



**DIPLOMADO**

# Operaciones y Mejora de Procesos

**CERTIFICA: Cámara de Comercio de Lima**



# Índice

> ¿Por qué elegir este diplomado?

> Beneficios Exclusivos

> ¿A quién está dirigido?

> ¿Qué lograrás al finalizar la certificación?

> Estructura curricular

> Expositores

> Cronograma

> Datos del programa

> Métodos de pago

# ↘ ¿Por qué elegir este diplomado?

En un mercado empresarial altamente exigente, las organizaciones no compiten únicamente por la calidad de sus productos o servicios, sino por la eficiencia y agilidad de sus flujos operativos. Las ineficiencias, cuellos de botella, retrabajos y tareas manuales repetitivas generan sobrecostos invisibles que merman la rentabilidad y ralentizan la respuesta al cliente.



Este diplomado de la Cámara de Comercio de Lima **aborda y resuelve directamente estos dolores del sector.**

**Sobrecostos y desperdicios operativos:** Mide el impacto económico del tiempo perdido y elimina actividades sin valor mediante metodologías Lean.

**Mapeo informal o desactualizado:** Domina la notación estándar internacional BPMN 2.0 para documentar, analizar y rediseñar procesos escalables.

**Lentitud en la toma de decisiones:** Integra la analítica cuantitativa, automatizaciones ligeras e Inteligencia Artificial como soporte para construir tableros de control en tiempo real.



# Beneficios Exclusivos

## Respaldo Institucional del Más Alto Nivel

Certificación digital emitida a nombre de la Cámara de Comercio de Lima, máxima institución empresarial y gremial del Perú



### **Certificación Internacional opcional:**

Emitido por la CCL, con el respaldo de Certiprof, con QR verificable por Badge Claimed.



### **Proyecto de Mejora Aplicado (Aprender Haciendo):**

Construcción progresiva de un proyecto real sobre tu propia empresa (diagnóstico, mapeo AS-IS, rediseño TO-BE, automatización e indicadores).



### **Tecnologías de Vanguardia e IA Aplicada:**

Uso de asistentes de Inteligencia Artificial para documentación y análisis de causas, sumado a técnicas de automatización ligera no-code.



### **Herramientas de Consultoría Internacional:**

Dominio de SIPOC, VSM (Value Stream Mapping), BPMN 2.0, análisis de tiempos y capacidades, matriz Esfuerzo-Impacto y A3.



### **Plana Docente C-Level y Consultora:**

Mentores con amplia experiencia ejecutiva real en operaciones, logística, supply chain y transformación digital en empresas líderes nacionales e internacionales.



# ¿A quién está dirigido?

Este programa y su estructura de especialización han sido meticulosamente diseñados para:



## **Mandos Medios (Jefes, Coordinadores y Supervisores):**

Líderes de operaciones, logística, calidad, servicios, experiencia del cliente y TI encargados de administrar equipos y procesos operativos.



## **Analistas y Especialistas:**

Profesionales de mejora continua, excelencia operacional, procesos o transformación organizacional que buscan adquirir metodologías ágiles e integrales.



## **Mandos Altos y Emprendedores:**

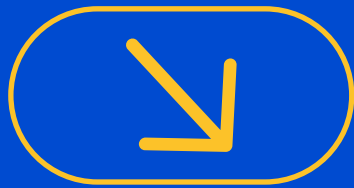
Gerentes de área, directores y dueños de negocio enfocados en estructurar, estandarizar, optimizar o escalar sus modelos operativos.

## **Conocimientos Previos Requeridos**

No se requieren conocimientos técnicos avanzados previos en gestión por procesos. El programa despegua desde los fundamentos del diagnóstico operativo y avanza hacia herramientas avanzadas de análisis y automatización.



REGRESAR



# ¿Qué **lograrás** al finalizar el **programa?**



**Medir el Impacto Económico de Ineficiencias:** Detectar cuellos de botella y calcular el costo del tiempo perdido y errores en la operación.

**Modelar Procesos con Estándares Globales:** Diseñar flujos AS-IS y TO-BE bajo la notación profesional BPMN 2.0.

**Eliminar Desperdicios Operativos:** Aplicar los 8 desperdicios Lean, Kaizen y PDCA para maximizar el valor entregado al cliente.

**Implementar Automatizaciones e IA:** Utilizar herramientas no-code e Inteligencia Artificial para la optimización de tareas repetitivas y generación de reportes.

