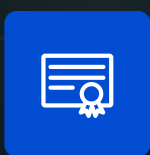


DIPLOMADO EN

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 subprocessos.
- 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 + flujograma/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 Jueves, 11 de junio	Sesión 7 Jueves, 02 de julio	Sesión 13 Jueves, 30 de julio	Sesión 19 Martes, 25 de agosto	Sesión 25 Martes, 15 de septiembre
Sesión 2 Martes, 16 de junio	Sesión 8 Martes, 07 de julio	Sesión 14 Martes, 04 de agosto	Sesión 20 Jueves, 27 de agosto	Sesión 26 Jueves, 17 de septiembre
Sesión 3 Jueves, 18 de junio	Sesión 9 Jueves, 09 de julio	Sesión 15 Martes, 11 de agosto	Sesión 21 Martes, 01 de septiembre	Sesión 27 Martes, 22 de septiembre
Sesión 4 Martes, 23 de junio	Sesión 10 Martes, 14 de julio	Sesión 16 Jueves, 13 de agosto	Sesión 22 Jueves, 03 de septiembre	Sesión 28 Jueves, 24 de septiembre
Sesión 5 Jueves, 25 de junio	Sesión 11 Jueves, 16 de julio	Sesión 17 Martes, 18 de agosto	Sesión 23 Martes, 08 de septiembre	Sesión 29 Martes, 29 de septiembre
Sesión 6 Martes, 30 de junio	Sesión 12 Martes, 21 de julio	Sesión 18 Jueves, 20 de agosto	Sesión 24 Jueves, 10 de septiembre	Sesión 30 Jueves, 01 de octubre

*Jueves 23 de julio no habrá clases por feriado.

*Martes 28 de julio no habrá clases por feriado.

*Jueves 06 de agosto no habrá clases por feriado.

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

Consultor Asociado - Ingenium Neo Solutions

Gerente Central de Operaciones - APC Corporación

Consultor y Docente en temas de transformación organizacional, Supply Chain, Mejora Continua, Formación de Equipos de Alto Desempeño.

Ejecutivo senior en actividad 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.

Ingeniero Industrial de la Universidad de Lima y MBA de la Universidad de Piura. Posee además, estudios complementarios en Supply y analítica digital (Wharton School), Estrategias digitales (Columbia Business School), Negociación (Massachusetts institute), Servicio al cliente (Harvard Business School).



**INICIO:**

Jueves, 11 de junio

FIN:

Jueves, 01 de octubre

**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.



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.**



| CONTACTANOS

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

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