



## **PLANIFICACIÓN DE CURSO 2024 CARRERA: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

### **I. IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA**

Nombre de la asignatura	: Gestión de Procesos en Organizaciones Públicas
Código	: AP01301
Profesor(a)	: Karen Ziller
Horas clases profesor(a)	: 3
Horas de oficina/ correo	: 0 / kziller@gmail.com
Requisito	: AP01201 Dinámicas de la Administración Pública Chilena
Nivel ubicación malla	: 1er semestre de 3er año.
Créditos	: 6

### **II. DESCRIPCIÓN GENERAL**

Que el/la estudiante utilice herramientas y técnicas para la gestión de procesos de organizaciones y/o redes de carácter público, considerando que si éstas se dirigen hacia la evaluación, diseño y mejora de procesos pueden conseguir mayor eficiencia y eficacia.

Se busca además que los y las estudiantes reflexionen sobre cómo la mejora continua de los procesos permite identificar nuevas oportunidades para solucionar problemas públicos, reflexionando sobre cómo a través de este enfoque se pueden liderar procesos de transformaciones organizativas.

### **III. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

1. Identificar los elementos centrales de la gestión por procesos al interior de las organizaciones públicas.
2. Diagnosticar los procesos institucionales estableciendo su operación, riesgos y desempeño.
3. Formular propuestas de rediseño de procesos e implementación aplicada a la realidad organizacional.

### **IV. METODOLOGÍA**

La metodología de enseñanza se realizará a través de clases expositivas, donde se realizarán reflexiones participativas y debates en clases, por lo cual, los/as alumnos/as deberán revisar la bibliografía obligatoria previo a la participación en la clase. Además, los/as alumnos/as participarán de talleres aplicados desarrollados en sala de clase y en laboratorio de computación, con el objetivo de resolver casos y ejercicios prácticos.

## V. CONTENIDOS

Módulo	Actividades de enseñanza y aprendizaje.
1	Motivación de la gestión de procesos. Preguntas introductorias. Documentación de procesos. Hacia un enfoque de procesos. Ventajas del enfoque de procesos. Ciclo de vida PDCA. Caracterización de un proceso. Ciclo de vida de levantamiento de procesos. Alternativas de modelamiento de procesos. Mapas de procesos. Flujogramas. Modelos BPM de procesos.
2	Ciclo PDCA en detalle. Matrices RECI. Matrices SIPOC. BPMN en detalle. Guía de buenas prácticas para diseño con BPMN. La paleta BPMN en detalle. Orquestaciones de Procesos. Coreografía de Procesos. Colaboraciones entre Procesos. Ejemplo, proceso de compras públicas. Tipologías de procesos según negocios. BPM aplicado en Chile.
3	¿Existe un único modelo correcto? La paleta BPMN en detalle (parte 2). Aproximaciones sucesivas para diseño de procesos. Procesos embebidos y procesos reutilizables. Utilización de compuertas (bifurcaciones y decisiones). Propuesta metodológica para levantamiento de procesos (documento técnico N°89 CAIGG).
4	Análisis y utilización de 28 herramientas de gestión de procesos cuantitativas y cualitativas (diagramas de causa-efecto, tormenta de ideas, los 5 porqués, entre otros)
5	Técnicas y herramientas para el control de procesos y la gestión de calidad, para su uso en la auditoría interna y en la gestión de riesgos (documento técnico n°75 CAIGG)
6	Técnicas de análisis de mejoras de procesos: Reingeniería, Rediseño, Mejora Continua.
7	Mejoras de procesos: Análisis de estructura de procesos. Análisis de ciclo de procesos.
8	Mejoras de procesos: Análisis de costeo de actividades. Análisis de responsabilidades. Caso de estudio de optimización de procesos.

## VI. EVALUACIÓN

EVALUACIÓN	MODALIDAD (INDIVIDUAL O GRUPAL)	FECHA	PORCENTAJE
Primera evaluación	Individual	11-04-24	30%
Segunda evaluación	Individual	23-05-24	30%
Tercera evaluación	Grupal	27-06-24	40%

Tienen opción de rendir examen los/las estudiantes que presenten nota semestral igual o mayor que 3,5

## VII. BIBLIOGRAFÍA

- Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (2015). Técnicas y Herramientas para el control de procesos y la gestión de la calidad, para uso en Auditoría Interna y en la gestión de riesgos. Documento Técnico N°75.

- Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (2015). Documento Técnico N°89 Propuestas metodológicas para el levantamiento y modelamiento de procesos.
- Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (2015). Documento Técnico N°88 Propuestas metodológicas para el levantamiento y modelamiento de procesos.
- Bernhard Hitpass, “Capítulo 7, Técnicas de Análisis y Mejoras”, Business process management (bpm): fundamentos y conceptos de implementación (spanish edition). Bernhard Hitpass, BPM Center, tercera edición, 2014

## **VIII. NORMAS SOBRE ETICA Y RESPETO ACADEMICO**

En el transcurso del curso, y en particular en la elaboración de los trabajos y realización de pruebas, se espera que las y los estudiantes mantengan una conducta de respeto al trabajo de sus compañeros y la obra de otros(as). En particular, las y los estudiantes deberán evitar:

- Copiar trabajos, ya sea en su totalidad, párrafos o frases.
- Incluir en sus trabajos o ensayos citas textuales o paráfrasis sin una adecuada cita.
- Incluir en sus trabajos o ensayos artículos o reportajes aparecidos en medios de comunicación sin la respectiva cita.

Según el Reglamento de Conducta de Estudiantes de la Universidad de Chile, las y los alumnos que cometen fraude en exámenes, controles u otras actividades académicas, incurren en una infracción especialmente grave (Art. 5º, b)), lo que da lugar a una investigación sumaria que puede derivar en una censura por escrito, la suspensión de actividades universitarias o la expulsión de la universidad (Art. 26º).

La Universidad de Chile y la Facultad de Gobierno han asumido la responsabilidad de promover espacios seguros y erradicar el acoso sexual y la discriminación de cualquier tipo. Estas formas de violencia vulneran la dignidad y los derechos fundamentales de las personas y son considerados actos de la mayor gravedad. En consecuencia, se ha generado una política universitaria de prevención, atención, seguimiento y sanción de acoso y violencia sexual, bajo el compromiso de hacer de la Universidad un lugar seguro.

Mayores informaciones:

- Dirección de Igualdad de Género (DIGEN): <http://www.uchile.cl/direcciondegenero>  
Oficina de Atención de Acoso y Violencia Sexual: +562 29781171, [oficinaacososexual@uchile.cl](mailto:oficinaacososexual@uchile.cl).

