



DIPLOMATURA

# Gestión de Procesos



Modalidad: Online  
100% clases en vivo



**28** Agosto 2025



**09** Meses lectivos



# Acerca del Programa



DIPLOMATURA

## Gestión de Procesos

 **Modalidad Online:** Clases en tiempo real

La Diplomatura Empresarial en Gestión de Procesos busca atender la creciente demanda de las empresas por contar con profesionales capaces de gestionar de manera efectiva los procesos de una organización.

# Certificación



**CENTRUM PUCP** 

Diplomatura de Estudio en Gestión de Procesos



## Objetivos

### 01

Manejar los fundamentos y herramientas necesarias para que realice una correcta implementación de la gestión de procesos en una organización

### 02

Identificar la importancia de la gestión por procesos en las actividades empresariales.

### 03

Integrar la estrategia de procesos con la estrategia empresarial, alineando los procesos a los intereses organizacionales.

### 04

Definir procesos a todo nivel: en la dirección, en la operación productiva, y en las actividades de soporte.

# Contenido del Programa

## 1 Gestión de Procesos

El curso presenta la diferencia entre el enfoque funcional y el enfoque de procesos, aclarando las ventajas de la gestión de los procesos y su alineamiento con la estrategia de la organización.

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>Sesión 1-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos generales de la gestión de procesos.</li> <li>• Clientes y proveedores de un proceso.</li> </ul> | <p><b>Sesión 3-4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y diseño de procesos.</li> <li>• Herramientas para desplegar sub-procesos y actividades.</li> <li>• Documentación de procesos.</li> </ul> |
| <p><b>Sesión 5-6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El factor humano en la gestión de procesos.</li> </ul>   | <p><b>Sesión 7-8</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El control del proceso.</li> </ul>  |
| <p><b>Sesión 9-10</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologías para la mejora de procesos.</li> </ul>   | <p><b>Sesión 11-12</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologías para la mejora de procesos.</li> </ul>   |
| <p><b>Sesión 13-14</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de innovación.</li> </ul>   | <p><b>Sesión 15-16</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de trabajos aplicativos.</li> </ul>  |

## 2 Modelamiento de Procesos

El curso presenta diferentes metodologías que permiten modelar los procesos de la organización con el fin de entender y gestionar el comportamiento e interacción que se presentan en los parámetros que determinan los resultados de los procesos.

- |   |   |
|---|---|
| <p><b>Sesión 1-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos generales – El mapa de procesos de una empresa.</li> </ul>                                  | <p><b>Sesión 3-4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelamiento de procesos a nivel descriptivo con BPMN (Business Process Model and Notation).</li> </ul> |
| <p><b>Sesión 5-6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelamiento de procesos a nivel analítico con BPMN (Business Process Model and Notation).</li> </ul> | <p><b>Sesión 7-8</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoques para el modelado de procesos de negocios.</li> </ul>   |

- 
- |                    |  |                     |                                      |
|--------------------|--|---------------------|--------------------------------------|
| <b>Sesión 9-10</b> | • Generación de métricas para un proceso de negocio. | <b>Sesión 11-12</b> | • Simulación de procesos de negocio. |
|--------------------|--|---------------------|--------------------------------------|
- 

- |                     |  |                     |  |
|---------------------|--|---------------------|--|
| <b>Sesión 13-14</b> | • Técnicas para la mejora de procesos. | <b>Sesión 15-16</b> | • Centro de excelencia BPM, Modelo de madurez BPM, Gobierno de BPM y Presentación trabajo integrado. |
|---------------------|--|---------------------|--|
- 

### 3 Estadística Aplicada a los Procesos

---

El curso proporciona las bases estadísticas para poder representar y manipular las variables cuantitativas de los procesos. La gestión y mejora de los procesos se basa en el adecuado tratamiento estadístico de los datos, para convertirlos en información que facilite la toma de decisiones.

