



Diplomatura

# Diplomatura de Estudio en Gestión y Mejora de Procesos



INSTITUTO PARA LA  
**CALIDAD**  
**PUCP**

[calidad.pucp.edu.pe](http://calidad.pucp.edu.pe)



## Diplomatura

# Diplomatura de Estudio en Gestión y Mejora de Procesos



## Sobre nuestra diplomatura



Duración  
**7 meses**



Modalidad  
**Online**



Certificado

En la actualidad, las organizaciones modernas enfrentan numerosos desafíos en mercados cada vez más competitivos por lo que requieren implementar estrategias de mejora continua con la finalidad de cumplir sus objetivos estratégicos y responder a las necesidades de los stakeholders con la respectiva eficiencia económica de sus actividades.

Los **procesos** deben **gestionarse** para **agilizar** los flujos de trabajo, eliminar gastos innecesarios, reducir los riesgos de incumplimiento y optimizar las actividades de la organización. La **gestión por procesos** permite conocer profundamente el funcionamiento y desempeño de la organización atendiendo especialmente a los aspectos que impactan en la estrategia, la productividad, la eficiencia y la satisfacción del cliente.

En este sentido, se requiere de **líderes** que analicen y resuelvan problemas mediante el uso de **herramientas de calidad** y que brinden **sostenibilidad** a la ejecución de los procesos con mínimas desviaciones de los requisitos establecidos.

Esta diplomatura desarrolla las herramientas de la gestión basada en el **enfoque por procesos** para diseñar una propuesta viable de mejora de procesos que ofrezca una ventaja competitiva a la organización.



**Diploma de Estudio en Gestión y Mejora de Procesos (digital)** a nombre del Instituto para la Calidad de la Pontificia Universidad Católica del Perú.



**Certificado en Curso de Capacitación en Indicadores de desempeño y estadística aplicada a procesos a nombre del Instituto para la Calidad de la Pontificia Universidad Católica del Perú (Digital).** \*

## Perfil del participante



Profesionales que desean afianzar sus conocimientos en el Enfoque por procesos

\*Esta certificación considera la aprobación de los cursos: Indicadores de desempeño y Análisis de datos y control estadístico de procesos con nota mínima de once (11).



## Objetivo

- Formar profesionales capaces de diagnosticar, diseñar, gestionar y mejorar procesos que ofrezca ventajas competitivas a la organización a nivel de estrategia, productividad, eficiencia y satisfacción del cliente.

## Perfil del egresado

El egresado desarrollará las siguientes **competencias**:

- Aplica la metodología de la gestión de procesos para la identificación, el análisis y el mapeo procesos de una organización.
- Aplica herramientas estadísticas para el análisis de datos y el control estadístico de procesos en un caso práctico.
- Aplica herramientas de mejora continua y calidad para la solución de un problema determinado dentro de una organización.
- Aplica estrategias para el liderazgo en la gestión por procesos dentro de una organización para dar sostenibilidad a la mejora continua.
- Formula una propuesta viable de mejora de procesos, con la finalidad de contribuir al logro de objetivos de la organización considerando los requisitos necesarios para la satisfacción de los clientes y grupos de interés.



# REQUISITOS

## Tecnológicos

- Laptop 8 GB RAM / Desde CORE I3
- Laptop con Software Minitab y Bizagi instalado

## Inscripción

- Ficha de inscripción, firmada.
- Compromiso de honor, firmado.
- DNI (copia legible).
- Copia de bachiller o título profesional.
- CV (no documentado).
- Carta de compromiso de la empresa (solo en caso la empresa financie el programa).
- Se recomienda dedicación de horas adicionales a las formalmente propuestas en la estructura curricular, para un óptimo desempeño académico.
- Lectura previa de las Reglas de Actividades para Formación Continua del Instituto para la Calidad.

# Transformación a través de la experiencia

Durante el proceso formativo se encontrará inmerso en una experiencia de transformación enfocada en la mejora continua de sus desempeños profesionales a través de una ruta de aprendizaje que parte de la práctica y está orientada a la práctica.

N°

Modulo

1

## Gestión por procesos

Brinda la metodología de la gestión por procesos para la identificación, el análisis y el mapeo de procesos de la organización enfocado en la modernización de su gestión.

2

## Modelamiento básico de procesos de gestión

Aplica los fundamentos del BPMN para el modelamiento básico de procesos con la finalidad de comprender y estructurar mejor los flujos de trabajo en una organización.

3

## Indicadores de gestión

Brinda los lineamientos metodológicos para el establecimiento de indicadores que permitan medir el desempeño de los procesos para la toma de decisiones.

4

## Análisis de datos y control estadístico de procesos

Brinda las herramientas estadísticas para el análisis de datos y el control estadístico de procesos, y explica los fundamentos del diseño de experimentos.



# Transformación a través de la experiencia

Durante el proceso formativo se encontrará inmerso en una experiencia de transformación enfocada en la mejora continua de sus desempeños profesionales a través de una ruta de aprendizaje que parte de la práctica y está orientada a la práctica.

N°

Modulo

5

## Mejora de procesos para la calidad

Describe la metodología de mejora de procesos en una organización enfocada en la calidad y la mejora continua.

6

## Calidad 4.0 y Transformación digital en los procesos

Aplica los elementos de la calidad 4.0 y la transformación digital que contribuyen con la entrega de productos que cumplan con las necesidades y expectativas de los principales interesados.

7

## Liderazgo para la sostenibilidad de la mejora

Presenta las estrategias que promueven el involucramiento de los miembros de la organización para aplicar la gestión de procesos y asumir con liderazgo los retos de su implementación.

8

## Trabajo Integrador: Mejora para la competitividad

Integra los conocimientos adquiridos para el diseño de una propuesta viable de mejora de procesos que ofrezca una ventaja competitiva a la organización.



