

UNIDAD DE PROYECTOS EXTERNOS

# Curso Modelo de Gestión por Procesos

## Versión para el SENCE

27 HORAS CRONOLÓGICAS

UNIDAD DE PROYECTOS EXTERNOS  
FACULTAD DE GOBIERNO  
UNIVERSIDAD DE CHILE  
SANTIAGO, 2025



## 1. UNIVERSIDAD DE CHILE: EXCELENCIA, TRADICIÓN Y LIDERAZGO

La Universidad de Chile es una institución de educación superior de carácter nacional y pública, que asume con compromiso y vocación de excelencia la formación de personas y la contribución al desarrollo espiritual y material de la Nación, construyendo liderazgo en el desarrollo innovador de las ciencias y las tecnologías, las humanidades y las artes, a través de sus funciones de docencia, creación y extensión, con especial énfasis en la investigación y el postgrado. En el ejercicio de dichas funciones promueve el ejercicio de una ciudadanía preparada, crítica, con conciencia social y responsabilidad ética, de acuerdo a los valores de tolerancia, pluralismo y equidad, independencia intelectual y libertad de pensamiento, así como también del respeto, promoción y preservación de la diversidad en todos los ámbitos de su quehacer.

**Fundada en 1842, la principal y más antigua casa de estudios superiores de Chile**, y una de las de mayor prestigio y tradición de América Latina, como lo prueban diferentes reconocimientos nacionales e internacionales. En el plano nacional, la Universidad de Chile recibe en términos relativos el mayor número de estudiantes con los mejores puntajes de ingreso, cuenta con un cuerpo académico de excelencia, con una alta productividad en el campo científico y en la creación artística y cultural, y está permanentemente vinculada a la reflexión y acción respecto de los problemas nacionales.

### **Acreditación Institucional 2018-2025**

La Universidad de Chile recibió oficialmente la acreditación institucional por parte de la [Comisión Nacional de Acreditación](#) (CNA) por el periodo máximo de tiempo de siete años tras registrar positivas evaluaciones en todas las áreas de evaluación, tanto aquellas obligatorias: gestión institucional y docencia de pregrado; como las electivas: investigación, docencia de postgrado y vinculación con el medio. [Universidad de Chile obtiene nuevamente siete años de acreditación.](#)

**Su misión es ser conciencia crítica de la sociedad** a la que pertenece, así como producir y transmitir el conocimiento, preparando nuevas generaciones para el desarrollo del país. Las universidades estatales, y en especial la Universidad de Chile, deben contribuir sustancialmente a dichos fines, con especial orientación hacia la creación y promoción de bienes públicos como el pluralismo, la libertad y la tolerancia, elementos fundamentales en la construcción de la sociedad.

**El sello formativo de la Universidad** combina la excelencia académica y profesional con un profundo sentido de responsabilidad social y compromiso con la comunidad; contribuyendo a la formación de ciudadanos capaces de aportar al desarrollo espiritual y material del país mediante soluciones técnicas con sustento ético.

La Universidad de Chile mantiene **su liderazgo**, tanto a nivel nacional como internacional, lo que se evidencia en los siguientes rankings:

- Número **139 en el mundo** (2025) y **4ª en América Latina y el Caribe** (2024), según el [QS World University Rankings](#).
- En el rango de las 401-500 universidades más importantes del mundo y **primera en Chile** en el [Academic Ranking of World Universities \(ARWU\)](#) elaborado por ShanghaiRanking Consultancy (2024).
- **Novena** mejor universidad de América Latina y el Caribe según [ranking The Times Higher Education](#) (2023).
- **444 a nivel mundial** en la medición del [Center for World University Rankings](#) (2024).
- En el [ranking SCImago](#), **Q1** a nivel mundial y **9ª** en Latinoamérica entre las instituciones de educación superior (2024).
- Número **1** en Chile y **tercera universidad en Sudamérica** en el [Ranking Nature Index](#) de producción científica (2024).
- **Primer lugar** en Chile en impacto científico, vinculación con la industria y colaboración internacional en el [CWTS Leiden Ranking](#) (2024). Undécimo lugar en Sudamérica y 511 en el mundo.
- **Primera a nivel nacional**, quinta en Latinoamérica y 315 en el mundo en el [Ranking Web de Universidades \(Webometrics\)](#) del Consejo Superior de Investigaciones Científicas de España, CSIC (julio 2024).
- **Primera** del país, novena en Latinoamérica y 418 del mundo en indicadores como productividad, impacto y colaboración internacional en base a publicaciones según [University Ranking by Academic Performance](#) (2023 - 2024).
- **Primer lugar** en Chile entre instituciones de educación superior en el [Monitor Empresarial de Reputación Corporativa \(Merco\)](#) (2024)
- Es una de las **instituciones más confiables del país** y primera entre planteles de educación superior en el [Estudio ICREO](#) (2022).