- |                   |                             |                   |   |
|-------------------|-----------------------------|-------------------|---|
| <b>Sesión 1-2</b> | • Descripción de los datos. | <b>Sesión 3-4</b> | • Resumen numérico de los datos.<br>• Medidas de correlación. |
|-------------------|-----------------------------|-------------------|---|
- 

- |                   |                 |                   |  |
|-------------------|-----------------|-------------------|--|
| <b>Sesión 5-6</b> | • Probabilidad. | <b>Sesión 7-8</b> | • Variables aleatorias y distribución de probabilidad. |
|-------------------|-----------------|-------------------|--|
- 

- |                    |  |                     |  |
|--------------------|--|---------------------|--|
| <b>Sesión 9-10</b> | • Estimación de parámetros.<br>• Estimación puntual. | <b>Sesión 11-12</b> | • Estimación de parámetros: Estimación por intervalos. |
|--------------------|--|---------------------|--|
- 

- |                     |                         |                     |  |
|---------------------|-------------------------|---------------------|--|
| <b>Sesión 13-14</b> | • Pruebas de hipótesis. | <b>Sesión 15-16</b> | • Pruebas de Hipótesis (Continuación)<br>• Examen Final. |
|---------------------|-------------------------|---------------------|--|
- 

### 4 Control, Análisis y Mejora de Procesos

---

El curso desarrolla un conjunto de herramientas que permiten controlar los procesos, para poder analizarlos y plantear mejoras en función a los resultados obtenidos. Incluye la presentación y aplicación de herramientas como el control estadístico de procesos, las herramientas básicas de la calidad, y las herramientas administrativas.

- |                   |   |                   |                         |
|-------------------|---|-------------------|-------------------------|
| <b>Sesión 1-2</b> | • Introducción a la gestión de procesos.<br>• Relación con la estrategia empresarial. | <b>Sesión 3-4</b> | • Análisis de procesos. |
|-------------------|---|-------------------|-------------------------|

## 5 Desarrollo de Indicadores de Desempeño

El curso presenta la metodología a aplicar en la determinación de indicadores para medir el desempeño de los procesos y así poder mejorar la capacidad de tomar decisiones.

- |                   |  |                   |   |
|-------------------|--|-------------------|---|
| <b>Sesión 1-2</b> | • Introducción a la gestión de excelencia y a la orientación a resultados. | <b>Sesión 3-4</b> | • Conceptos claves: objetivos, indicadores y metas. |
|-------------------|--|-------------------|---|

- |                   |                                 |                   |   |
|-------------------|---------------------------------|-------------------|---|
| <b>Sesión 5-6</b> | • El enfoque cliente proveedor. | <b>Sesión 7-8</b> | • Taller práctico modelo cliente – Proveedor aplicado a la cadena de aprovisionamiento. |
|-------------------|---------------------------------|-------------------|---|

- |                    |                       |                     |  |
|--------------------|-----------------------|---------------------|--|
| <b>Sesión 9-10</b> | • Balanced scorecard. | <b>Sesión 11-12</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller práctico balanced scorecard.</li> <li>• Taller práctico problemas prácticos en el diseño de indicadores de gestión.</li> </ul> |
|--------------------|-----------------------|---------------------|--|

- |                     |  |                     |   |
|---------------------|--|---------------------|---|
| <b>Sesión 13-14</b> | • Taller práctico balanced scorecard (continuación). | <b>Sesión 15-16</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller práctico problemas prácticos en la implementación de indicadores de gestión.</li> <li>• Implementación de indicadores.</li> <li>• Análisis y mejora continua usando indicadores.</li> <li>• Examen Final</li> </ul> |
|---------------------|--|---------------------|---|

## 6 Estándares Internacionales de Gestión

El curso presenta los elementos principales que se deben desarrollar cuando se implementa un sistema de gestión orientado a procesos y a los riesgos en éstos, en los cuales se atiendan los aspectos de calidad, seguridad, salud y medio ambiente.

- |                   |   |                   |   |
|-------------------|---|-------------------|---|
| <b>Sesión 1-2</b> | • ISO 9001 – Estándar de sistemas de gestión de la calidad – parte 1. | <b>Sesión 3-4</b> | • ISO 9001 – Estándar de sistemas de gestión de la calidad – parte 2. |
|-------------------|---|-------------------|---|

- 
- |                   |   |                   |   |
|-------------------|---|-------------------|---|
| <b>Sesión 5-6</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 14001 – Estándar de sistemas de gestión de ambiental.</li> </ul> | <b>Sesión 7-8</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• OHSAS 18001 / ISO 45001 – Estándares de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul> |
|-------------------|---|-------------------|---|
- 

- |                    |   |                     |  |
|--------------------|---|---------------------|--|
| <b>Sesión 9-10</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Integración de los sistemas de gestión: Calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Aplicación a los procesos de la organización.</li> </ul> | <b>Sesión 11-12</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Implementación de sistemas integrados de gestión: Calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul> |
|--------------------|---|---------------------|--|
- 