# Docentes\*



## JOSÉ CARLOS FLORES MOLINA

Ph.D. in Industrial and Systems Engineering (EE.UU.). Master of Science in Quality Engineering (UK). Ingeniero Industrial (PUCP). Fellow de la American Society for Quality (ASQ) y Regional Director de ASQ para América Latina. Certificado como Quality Engineer, Quality Auditor, Manager of Quality / Organizational Excellence por la ASQ, EE.UU. Es Master Black Belt Lean Six Sigma, de The George Group y The University of Texas at Arlington. Director del Instituto para la Calidad PUCP.



## JOSÉ CARLOS GRANADOS ORÉ

Magister en Administración (TEC de Monterrey - México). Ing. Industrial (U. de Lima). Black Belt - Six Sigma (ESAN - Wyrick Enterprises - USA), Gestión de Proyectos y Metodologías Ágiles, Auditor de Sistemas Integrados de Gestión (Bureau Veritas). Especialista en Excelencia Operacional, Sistemas de Gestión, Optimización de Procesos y Proyectos de Mejora (PDCA, Lean Six Sigma, MPT, SMED, 5S, Control Estadístico). Gerente Nacional de World Class Manufacturing en UCP Backus y Johnston.



## KATIA KARINA LAVADO RUPAILLA

Magíster en Finanzas (PUCP-Perú y EADA-España). Ing. Industrial (PUCP). Estudios de MBA. (EADA-España). Especialización en Gestión por Procesos. Consultor de Negocios, especialista en Gestión Estratégica, Innovación, Gestión por Procesos y Emprendimiento. Especialización en Gestión Pública y Gobernabilidad (PUCP). Miembro de la Red de Mentores CIDE-PUCP. Juez evaluador Competencia Internacionales.



\* El Instituto para la Calidad PUCP se reserva el derecho de efectuar cambios en los docentes de acuerdo a su política de mejora continua.



# Docentes\*



## LILIANA GIANNINA MONTEVERDE CERRUTI

Magíster en Dirección y Administración de Empresas (Universidad Internacional de la Rioja - España). Administrador de Empresas (UL). Especialización en Gestión e Ingeniería de la Calidad (PUCP). Experiencia en liderazgo de Gerencia en Unidades de Negocio, Servicio al Cliente, Calidad y Procesos, en empresas transnacionales y nacionales líderes en el mercado de servicios y producción.



## LILY DURAN PONCE DE LEÓN

Magíster en Administración Estratégica de Negocios (PUCP). Lic. en Administración de Empresas (URP). Especialista en gestión de recursos humanos (PUCP). Certificación en coaching (ICC) y en Coaching por valores (MDS, avalada por la ICF-España). Certificación en Coaching Ontológico (PUCP). Consultora en cultura organizacional, liderazgo, mentoring y coaching. Certificaciones de Coaching (IAC). Experiencia en gestión de RRHH. Docente en materias relacionadas a recursos humanos y coaching.



## FÉLIX SANTOS RÍOS

Egresado de la Maestría en Administración (Universidad del Pacífico - Perú). Programa Gerencial (Universidad de Piura - Perú). Ing. Industrial (Universidad de Lima - Perú), PAD. Experiencia en liderazgo de gerencias en gestión de empresas, gestión de áreas Logística, Operaciones y Distribución en empresas reconocidas de producción, construcción y servicios como: DHL International, JJC Contratistas, Grupo Gloria, COSAPI y Nova Visión.



\* El Instituto para la Calidad PUCP se reserva el derecho de efectuar cambios en los docentes de acuerdo a su política de mejora continua.

# Docentes\*



## GUSTAVO MOORI VIVAR

Magíster en Gerencia de Operaciones (UNT). Ing. Industrial (UNT). PAE Business Administration (ESAN). PMP. (Project Management Institute-EEUU) Certified Quality Engineer y Quality Process (American Society for Quality-EEUU). Lean Six Sigma Black Belt (6 Sigma Study-EE.UU.). Scrum Master y Agile Coach Certified (Certiprof-EEUU). Specialization in 6 Sigma and Lean (Technische Universität München-Alemania). Experto en Implementación de modelos de gestión, calidad, procesos y proyectos.



## AMARU LENIN ARAGÓN MENDIETA

Magíster en Dirección de Empresas por (PAD - UP). Ing. en Gestión Empresarial (UNALM). Especialización en Gestión de la Calidad y Productividad (UNALM). Experiencia en la gestión de procesos y en el desarrollo de sistemas de gestión de la calidad en empresas privadas y entidades de educación superior. Par Evaluador del SINEACE. Experiencia en gobierno corporativo y sistema de control interno en entidades públicas. Gerente de ISOTools Excellence Perú 2014-2017.



## JUAN CARLOS SOTELO VILLENA

Magíster en Ing. de Sistemas (UNI). Ing. Industrial (UNI). Candidato a Dr. en Ingeniería (UNI). Especialización en Business Process Management (UDEP). Auditor Líder Programa 5S (UNI). Consultor Experto en gestión por procesos, modelos de planeamiento, control de producción y sistemas de información para la gestión de operaciones orientados a la mejora de productividad y calidad.



\* El Instituto para la Calidad PUCP se reserva el derecho de efectuar cambios en los docentes de acuerdo a su política de mejora continua.



INSTITUTO PARA LA  
**CALIDAD**  
**PUCP**

Av. Universitaria 1801 - San Miguel

**Correo:** [informes.calidad@pucp.pe](mailto:informes.calidad@pucp.pe)

[www.calidad.pucp.edu.pe](http://www.calidad.pucp.edu.pe)

**[www.calidad.pucp.edu.pe](http://www.calidad.pucp.edu.pe)**