## 2. LA FACULTAD DE GOBIERNO

Tras más de 20 años de existencia, el 14 de junio de 2022, el Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile se transformó en la Facultad de Gobierno. Esta transformación ha fortalecido aún más la influencia de nuestra institución, permitiendo ampliar su capacidad académica multidisciplinaria y consolidando su compromiso con la excelencia en la investigación, la reflexión, el debate, la docencia, la extensión, la cooperación técnica y la asesoría, con un enfoque orientado a la solución de los principales problemas y temas de interés público del país.

La Facultad imparte programas de formación tanto en pregrado como en postgrado. En el ámbito de pregrado, la Escuela de Gobierno y Gestión Pública se dedica a la formación de administradores/as públicos/as y cientistas políticos/as. En cuanto a los programas de postgrado, la Escuela de Postgrado ofrece el Magíster en Ciencia Política, el Magíster en Gobierno y Gerencia Pública, el Magíster en Criminología y Gestión de la Seguridad Ciudadana, y el Magíster en Gestión y Desarrollo Regional y Local. Cabe señalar que la carrera de Administración Pública de la Universidad de Chile, creada el 12 de agosto de 1954 e iniciada el 15 de marzo de 1955, fue la primera en su tipo en el país.

Dentro de sus objetivos, la Educación Continua —tanto a nivel central como en el ámbito de la Facultad— constituye un eje estratégico fundamental, ya que responde a la misión institucional de fortalecer el conocimiento y habilidades en torno al Estado mediante programas de formación y capacitación. Estos programas están dirigidos a licenciados/as, profesionales y no profesionales que deseen profundizar o actualizar sus conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas en su área de especialización, o bien expandir sus conocimientos hacia áreas complementarias que optimicen su desempeño laboral y promuevan su desarrollo personal.

En este contexto, la Facultad de Gobierno se compromete a aportar, con esfuerzo, voluntad e inteligencia, al desarrollo del país, generando conocimiento en torno a los grandes temas nacionales, tales como la modernización del Estado, la defensa de los derechos humanos, la protección de los grupos más vulnerables, la gobernabilidad democrática, la seguridad y el desarrollo sustentable.

### **Unidad de Proyectos Externos**

La Unidad de Proyectos Externos (UPE) de la Facultad de Gobierno, desde su enfoque interdisciplinario, tiene como principal objetivo generar programas de formación dirigidos a funcionarios/as del sector público y privado, así como asesorías en materia de políticas públicas. La línea de Educación Ejecutiva que lidera la UPE se orienta a la actualización continua de los/as profesionales de ambos sectores, con el propósito de reestablecer vínculos con la Universidad y responder de manera efectiva a las necesidades de formación y perfeccionamiento, promoviendo su capacidad para afrontar los retos del servicio público actual y futuro, y contribuyendo a las transformaciones y modernizaciones que el país requiere.