## IX. CALENDARIZACIÓN

Fecha	Contenidos	Lectura obligatoria
11-03-24 al 15-03-24	Motivación de la gestión de procesos. Preguntas introductorias. Documentación de procesos. Hacia un enfoque de procesos. Ventajas del enfoque de procesos. Ciclo de vida PDCA. Caracterización de un proceso. Ciclo de vida de levantamiento de procesos. Casos prácticos en instituciones públicas	Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (2015). Documento Técnico N°88 Propuestas metodológicas para el levantamiento y modelamiento de procesos
18-03-24 al 22-03-24	Alternativas de modelamiento de procesos. Mapas de procesos. Flujogramas. Modelos BPM de procesos Casos prácticos en instituciones públicas Ciclo PDCA en detalle. Matrices RECI. Matrices SIPOC. Casos prácticos en instituciones públicas	Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (2015). Documento Técnico N°88 Propuestas metodológicas para el levantamiento y modelamiento de procesos
25-03-24 al 29-03-24	BPMN en detalle. Guía de buenas prácticas para diseño con BPMN Casos prácticos en instituciones públicas La paleta BPMN en detalle. Orquestaciones de Procesos. Coreografía de Procesos. Colaboraciones entre Procesos.	Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (2015). Documento Técnico N°88 Propuestas metodológicas para el levantamiento y modelamiento de procesos
01-04-24 al 05-04-25	Tipologías de procesos según negocios. BPM aplicado en Chile. Casos prácticos en instituciones públicas (proceso de compras públicas).	Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (2015). Documento Técnico N°88 Propuestas metodológicas para el levantamiento y modelamiento de procesos
08-04-24 al 12-04-24	Repaso para la primera evaluación <b>Primera evaluación (individual)</b>	
15-04-24 al 19-04-24	<b>Retroalimentación primera evaluación</b> ¿Existe un único modelo correcto? La paleta BPMN en detalle (parte 2). Aproximaciones sucesivas para diseño de procesos. Procesos embebidos y procesos reutilizables. Utilización de compuertas (bifurcaciones y decisiones). Propuesta metodológica para levantamiento de procesos (documento técnico N°89 CAIGG).	Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (2015). Documento Técnico N°89 Propuestas metodológicas para el levantamiento y modelamiento de procesos.
22-04-24 al 26-04-24	Análisis y utilización de herramientas de gestión de procesos cuantitativas y cualitativas (diagramas de causa-efecto, tormenta de ideas, los 5 porqués, entre otros) Ejercicios prácticos para utilización de las herramientas.	Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (2015). Técnicas y Herramientas para el control de procesos y la gestión de la calidad, para uso en Auditoría Interna y en la gestión de riesgos. Documento Técnico N°75.
06-05-24 al 10-05-24	Análisis y utilización de herramientas de gestión de procesos cuantitativas y cualitativas (carta Gantt, indicadores de gestión, diagrama SIPOC, benchmarking, gráficos de control entre otros) Ejercicios prácticos para utilización de las herramientas.	Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (2015). Técnicas y Herramientas para el control de procesos y la gestión de la calidad, para uso en Auditoría Interna y en la gestión de riesgos. Documento Técnico N°75.

13-05-24 al 17-05-24	Técnicas y herramientas para el control de procesos y la gestión de calidad, para su uso en la auditoría interna y en la gestión de riesgos (documento técnico nº75 CAIGG) Ejercicios prácticos para utilización de las herramientas. Repaso para la segunda evaluación	Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (2015). Técnicas y Herramientas para el control de procesos y la gestión de la calidad, para uso en Auditoría Interna y en la gestión de riesgos. Documento Técnico N°75.
20-05-24 al 24-05-24	<b>Segunda evaluación (individual)</b>	
27-05-24 al 31-05-24	<b>Retroalimentación segunda evaluación.</b> Técnicas de análisis de mejoras de procesos: Reingeniería, Rediseño, Mejora Continua. Casos prácticos en instituciones públicas	Bernhard Hitpass, "Capítulo 7, Técnicas de Análisis y Mejoras", Business process management (bpm): fundamentos y conceptos de implementación (spanish edition). Bernhard Hitpass, BPM Center, tercera edición, 2014
03-06-24 al 07-06-24	Mejoras de procesos: Análisis de estructura de procesos. Análisis de ciclo de procesos. Casos prácticos en instituciones públicas	Bernhard Hitpass, "Capítulo 7, Técnicas de Análisis y Mejoras", Business process management (bpm): fundamentos y conceptos de implementación (spanish edition). Bernhard Hitpass, BPM Center, tercera edición, 2014
10-06-24 al 14-06-24	Mejoras de procesos: Análisis de costeo de actividades. Análisis de responsabilidades. Caso de estudio de optimización de procesos.	Bernhard Hitpass, "Capítulo 7, Técnicas de Análisis y Mejoras", Business process management (bpm): fundamentos y conceptos de implementación (spanish edition). Bernhard Hitpass, BPM Center, tercera edición, 2014
17-06-24 al 21-06-24	Casos prácticos en instituciones públicas	Bernhard Hitpass, "Capítulo 7, Técnicas de Análisis y Mejoras", Business process management (bpm): fundamentos y conceptos de implementación (spanish edition). Bernhard Hitpass, BPM Center, tercera edición, 2014
24-06-24 al 28-06-24	Repaso para la tercera evaluación <b>Tercera evaluación (grupal)</b>	
01-07-24 al 05-07-24	<b>Retroalimentación tercera evaluación</b> Preparación de examen	
08-07-24 Al 12-07-24	Pruebas recuperativas	
15-07-24 al 17-07-24	Exámenes	