**Gobernar la Mejora Continua:** Estructurar tableros de control operativos (KPIs) y gestionar el cambio organizacional para consolidar una cultura de excelencia.

---



# Estructura curricular

## MÓDULO 1

### Fundamentos Aplicados de Mejora de Procesos y Diagnóstico Operativo

- **Sesión 1:** Introducción a la gestión por procesos y medición del impacto económico de fallas operativas.
- **Sesión 2:** Técnicas de levantamiento inicial (Gemba light, entrevistas, observación) y análisis de datos.
- **Sesión 3:** Mapa de Flujo de Valor (VSM) aplicado a servicios y entornos administrativos.
- **Sesión 4:** Análisis cuantitativo, detección de cuellos de botella y cálculo de ROI de la mejora.
- **Sesión 5:** Priorización con matriz Esfuerzo vs. Impacto y análisis causa-efecto (5 Porqués, Ishikawa).
- **Sesión 6:** Taller integrado: Diagnóstico 360° del proceso del participante.

## MÓDULO 2

### Mapeo, Modelado y Documentación de Procesos

- **Sesión 7:** Levantamiento avanzado, validación y análisis de restricciones del proceso actual.
- **Sesión 8:** Construcción práctica de diagramas SIPOC y flujogramas operativos escalables.
- **Sesión 9:** Modelado con BPMN 2.0 (Parte I: eventos, actividades, compuertas y flujos AS-IS).
- **Sesión 10:** Modelado con BPMN 2.0 (Parte II: excepciones, mensajes y buenas prácticas).
- **Sesión 11:** Levantamiento de tiempos, análisis de carga de trabajo y cálculo de capacidad operativa.
- **Sesión 12:** Taller aplicado: Portafolio de procesos mapeados y diagnóstico visual.



## MÓDULO 3

### Optimización Lean y Mejora Continua de Procesos

- **Sesión 13:** Principios Lean y los 8 desperdicios en entornos de servicios y oficinas.
- **Sesión 14:** Metodologías de mejora continua: filosofía Kaizen y ciclo PDCA.
- **Sesión 15:** Rediseño de procesos (TO-BE), eliminación de pasajes sin valor y escalabilidad.
- **Sesión 16:** Simulación cuantitativa, comparación AS-IS vs. TO-BE y evaluación de riesgos.
- **Sesión 17:** Herramientas para sostener la mejora: estandarización, SOPs y checklists.
- **Sesión 18:** Taller aplicado: Propuesta de mejora de procesos y documentación del cambio.

## MÓDULO 4

### Eficiencia, Datos, Automatización e IA aplicada a Procesos

- **Sesión 19:** Identificación de tareas repetitivas y automatización ligera no-code.
- **Sesión 20:** Enfoque data-driven: indicadores de productividad, capacidad y nivel de servicio.
- **Sesión 21:** Introducción a la IA como soporte en documentación, análisis de causas y propuestas.
- **Sesión 22:** Automatización no-code de flujos operativos (notificaciones, aprobaciones y reportes).
- **Sesión 23:** Diseño, lectura e interpretación de tableros de control (KPIs).
- **Sesión 24:** Taller aplicado: Caso práctico de eficiencia, automatización y métricas.



## MÓDULO 5

### Gobernanza, Estrategia y Cultura de Excelencia Operacional

- **Sesión 25:** Puntos de control, auditorías internas de procesos y evaluación del desempeño.
- **Sesión 26:** Alineamiento con la estrategia organizacional e introducción a la Matriz Hoshin Kanri.
- **Sesión 27:** Modelos de gobernanza: roles, responsabilidades y oficinas BPM Office / PMO.
- **Sesión 28:** Gestión del cambio organizacional, acompañamiento y liderazgo de adopción.
- **Sesión 29:** Cultura de excelencia operacional y mejores prácticas de empresas referentes.
- **Sesión 30:** Integración final: Hoja de ruta hacia la excelencia operacional.

### Valores agregados premium & bono integrador

**Proyecto Final Aplicado de Mejora:** Desarrollo transversal a lo largo del diplomado de un caso real de tu organización, culminando en la presentación de una Hoja de Ruta de Excelencia Operacional validada por la plana docente.

### Modelo del Certificado Internacional

**Incluye badge verificable por badge claimed, con respaldo de CERTIPROF y la CCL**

- Este certificado es adicional al que se entrega directamente de la CCL
- Contiene un QR verificable y el Badge (Insignia) puede compartirse en su cuenta de LinkedIn dándole valor adicional a la preparación recibida.
- Para obtener el certificado internacional es necesario haber aprobado el curso, recibiendo dos certificados: El certificado de la CCL y el certificado internacional.