A lo largo de los últimos años, la UPE ha acumulado una vasta experiencia en el ámbito de asesorías y consultorías en áreas clave como la gestión, las políticas públicas, la política medioambiental, el desarrollo y gestión local, los procesos de modernización, la planificación estratégica y el desarrollo organizacional, entre otros. A través de un equipo de consultores/as especializados/as en diversas disciplinas, la UPE ha brindado apoyo al desarrollo estratégico y organizacional de instituciones públicas, así como a la implementación de proyectos relacionados con innovación y tecnología, mejoramiento de procesos, planificación estratégica, control de gestión y finanzas públicas.

### 3. INTRODUCCIÓN AL CURSO

Toda organización es un conjunto de recursos y personas que se reúnen para cumplir un propósito determinado. Cuando los desafíos o tamaño de la organización aumentan surge la necesidad de la especialización y, en un gran número de organizaciones, esto tiende a ir de la mano con el fenómeno de la insularidad en la gestión en donde se deteriora la forma de agregar valor a la sociedad, la toma de decisiones se prolonga y empobrece, los mecanismos de aprendizaje y control institucional se hacen casi inexistentes y se complican los mecanismos de resolución de conflictos.

Frente a esto, la gestión por procesos es vista como una solución, ya que permite integrar a las personas y sus funciones a través de mecanismos efectivos de coordinación y comunicación que permiten transversalizar la gestión. Los procesos estratégicos, de negocio y soporte reflejan la identidad, características y el que hacer de cada organización. Para que los procesos sean herramientas modeladoras de la organización, es necesario identificar las actividades en las que se componen: estudiarlas, desglosarlas y finalmente estandarizarlas de manera tal, de poder generar un patrón de control que permita a los integrantes de los diferentes equipos de trabajo que participan en la organización, homologar el lenguaje técnico tanto para su gestión como para evaluación.

El curso está destinado principalmente a funcionarios y funcionarias públicas, personas que desempeña sus labores en el sector privado y personas con interés o conocimiento en el área.

### 4. METODOLOGÍA

La Actividad de Formación se plantea bajo una metodología de capacitación andragógica, orientada al aprendizaje del adulto(a) y, centrada en un modelo que pone al funcionario/a o participante en el centro del proceso educativo. Este enfoque, basado en los procesos cognitivos del aprendiz, integra momentos teóricos y prácticos dentro de un marco flexible que responde a la naturaleza cambiante y dinámica de la realidad que se busca representar y comprender, en este caso, en el ámbito de la especialización.

El modelo tiene como principios fundamentales partir de las necesidades, iniciativas y capacidades de los y las participantes, respetando su movilidad, integración y participación en los procesos de cambio o transformación de la realidad cotidiana. Se busca que los y las participantes puedan combinar el conocimiento teórico con la práctica, aplicándolo de manera efectiva al desarrollo de su entorno. Este enfoque se fundamenta en un modelo realista, flexible, coherente e innovador, que permite la retroalimentación en todas sus fases, ajustándose a las prioridades de los y las participantes, de manera que sea adaptable a sus intereses y necesidades.

El enfoque del modelo también es sistémico, basado en el desarrollo de competencias. Implica un seguimiento continuo, secuencial y organizado de todas las fases y componentes del proceso, con el objetivo de alcanzar una organización eficiente y eficaz que permita obtener resultados óptimos. Además, este proceso incluye la documentación de los avances, lo que facilita la evaluación y la posibilidad de ajustar o modificar los modelos en futuras ediciones.

El programa incluye un total de 27 horas de formación, distribuidas en 24 horas de transmisión sincrónica virtual y 3 horas asincrónicas para trabajo autónomo. Estas horas contemplan clases teórico-prácticas, actividades de discusión y un foro habilitado en la plataforma e-learning.

El curso es completamente e-learning.

