

DIPLOMADO EN

OPERACIONES Y MEJORA DE PROCESOS



Certifica: Cámara de Comercio de Lima

SOBRE EL DIPLOMADO

El **Diplomado en Operaciones y Mejora de Procesos** ofrece una formación aplicada y orientada a resultados, diseñada para profesionales que buscan optimizar operaciones, elevar la eficiencia organizacional y liderar iniciativas de mejora continua. El enfoque integra herramientas de análisis, mapeo, rediseño, mejora y control de procesos, incorporando técnicas modernas de Lean, BPM, análisis de datos, automatización ligera e IA como soporte.

A diferencia de programas excesivamente teóricos, este diplomado está diseñado para aprender haciendo: cada módulo incluye talleres, aplicaciones directas y casos reales, permitiendo que los participantes construyan diagnósticos, mapas de procesos, análisis de tiempos, propuestas de mejora y tableros de control sobre procesos reales de su propia organización.

El resultado es un programa completo, actualizado y altamente práctico que permite a los participantes **identificar oportunidades de mejora, rediseñar flujos operativos, eliminar desperdicios, automatizar tareas clave, gestionar cambios y construir una cultura de excelencia operacional** dentro de sus empresas.

VALOR AGREGADO

- Aprendizaje 100% aplicado: cada módulo incluye talleres prácticos orientados a procesos reales del participante.
- Enfoque integral de mejora: combina Lean, BPM, análisis cuantitativo, automatización e IA aplicada a procesos.
- Herramientas profesionales: SIPOC, VSM, BPMN, análisis de tiempos, matrices de priorización, PHVA, A3, tableros operativos, etc.
- Construcción progresiva: el participante trabaja un proceso real a lo largo del diplomado, pasando por diagnóstico, mapeo, rediseño, automatización y control.

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 de operaciones, logística, calidad, servicios, experiencia del cliente y TI.
- Supervisores, coordinadores y jefaturas que administran procesos y equipos operativos.
- Analistas de mejora continua, procesos, excelencia operacional o transformación organizacional.
- Profesionales que buscan adquirir herramientas prácticas de Lean, BPM y análisis de procesos.
- Emprendedores o líderes que buscan ordenar, estandarizar o escalar procesos clave.

OBJETIVOS

Desarrollar en los participantes las competencias necesarias para identificar, analizar, diseñar, mejorar y controlar procesos organizacionales, aplicando enfoques modernos de Excelencia Operacional, Lean, BPM y herramientas de apoyo basadas en datos e IA.

- Comprender los fundamentos y principios de la gestión de procesos y la excelencia operacional.
- Mapear, documentar y analizar procesos mediante herramientas visuales y metodologías reconocidas.
- Rediseñar procesos para maximizar valor y eliminar desperdicios, aplicando enfoques Lean y análisis crítico.
- Integrar herramientas digitales y técnicas de automatización ligera para mejorar eficiencia.
- Diseñar sistemas de seguimiento y control mediante indicadores, tableros y ciclos de mejora continua.
- Gestionar el cambio organizacional y promover una cultura orientada a procesos.

METODOLOGÍA

La metodología del diplomado enfatiza el aprendizaje práctico y la aplicación inmediata de herramientas. Cada sesión combina teoría esencial con ejercicios guiados, análisis de procesos reales y construcción de entregables que el participante puede implementar directamente en su trabajo.

El aprendizaje se desarrolla mediante:

- Talleres prácticos en cada módulo, simulando situaciones reales de procesos organizacionales.
- Aplicación directa, mediante ejercicios orientados a procesos reales de los participantes.
- Herramientas profesionales, incluyendo SIPOC, VSM, BPMN, análisis de tiempos, matrices de priorización, estándares Lean y tableros de control.
- Casos empresariales reales, siguiendo enfoques utilizados por consultorías de operaciones.
- Mejoras iterativas, donde el participante diagnostica, mapea, diseña y mejora un proceso a lo largo del diplomado.
- Retroalimentación continua por parte de los docentes en cada módulo.

