

## PROGRAMA

### I. IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

Nombre de la asignatura	: Electivo "Planificación Estratégica y optimización de procesos en la Administración Pública"
Extensión	: Semestral
Área de formación	: Gestión Pública
Calidad	: Electivo

### II. DESCRIPCIÓN GENERAL

Esta asignatura electiva revisará cómo contribuye en la modernización del Estado instrumentos vinculados a la planificación estratégica, al control de gestión mediante el mejoramiento de la calidad de los procesos

### III. OBJETIVOS:

General: Los alumnos una vez terminado el curso serán capaces de definir, identificar, reconocer, analizar tipos de procesos al interior de las organizaciones con énfasis en las organizaciones públicas y proponer instancias de mejoramiento, aplicando metodología para el análisis y optimización de los mismos.

Específicos: Se busca familiarizar al alumno con herramientas de uso permanente en las organizaciones públicas,

### IV. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El 50% de las clases serán expositivas, el resto serán actividades de talleres grupales para revisar aplicación práctica de herramientas. Se utilizará power point

### V CONTENIDOS Y SESIONES

CONTENIDO GENERAL Sesiones	CONTENIDO ESPECIFICO
1. Definición de Proceso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Qué se entiende por proceso</li><li>• Elementos y componentes de un proceso</li><li>• Diferentes definiciones</li><li>• Principales consideraciones de contexto</li><li>• Qué significa Gestionar los procesos</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculación con la Planificación Estratégica</li> <li>• Ejercicio en Clases 10%</li> </ul>
2. Los procesos y la estrategia organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de Procesos relevantes para la estrategia de la organización</li> <li>• Relación con el Control de Gestión</li> <li>• Principales indicadores de procesos</li> <li>• Gestión del Cambio</li> <li>• Gestión de la Calidad y la ISO 9001-2000</li> <li>• Como se grafican los procesos (Flujos)</li> <li>• Ejercicio 10%</li> </ul>
3. Métodos y análisis de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levantamiento de procesos</li> <li>• Principales Métodos de análisis de procesos</li> <li>• Principales consideraciones al momento de levantar Tipos de procesos</li> </ul> <p>Ejercicio práctico 10%</p>
4. Métodos y Análisis de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales de procesos</li> <li>• Definición de cadena de valor</li> <li>• Análisis de la cadena valor en las organizaciones</li> <li>• Contribución a los procesos</li> </ul> <p>Ejercicio práctico 10%</p>
5. La Norma ISO y Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principales contenidos de la Norma ISO</li> <li>• Ejemplos prácticos</li> </ul> <p>Ejercicio práctico 10%</p>
6. Qué se entiende por reingeniería de procesos en el ámbito público	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reingeniería y optimización de procesos; principales elementos a considerar</li> <li>• Cuando se utiliza la reingeniería</li> <li>• Optimización de procesos en la Administración Pública</li> <li>• Casos prácticos en Chile</li> </ul> <p>Ejercicio práctico 10%</p>
7. Etapas para rediseñar procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levantamiento de procesos</li> <li>• Optimización de procesos existentes</li> <li>• Diseño de las entrevistas con "dueños de procesos"</li> <li>• Que son los SLA</li> </ul> <p>Ejercicio práctico 10%</p>

8. Medición del Nivel de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo evaluar los procesos y sus niveles en la organización</li> <li>• Modelo de las 5 etapas</li> <li>• Modelo de las 8 etapas</li> <li>• Ejercicio práctico 10%</li> </ul>
9. Casos prácticos de aplicación en procesos de la Administración pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo final en grupo 30%</li> </ul>

## VI. EVALUACIÓN:

1. Ejercicios prácticos en clases de 70%. Cada trabajo tiene una ponderación de 10%
2. Trabajo Práctico grupal de Taller 30%

## VII. NORMAS SOBRE ETICA Y RESPETO ACADEMICO

En el transcurso del curso, y en particular en la elaboración de los ensayos y trabajos, se espera que las y los estudiantes mantengan una conducta de respeto para con el trabajo de sus compañeros, así como también para con la obra de otros. En este sentido, se espera que los alumnos sean rigurosos en lo que respecta al citar artículos o textos, y en la elaboración de los trabajos de investigación. En particular, las y los estudiantes deberán evitar:

- Copiar trabajos, ya sea en su totalidad, párrafos o frases de éstos.
- Incluir en sus trabajos o ensayos citas textuales sin una adecuada cita.
- Incluir en sus trabajos o ensayos artículos o reportajes aparecidos en medios de comunicación, sin la respectiva cita.
- Considerar en sus trabajos entrevistas que no hayan sido debidamente realizadas o encuestas que no hayan sido aplicadas.

Según el Reglamento de Conducta de los Estudiantes de la Universidad de Chile, los alumnos que cometen fraude en exámenes, controles u otras actividades académicas, incurrir 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).

En consecuencia, se espera que durante el desarrollo de las actividades de evaluación los alumnos muestren una conducta académica y ética acorde con las normas señaladas, que dignifique su condición de estudiante de la Universidad de Chile y que de cuenta de la posesión de valores acordes con lo que se espera sea su desempeño profesional en la Administración del Estado.

## Bibliografía

**Arriagada Alvarado, Brenda:** Optimización de Procesos de Servicio, EAE Editorial Academia Española (25 de julio de 2012) 124 paginas.

**Bañales Mallo, Amaia:** Satisfacción y Calidad de Servicio: Conceptos y Relación Tapa blanda – 27 agosto 2012. EAE Editorial Academia Española (27 de agosto de 2012)

Norma ISO 9001-2008

**Santoyo, C., & Cedeño, L. (1986).** El modelo de evaluación, intervención y análisis de procesos: una perspectiva instruccional. UNESCO: Revista de Tecnología Educativa, 9, 183-214.

**Rios Giraldo, R. M. (2010).** Seguimiento, medición, análisis y mejora en los Sistemas de Gestión: Enfoque Bajo Indicadores de Gestión y Balanced Scorecard. Bogotá: Icontec, 47-96.

**Giopp, A. M. (2005).** Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico. INTEC.

**Norton y Kaplan,** Cuadro de Mando Integral, 2º Edición, Barcelona 2002

**Juan Bravo Carrasco,** Gestión de Procesos, Editorial Evolución S.A 2008.