- |                     |  |                     |  |
|---------------------|--|---------------------|--|
| <b>Sesión 13-14</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 19011 - La auditoría de los sistemas de gestión.</li> </ul> | <b>Sesión 15-16</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión general de contenidos del curso.</li> <li>• Confirmación de aplicaciones de los estándares a la gestión de los procesos.</li> <li>• Entrega del trabajo aplicativo final – Revisión de resultados alcanzados.</li> <li>• Examen Final</li> </ul> |
|---------------------|--|---------------------|--|
- 

## 7 Habilidades Directivas para la Gestión de Procesos

---

El curso tiene como objetivo presentar e introducir a los participantes en el campo de la gestión estratégica de mantenimiento desde la perspectiva de la confiabilidad y el incremento de productividad del negocio.

- |                   |  |                   |  |
|-------------------|--|-------------------|--|
| <b>Sesión 1-2</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a las habilidades directivas.</li> <li>• Estilos directivos.</li> <li>• Lecturas.</li> </ul> | <b>Sesión 3-4</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades interpersonales.</li> <li>• Liderazgo.</li> </ul> |
|-------------------|--|-------------------|--|
- 
- |                   |  |                   |  |
|-------------------|--|-------------------|--|
| <b>Sesión 5-6</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> </ul> | <b>Sesión 7-8</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociación y manejo de conflictos.</li> <li>• Gestión del cambio.</li> </ul> |
|-------------------|--|-------------------|--|
- 
- |                    |  |                     |  |
|--------------------|--|---------------------|--|
| <b>Sesión 9-10</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación efectiva: presentaciones orales y escritas.</li> </ul> | <b>Sesión 11-12</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ERP en la implementación de SCM.</li> </ul> |
|--------------------|--|---------------------|--|
- 
- |                     |   |                     |   |
|---------------------|---|---------------------|---|
| <b>Sesión 13-14</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación efectiva: entrevistas.</li> </ul> | <b>Sesión 15-16</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo aplicativo final.</li> </ul> |
|---------------------|---|---------------------|---|

## 7

**Lean - Six Sigma (Curso TAF)**

desarrolla la metodología Lean Six Sigma, mundialmente reconocida como la forma de asegurar la generación de valor y la reducción de la variabilidad en los procesos.

|                     |  |                     |  |
|---------------------|--|---------------------|--|
| <b>Sesión 1-2</b>   | • Introducción a la gestión eficiente.   | <b>Sesión 3-4</b>   | • Lean - Six Sigma: orígenes de la fusión perfecta.                      |
| <b>Sesión 5-6</b>   | • Proyectos Lean - Six Sigma: Diagnóstico - Etapa DEFINIR.                           | <b>Sesión 7-8</b>   | • Proyectos Lean - Six Sigma: Diagnóstico - Etapa MEDIR + ANALIZAR.      |
| <b>Sesión 9-10</b>  | • Proyectos Lean - Six Sigma: Diseño - Etapa IMPROVE.                                | <b>Sesión 11-12</b> | • Proyectos Lean - Six Sigma: Piloto e Implementación - Etapa CONTROLAR. |
| <b>Sesión 13-14</b> | • El líder Lean - Six Sigma, cultura organizacional, estrategia y Change Management. | <b>Sesión 15-16</b> | • Presentación de trabajos aplicativos.                                  |

### Inicio

28 Agosto 2025

### Duración y Horario

9 meses lectivos - 200 horas

Lunes y Jueves de 07:00 p.m. a 10:30 p.m.

### Modalidad

Online (100% clases en vivo)

### Inversión

S/. 12,900\*

*\*Para el financiamiento directo otorgado por Centrum PUCP, los participantes y sus respectivos avales deberán suscribir letras de cambio electrónicas como requisito indispensable para estar matriculado en el programa o curso académico escogido.*

La inversión incluye:

- Emisión del certificado por CENTRUM PUCP.
- Materiales académicos.

La inversión no incluye:

- Emisión de otros certificados (participación, constancia de notas, mallas académicas, etc.).

### Mayor información, descuentos y promociones:

 Carina Mena  
 cmenay@pucp.edu.pe  
 940 101 495

 Daniel Purizaca  
 purizaca.dl@pucp.pe  
 982 511 556

 Estefanny Roque  
 elroque@pucp.edu.pe  
 942 782 853

DIPLOMATURA

# Gestión de Procesos



CUATRO ACREDITACIONES GLOBALES



DE EXCELENCIA ACADÉMICA