TEMARIO

MÓDULO 1: Fundamentos Aplicados de Mejora de Procesos y Diagnóstico Operativo

Sesión 1: Introducción a la gestión por procesos

- Casos reales de fallas operativas en empresas peruanas (servicios, retail, logística).
- Qué es un proceso y cómo identificar “dolores operativos”.
- Cómo medir impacto económico de un mal proceso (costo, tiempo, retrabajo).
- Actividad: Identificación rápida de problemas en el proceso propio del participante.

Sesión 2: Técnicas de levantamiento y análisis inicial

- Cómo recolectar datos operativos (tiempos, flujos, esperas, errores).
- Técnicas rápidas de levantamiento: “Gemba light”, entrevistas, observación.
- Introducción a conceptos estadísticos simples (variabilidad, estratificación, tendencias).
- Actividad aplicada: Hoja de levantamiento del proceso actual.

Sesión 3: Mapa de Flujo de Valor (VSM) aplicado a servicios y oficinas

- Explicación del VSM en un lenguaje no industrial.
- Tiempo de ciclo, tiempo de espera, capacidad, demanda.
- Identificación de desperdicios en entornos administrativos.
- Actividad aplicada: Construcción de un mini-VSM del proceso del participante.

Sesión 4: Análisis cuantitativo de un proceso real

- Cómo leer datos de procesos y detectar cuellos de botella.
- Medición de impacto económico (costo del error, costo del tiempo perdido).
- Conceptos financieros esenciales para la mejora: breakeven, ROI básico.
- Actividad aplicada: Estimación del costo de ineficiencia del proceso.

Sesión 5: Herramientas de priorización y selección de mejoras

- HVA como ciclo fundamental de mejora.
- Priorización con matriz Esfuerzo vs Impacto.
- Árbol de problemas y análisis causa-efecto (5 porqués, Ishikawa).
- Actividad aplicada: “Diagnóstico 360” del proceso propio.

Sesión 6: Taller integrado: Diagnóstico del proceso del participante

- Consolidación del levantamiento, análisis y conclusiones.
- Identificación de oportunidades de mejora reales.
- Preparación del entregable de cierre de módulo.
- Retroalimentación del docente y del grupo.

MÓDULO 2: Mapeo, Modelado y Documentación de Procesos

Sesión 7: Técnicas de levantamiento avanzado

- Validación del proceso actual.
- Técnicas para recolectar información crítica.
- Identificación de roles, reglas y variaciones.
- Actividad: análisis de restricciones.

Sesión 8: Construcción de SIPOC y flujogramas aplicados

- SIPOC práctico orientado a operaciones reales.
- Diagramas de flujo claros y escalables.
- Niveles de detalle según complejidad del proceso.
- Actividad: SIPOC + flujograma del proceso propio.

Sesión 9: Modelado con BPMN 2.0 (Parte I)

- Elementos básicos de BPMN: eventos, actividades, compuertas y flujos.
- Modelado de procesos “AS-IS” con BPMN.
- Diferencia entre procesos simples, compuestos y subprocesos.
- Ejemplos de modelos aplicados a casos reales.

Sesión 10: Modelado con BPMN 2.0 (Parte II)

- Modelado de excepciones, mensajes y eventos intermedios.
- Buenas prácticas para procesos administrativos y de servicio.
- Revisión y validación con usuarios del proceso.
- Criterios de claridad y legibilidad en el modelo.

Sesión 11: Análisis de tiempos y capacidades operativas

- Levantamiento de tiempos de ciclo, espera y servicio.
- Capacidad de proceso vs demanda: desbalances típicos.
- Identificación de cuellos de botella cuantitativo, análisis de carga de trabajo.
- Actividad: cálculo de capacidad del proceso propio.

Sesión 12: Taller aplicado: portafolio de procesos mapeados

- Elaboración de modelos AS-IS para uno o más procesos.
- Integración de SIPOC + fluograma/BPMN.
- Diagnóstico visual del proceso.
- Presentación, discusión de casos de los participantes y retroalimentación cruzada.