- **CLASE SINCRÓNICA:** Las clases online sincrónicas se desarrollarán utilizando la plataforma Zoom, según el cronograma del curso. Estas clases sincrónicas donde estudiantes y docentes interactúan en tiempo real, serán grabadas y posteriormente cargadas a la plataforma del curso.
- **HORAS DE TRABAJO AUTÓNOMO:** Las horas de trabajo autónomo son horas que deberá usar el estudiante como horas de estudio para preparar y elaborar el trabajo final del curso.
- **MATERIAL DOCENTE:** Apuntes de clase y otros documentos de apoyo utilizados durante las sesiones.
- **FORO DE DISCUSIÓN:** Se contará con plataforma e-learning con foro de discusión, donde se podrán plantear y desarrollar diferentes consultas o discutir posturas, las cuales serán de acceso para todos los integrantes del curso y estarán bajo seguimiento permanente del equipo docente.
- **BIBLIOGRAFÍA DE APOYO:** Listado de documentos, decretos y publicaciones dados por el equipo docente y que con su lectura colaboran a la comprensión de las materias tratadas.
- **DISCUSIÓN Y RESOLUCIÓN DE DUDAS SINCRÓNICA:** Pretende generar un espacio para la discutir, en línea, aspectos relevantes que puedan surgir del foro de discusión durante el estudio del contenido en la semana, así como resolver dudas y consultas sobre los contenidos expuestos en la clase sincrónica o de la lectura del material docente. Se realizará mediante plataforma Zoom.

## 5. OBJETIVOS DEL CURSO

### Objetivo General

- Integrar las herramientas y técnicas de la gestión de procesos en organizaciones y/o redes de carácter público, considerando la evaluación, diseño y mejora de procesos para conseguir mayor eficiencia y eficacia.

### Objetivos específicos

- Identificar los elementos centrales de la gestión por procesos al interior de las organizaciones públicas.
- Diagnosticar los procesos institucionales estableciendo su operación y desempeño.
- Formular propuestas de optimización o rediseño de procesos e implementación aplicada a la realidad organizacional
- Reflexionar sobre la mejora continua de los procesos para liderar procesos de transformaciones organizativas.
- Aplicar herramientas de la gestión por procesos

### Objetivos de Aprendizaje

#### SABER

- Identifica el contexto de la gestión por procesos en organizaciones públicas.
- Comprende la gestión por procesos en la estrategia organizacional.
- Reconoce elementos de cultura organizacional, recursos, entorno y tecnología que influyen en la definición de un proyecto de rediseño y su implementación.
- Identifica la mejora continua como objetivo permanente para la organización.

#### SABER HACER

- Analiza situaciones simuladas, aplicando herramientas para identificar, describir, levantar, documentar, comparar, medir, modelar y evaluar procesos.
- Aplica nuevas herramientas de gestión adaptadas a la realidad del sector público.
- Comprende el ejerciendo un liderazgo efectivo en sus equipos.
- Gestiona el ejerciendo un liderazgo efectivo en sus equipos.

#### SABER SER

- Se compromete desde el puesto de trabajo con los lineamientos estratégicos de cada institución.
- Comprende su rol como profesional en la creación de valor en contextos complejos, actuando desde la búsqueda de eficiencia en la gestión.

## 6. DURACIÓN Y CALENDARIO

El curso cuenta con 3 horas de trabajo autónomo y 24 horas de clases sincrónicas, que suman un total de 27 horas. Las clases sincrónicas están distribuidas en las siguientes fechas:

Módulo	Contenido	Modalidad	Horas	Fecha y horario
0. Inauguración del curso	Presentación del relator y lineamientos del curso	Sincrónica	3	Lunes 07/07/2025 14:00 - 17:00 horas.
	Ronda de presentaciones y expectativas de los/las participantes			
	Motivación de la gestión de procesos. Conociendo las necesidades técnicas de los/las participantes			
1. Introducción a la gestión por procesos	Hacia un enfoque de gestión por procesos. Ventajas de su uso y tipos de procesos	Sincrónica	3	Miércoles 09/07/2025 14:00 - 17:00 horas.
	Caracterización de un proceso. Metodologías y alternativas para el modelamiento y diseño de procesos			
2. Diagnóstico de procesos	¿Qué son los procedimientos? Análisis del diseño organizacional.	Sincrónica	3	Lunes 14/07/2025 14:00 - 17:00 horas.
	Proceso administrativo e instrumentos de levantamiento de procesos.			
	Caracterización del lenguaje BPMN.			
	Estrategias para el diseño de procesos.			
	Desarrollo y orientaciones taller N°1			
	Análisis de mapas y diagramas de procesos, herramientas para el análisis de procesos institucionales: Propuesta metodológica para levantamiento de procesos (documento técnico N° 89 CAIGG).	Sincrónica	3	Jueves 17/07/2025 14:00 - 17:00 horas.
	Taller práctico N°1	Sincrónica	3	Lunes 21/07/2025. 14:00 - 17:00 horas.
	1. Utilización de Cawemo.com mediante la diagramación de un proceso de ejemplo 2. Sesión de trabajo apoyado por el profesor.			
3. Optimización y rediseño de procesos	Análisis y utilización de herramientas de gestión de procesos cuantitativas y cualitativas.	Sincrónica	3	Miércoles 23/07/2025 14:00 - 17:00 horas.
	Técnicas de análisis de mejoras de procesos: Reingeniería, Rediseño, Mejora Continua. Mejoras de procesos: Análisis de estructura de procesos. Análisis de ciclo de procesos. Entrega (publicación) enunciado trabajo 2.			
	Taller práctico – trabajo 2	Sincrónica	3	Lunes 28/07/2025 14:00 - 17:00 horas.
	Sesión de trabajo sobre el trabajo N°2 apoyado por el profesor. <b>Fecha de entrega final: Última Clase</b>			
	Sesión de prueba teórica acumulativa con los conceptos vistos hasta la clase anterior.			

	Mejoras de procesos: Análisis de actividades. Análisis de responsabilidades. Caso de estudio de optimización de procesos.	Sincrónica	3	Miércoles 30/07/2025 14:00 - 17:00 horas.
	Cultura organizacional y gestión del cambio. Tecnologías y transformación digital. Innovación pública.			
	Consideraciones finales evaluación del curso y relatoría.			
	Cierre del curso			

## 7. EVALUACIÓN DEL CURSO

### Evaluación a los participantes

El curso consta de tres evaluaciones obligatorias consistentes en una prueba de contenidos correspondientes al primer módulo del curso (20%) y dos trabajos aplicados (40% cada uno), en el que deberán implementar un diagnóstico y un rediseño de procesos. Las fechas de entrega serán acordadas durante el transcurso del programa.

La nota final corresponde al promedio proporcional de las tres evaluaciones.

La escala de notas de esta evaluación será de 1,0 a 7,0, siendo la nota de aprobación un 4.0, (cuatro coma cero), y será requisito de evaluación una asistencia de 75% a la actividad.

### Evaluación de los participantes

Los y las participantes evaluarán el proceso del curso y a la relatora, por medio de una pauta de evaluación, que forma parte del Sistema de gestión de Calidad de la Universidad.

## 8. CERTIFICACIÓN

Se entrega a cada participante un Certificado en el que se consigna la aprobación del Curso, donde se explicita además el número total de horas trabajadas y la nota final.

## 9. DESARROLLO DEL CURSO

El curso se desarrollará en el aula virtual de la Universidad de Chile, u-cursos, en la que se adjuntarán materiales y se habilitarán los foros. Las clases sincrónicas se desarrollarán por medio de la aplicación Zoom Meeting.

## 10. RELATOR

### Claudio A. Espinoza Marín

Administrador Público, U. de Chile. Egresado Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad, U. de Chile. Postítulo, en Gestión de Procesos, Universidad Técnica Federico Santa María. Consultor en Políticas Públicas, Asesor Gubernamental y Docente Escuela de Gobierno y Gestión Pública, U. de Chile. Experiencia de 10 años en consultoría

profesional y dirección de estudios en materias de diseño e implementación de políticas públicas, planificación estratégica y modelamiento de procesos técnicos y normativos del Sector Público.

## CONTÁCTANOS

[capacitacion@gobierno.uchile.cl](mailto:capacitacion@gobierno.uchile.cl)

[diplomas.cursos@gobierno.uchile.cl](mailto:diplomas.cursos@gobierno.uchile.cl)