REGRESAR



# Expositores



**Ing. Erick Anticona**

**Director de Operaciones** especializado en Supply Chain y gestión de operaciones con más de 22 años de trayectoria internacional en 11 países de la región.



**Ing. Eduardo Guembes**

**Gerente Central de Operaciones en APC Corporación.** MBA por la Universidad de Piura, experto con más de 30 años liderando operaciones logísticas, S&OP y proyectos Lean.



**Ing. Ivonne Lluen**

**Magíster en Seguridad y Salud Minera y Máster en Gestión de Riesgos,** con más de 10 años de experiencia en gestión de riesgos, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente. Founder & Lead Consultant de Risk Prevention Perú.



# Cronograma

| MÓDULO 1                                                            | MÓDULO 2                                    | MÓDULO 3                                        | MÓDULO 4                                                  | MÓDULO 5                                                   |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| IVONNE LLUEN                                                        | IVONNE LLUEN                                | 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 Proceso | Gobernanza, Estrategia y Cultura de Excelencia Operacional |
| Sesión 1<br>Martes 03 nov                                           | Sesión 7<br>Martes 24 nov                   | Sesión 13<br>Martes 05 ene                      | Sesión 19<br>Martes 26 ene                                | Sesión 25<br>Martes 16 feb                                 |
| Sesión 2<br>Jueves 05 nov                                           | Sesión 8<br>Jueves 26 nov                   | Sesión 14<br>Jueves 07 ene                      | Sesión 20<br>Jueves 28 ene                                | Sesión 26<br>Jueves 18 feb                                 |
| Sesión 3<br>Martes 10 nov                                           | Sesión 9<br>Martes 01 dic                   | Sesión 15<br>Martes 12 ene                      | Sesión 21<br>Martes 02 feb                                | Sesión 27<br>Martes 23 feb                                 |
| Sesión 4<br>Jueves 12 nov                                           | Sesión 10<br>Jueves 03 dic                  | Sesión 16<br>Jueves 14 ene                      | Sesión 22<br>Jueves 04 feb                                | Sesión 28<br>Jueves 25 feb                                 |
| Sesión 5<br>Martes 17 nov                                           | Sesión 11<br>Jueves 10 dic                  | Sesión 17<br>Martes 19 ene                      | Sesión 23<br>Martes 09 feb                                | Sesión 29<br>Martes 02 mar                                 |
| Sesión 6<br>Jueves 19 nov                                           | Sesión 12<br>Martes 15 dic                  | Sesión 18<br>Jueves 21 ene                      | Sesión 24<br>Jueves 11 feb                                | Sesión 30<br>Jueves 04 mar                                 |

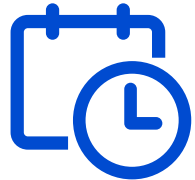
(\*): Los días 08 y 09 de diciembre no habrá clases por ser feriado

¡Transforma las ineficiencias de tu empresa en resultados operativos sostenibles y lidera la excelencia en tu sector!

REGRESAR



# Datos del curso

**INICIO:**

Martes 03 de noviembre

**FIN:**

Jueves 04 de marzo (2027)

**FRECUENCIA:**

Martes y jueves, de 8:00 p.m. a 11:00 p.m.

**DURACIÓN:**

240 hrs académicas (de 45min. C/U): 120 hrs académicos de sesiones en vivo + 80 hrs de contenido asincrónico + 40 hrs en foros

**PÚBLICO EN GENERAL:**

S/ 3100

**SOCIO CCL:**

S/ 2300

**CON CERTIFICADO  
INTERNACIONAL VERIFICABLE:**

S/ 3250

**CON CERTIFICADO  
INTERNACIONAL VERIFICABLE:**

S/ 2450

**MODALIDAD:**

Online – A través de la plataforma Teams

**CERTIFICACIÓN DIGITAL:**

A nombre de la Cámara de Comercio de Lima

REGRESAR

# ↘ 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](http://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.**



Contacta a nuestra asesora ejecutiva de admisiones para reservar tu vacante.

## | CONTÁCTANOS

Julissa Romero

Ejecutivo de ventas

✉ [jromero@camaralima.org.pe](mailto:jromero@camaralima.org.pe)

📞 994 250 942