MÓDULO 3: Optimización Lean y Mejora Continua de Procesos

Sesión 13: Principios Lean aplicados a procesos

- Los 8 desperdicios en contextos de servicios y oficinas.
- Flujo continuo, nivelación y trabajo estandarizado.
- Concepto de valor desde la perspectiva del cliente.
- Casos prácticos de aplicación Lean en entornos no industriales.

Sesión 14: Metodologías de mejora continua

- Kaizen: filosofía y aplicaciones prácticas.
- Ciclo PDCA para analizar y mejorar procesos.
- Matriz Esfuerzo–Impacto y principios de priorización.
- Herramientas para gestionar pequeñas mejoras sostenidas.

Sesión 15: Rediseño de procesos (TO-BE)

- Definición de criterios para el rediseño: simplicidad, valor, escalabilidad.
- Construcción del modelo TO-BE a partir del AS-IS.
- Eliminación de pasos innecesarios y reducción de variabilidad.
- Ejemplos de rediseño exitoso en operaciones y servicios.

Sesión 16: Simulación y evaluación de mejoras

- Comparación cuantitativa entre AS-IS y TO-BE.
- Ajustes de tiempos, capacidades y roles.
- Análisis de riesgos y limitaciones.
- Validación del rediseño con los involucrados claves.

Sesión 17: Herramientas para sostener la mejora (estándares y checklists)

- Estandarización de procesos mejorados.
- Instrucciones de trabajo, SOPs y checklists.
- Monitoreo del cumplimiento de los nuevos estándares.
- Rol de los supervisores en la sostenibilidad de la mejora.

Sesión 18: Taller aplicado: propuesta de mejora de procesos

- Presentación de un caso de mejora de procesos por participante o equipo.
- Documentación del antes y después del proceso.
- Discusión de impactos esperados y desafíos de implementación.
- Retroalimentación grupal y del docente.

MÓDULO 4: Eficiencia, Datos, Automatización e IA aplicada a Procesos

Sesión 19: Eficiencia operativa y automatización ligera

- Identificación de actividades repetitivas y manuales.
- Concepto de automatización ligera/no-code.
- Casos de digitalización simple en procesos administrativos.
- Criterios para seleccionar procesos candidatos a automatizar.

Sesión 20: Rol de los datos en la mejora de procesos

- Datos operativos: tiempos, volúmenes, errores, retrabajos.
- Fuentes de datos para análisis de procesos.
- Indicadores: productividad, capacidad, nivel de servicio.
- Uso de datos para decisiones de mejora, enfoque data-driven.

Sesión 21: Introducción a IA como soporte a la gestión de procesos

- Aplicaciones de IA para clasificación, resumen y análisis de información.
- Uso de asistentes de IA para documentación y diseño de procesos.
- IA como apoyo para análisis de causas y propuestas de mejora.
- Casos de uso de IA en operaciones y servicios.

Sesión 22: Automatización no-code orientada a procesos (visión práctica)

- Ejemplos de flujos automatizados en operaciones (notificaciones, reportes, aprobaciones).
- Integración básica entre herramientas de trabajo (correo, formularios, planillas, etc.).
- Consideraciones de gobernanza y seguridad.

Sesión 23: Diseño de tableros de control de procesos

- Diferencia entre KPIs, métricas y señales de alerta.
- Diseño de tableros operativos simples.
- Lectura e interpretación de indicadores.
- Ajustes de procesos en función de la información del tablero.

Sesión 24: Taller aplicado: caso de eficiencia y automatización

- Selección de un proceso para levantar su estructura de datos y métricas.
- Planteamiento de mejoras soportadas en datos o automatización ligera.
- Diseño conceptual de un tablero de control básico.
- Presentación y feedback de las propuestas.

MÓDULO 5: Gobernanza, Estrategia y Cultura de Excelencia Operacional

Sesión 25: Sistemas de control y auditoría de procesos

- Puntos de control en procesos clave.
- Auditorías internas de procesos: enfoques y alcance.
- Criterios de evaluación del desempeño del proceso.
- Uso de hallazgos de auditoría para mejora continua.

