuenta con formación como Coach Educativo y auditor interno en normas ISO 9001, 14001 y 45001, así como acreditaciones en redacción científica, evaluación de talento y dirección de operaciones logísticas.

CRONOGRAMA

MÓDULO 1	MÓDULO 2	MÓDULO 3	MÓDULO 4	MÓDULO 5
Juana Zúñiga	Juana Zúñiga	César Oshiro	Kiara Ibáñez	César Oshiro
Fundamentos y Enfoque Integral de la Gestión por Procesos	Identificación, Mapeo y Estandarización de Procesos	Diseño y Rediseño de Procesos Eficientes	Gestión, Seguimiento y Control de Procesos	Alineación Estratégica y Gobernanza de Procesos
Sesión 1 miércoles, 18 jun	Sesión 7 miércoles, 09 jul	Sesión 13 lunes, 11 ago	Sesión 19 lunes, 01 sep	Sesión 25 lunes, 22 sep
Sesión 2 lunes, 23 jun	Sesión 8 lunes, 14 jul	Sesión 14 miércoles, 13 ago	Sesión 20 miércoles, 03 sep	Sesión 26 miércoles, 24 sep
Sesión 3 miércoles, 25 jun	Sesión 9 miércoles, 16 jul	Sesión 15 lunes, 18 ago	Sesión 21 lunes, 08 sep	Sesión 27 lunes, 29 sep
Sesión 4 lunes, 30 jun	Sesión 10 lunes, 21 jul	Sesión 16 miércoles, 20 ago	Sesión 22 miércoles, 10 sep	Sesión 28 miércoles, 01 oct
Sesión 5 miércoles, 02 jul	Sesión 11 miércoles, 30 jul	Sesión 17 lunes, 25 ago	Sesión 23 lunes, 15 sep	Sesión 29 lunes, 06 oct
Sesión 6 lunes, 7 jul	Sesión 12 lunes, 4 ago	Sesión 18 miércoles, 27 ago	Sesión 24 miércoles, 17 sep	Sesión 30 lunes, 13 oct

*Miércoles 23 julio, lunes 28 de julio, miércoles 06 de agosto y 08 de octubre no habrá clases por ser feriado.

**INICIO:**

Miércoles, 18 de junio

FIN:

Lunes, 13 de octubre

**FRECUENCIA:**

Lunes y miércoles

8:00 p.m. a 11:00 p.m.

**DURACIÓN:**

120h académicas (de 45min. cada una)

**MODALIDAD:**

Online (sesiones en tiempo real)
- plataforma TEAMS

**INVERSIÓN:**

Tarifa regular: S/ 3100

Socio CCL: S/ 2300

**CERTIFICACIÓN DIGITAL:**

A nombre de la Cámara de Comercio de Lima

MÉTODOS DE PAGO

• Depósitos o transferencia Cuenta corriente en soles banco



Banco o agente BCP
193-1943271-0-99



Banco o agente Interbank
005-0000007180



Banco BBVA
0011-0130-0100003020



Banco Scotiabank
000-2019361

Todas nuestras cuentas están a nombre de **CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA - Ruc: 20101266819**

• Tarjeta de crédito Podrá realizar sus pagos con rapidez y total seguridad.



1. Ingresar a nuestra página web: www.camaralima.org.pe
2. Buscar: **Pagos online**, parte superior derecha.
3. Ingresar **datos de la empresa y/o persona** que solicito el servicio.
4. Ingresar **datos de la tarjeta de crédito y detalle del servicio**.
5. Procesar pago.

Luego de realizar el pago, enviar el voucher de pago indicando el RUC y/o DNI del depositante al **asesor educativo**.



Exclusivo para VISA

Hasta 6 cuotas sin intereses con tus tarjetas de crédito BBVA y 12 cuotas con BCP.

Preguntar por términos y condiciones.

• Billetera electrónica Escanea y paga



Considerar

Los horarios que están en la programación de todos los eventos que se realice están sometidos a cualquier cambio por cualquier inconveniente que se presente. ***Los cambios de los horarios serán notificados con anticipación.**



| CONTÁCTANOS

Lima ✉ programasccl@camaralima.org.pe ☎ 994 250 942

Provincias ✉ cclprovincias@camaralima.org.pe ☎ 981 237 156