Sesión 26: Alineamiento de procesos con la estrategia organizacional

- Relación entre objetivos estratégicos y procesos críticos.
- Priorización de procesos de alto impacto estratégico.
- Despliegue de objetivos (Introducción de Matriz Hoshin Kanri).
- Cómo traducir la estrategia en proyectos de mejora de procesos.

Sesión 27: Modelos de gobernanza de procesos

- Roles y responsabilidades en la gestión por procesos.
- Oficinas o áreas de procesos (BPM Office / PMO de procesos).
- Coordinación entre procesos transversales y áreas funcionales.
- Mecanismos de revisión y actualización de procesos.

Sesión 28: Gestión del cambio en iniciativas de mejora

- Principios básicos de gestión del cambio organizacional.
- Identificación de resistencias comunes.
- Estrategias de comunicación y acompañamiento.
- Rol de los líderes en la adopción de nuevos procesos..

Sesión 29: Cultura de excelencia operacional

- Características de organizaciones orientadas a procesos.
- Hábitos y prácticas que sostienen la excelencia operativa.
- Integración de mejora continua en la gestión diaria.
- Buenas prácticas de empresas referentes.

Sesión 30: Integración final: hoja de ruta hacia la excelencia operacional

- Síntesis de los enfoques trabajados en el diplomado.
- Elaboración de una hoja de ruta de mejora para la organización del participante.
- Identificación de próximos pasos y áreas prioritarias.
- Cierre académico y reflexión sobre el rol del profesional de procesos.

MÓDULO 1	MÓDULO 2	MÓDULO 3	MÓDULO 4	MÓDULO 5
CÉSAR OSHIRO	CÉSAR OSHIRO	ERICK ANTICONA	EDUARDO GUEMBES	ERICK ANTICONA
Fundamentos Aplicados de Mejora de Procesos y Diagnóstico Operativo	Mapeo, Modelado y Documentación de Procesos	Optimización Lean y Mejora Continua de Procesos	Eficiencia, Datos, Automatización e IA aplicada a Procesos	Gobernanza, Estrategia y Cultura de Excelencia Operacional
Sesión 1 Martes, 17 de febrero	Sesión 7 Martes, 10 de marzo	Sesión 13 Martes, 31 de marzo	Sesión 19 Jueves, 23 de abril	Sesión 25 Jueves, 14 de mayo
Sesión 2 Jueves, 19 de febrero	Sesión 8 Jueves, 12 de marzo	Sesión 14 Martes, 07 de abril	Sesión 20 Martes, 28 de abril	Sesión 26 Martes, 19 de mayo
Sesión 3 Martes, 24 de febrero	Sesión 9 Martes, 17 de marzo	Sesión 15 Jueves, 09 de abril	Sesión 21 Jueves, 30 de abril	Sesión 27 Jueves, 21 de mayo
Sesión 4 Jueves, 26 de febrero	Sesión 10 Jueves, 19 de marzo	Sesión 16 Martes, 14 de abril	Sesión 22 Martes, 05 de mayo	Sesión 28 Martes, 26 de mayo
Sesión 5 Martes, 03 de marzo	Sesión 11 Martes, 24 de marzo	Sesión 17 Jueves, 16 de abril	Sesión 23 Jueves, 07 de mayo	Sesión 29 Jueves, 28 de mayo
Sesión 6 Jueves, 05 de marzo	Sesión 12 Jueves, 26 de marzo	Sesión 18 Martes, 21 de abril	Sesión 24 Martes, 12 de mayo	Sesión 30 Martes, 02 de junio

*Jueves 02 de abril no habrá clases por feriado (Semana Santa).

PLANA DOCENTE

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.

Erick Anticona

Director de operaciones

Profesional especializado en la gestión de cadenas de suministro y operaciones logísticas, con más de 22 años de experiencia liderando proyectos de implementación y mejora de procesos tanto a nivel nacional como internacional. Su trayectoria incluye 10 años desempeñándose en países como Puerto Rico, República Dominicana, México, Guatemala, Colombia, Ecuador, Chile, Argentina, Panamá, Venezuela y Estados Unidos.

Con experiencia en sectores como cosmético, retail, farmacéutico, consumo masivo, ferretero, explosivos, telefonía y electrónicos, ha consolidado su expertise en la optimización de operaciones complejas. Ingeniero Químico de formación, cuenta con una especialización en Finanzas por ESAN y una Maestría en Supply Chain Management por la Universidad del Pacífico. Desde 2010, se desempeña como docente en áreas de operaciones, logística y supply chain, impartiendo cursos como Administración de Operaciones, Cadena de Suministro y Proyecto Empresarial del sector retail, inmobiliario, entretenimiento y servicios, generando eficiencias operativas sostenibles y mejoras en la satisfacción del cliente.

Eduardo Guembes

Gerente Central de Operaciones – APC Corporación

Ingeniero Industrial de la Universidad de Lima y MBA de la Universidad de Piura, con más de 30 años de experiencia liderando operaciones logísticas, supply chain, planeamiento S&OP, almacenes, distribución y compras, aplicando metodologías LEAN, PDCA, en sectores como alimentos, químico, metalmecánica y retail. Ha generado ahorros millonarios y mejoras sostenibles en eficiencia y rentabilidad, optimizando procesos en entornos operativos complejos en empresas como: NGR, PRECOR, ACEROS AREQUIPA, AGA, entre otras.

Posee estudios complementarios en Supply y analítica digital (Wharton School), Estrategias digitales (Columbi Business School), Negociación (Massachusetts institute), Servicio al cliente (Harvard Business School).



**INICIO:**

Martes, 17 de febrero

FIN:

Martes, 02 de junio

**FRECUENCIA:**

Martes y Jueves
de 8:00 p.m. a 11:00 p.m.

**DURACIÓN:**

120 horas académicas (de 45min. c/u)

**MODALIDAD:**

Online (en tiempo real) – Plataforma TEAMS

**INVERSIÓN:**

Público en general: 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.



BBVA | **BCP**
Exclusivo para VISA

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**.

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

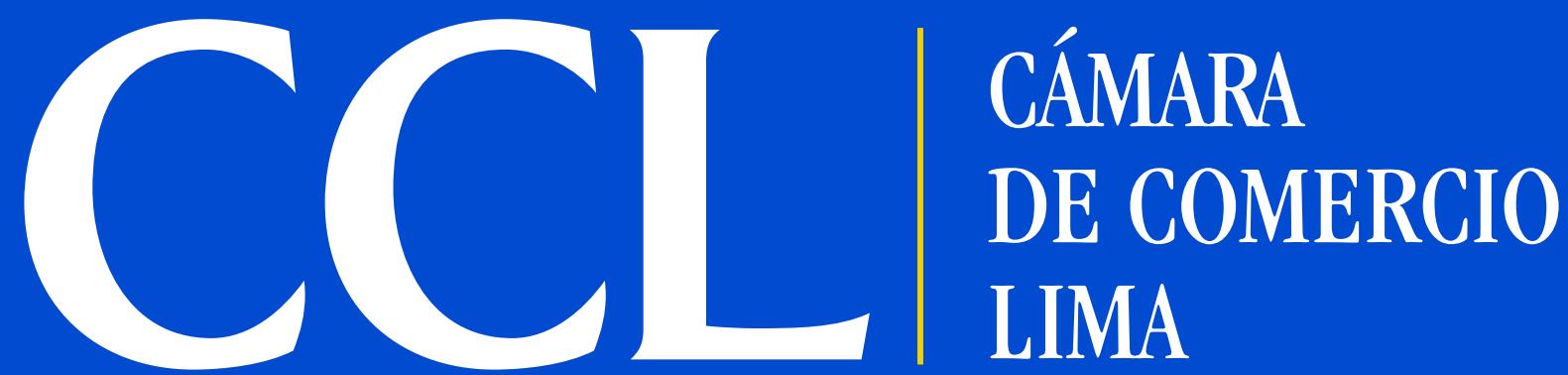
Preguntar por términos y condiciones.

● Billetera electrónica Escanea y paga



Considerar

Los horarios que están en la programación de todos los eventos que se realice están sujetos 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