

CURSO : Diseño y Gestión de Procesos
CÓDIGO : APU3102-1
CRÉDITOS : 5 SCT
UNIDADES : 2
SALA : POR CONFIRMAR
REQUISITOS : PLANIFICACION ESTRATÉGICA
CARÁCTER : OBLIGATORIO
SEMESTRE : 2do Semestre 2023
PROFESOR : Felipe Muñoz, PhD., email: felipeantonio.munoz@usach.cl
AYUDANTE : Alejandro Zepeda, Mg., email: azepeda2@uc.cl

I. DESCRIPCIÓN

La presente asignatura tiene como fin aprender a diseñar y gestionar procesos en organizaciones públicas, identificando las oportunidades de mejora y eficiencia para solucionar y atender las necesidades de los clientes y usuarios de los servicios públicos. Además, se aprenderán herramientas para liderar procesos de diagnóstico y transformación organizacional, incorporando en su saber y en su accionar paradigmas y técnicas de planificación, gestión, diagnóstico organizacional y diseño de procesos.

OBJETIVOS

Al finalizar este curso los/las estudiantes debieran ser capaces de:

1. Comprender el diseño de las organizaciones públicas, identificando nuevas oportunidades en función de aportar soluciones a los problemas públicos que las organizaciones abordan.
2. Identificar oportunidades de mejora y proponer cambios en función de la eficiencia de las organizaciones, en relación a sus estructuras y procesos.
3. Identificar los elementos intangibles de las organizaciones, como el liderazgo, cultura organizacional, comunicación y poder.
4. Identificar el modelo de negocio y la cadena de valor en la provisión de bienes y servicios a través de los procesos claves de la organización.
5. Analizar situaciones reales y simuladas, aplicando herramientas para reconocer variables críticas, identificar, describir, documentar, comparar, medir, modelar, mejorar y rediseñar procesos.
6. Modelar procesos en un software de Business Process Modeling Notation (BPMN), específicamente Visio o Bizagi.

II. CONTENIDOS

Modulo 1: Diseño Organizacional	
Sesión 1 25/08 – 01/09	<ul style="list-style-type: none">• Estructura Organizacional y contexto• Estrategia Organizacional• Mapas Estratégico• Propuestas de valor para el sector público.
Sesión 2 08/09	<ul style="list-style-type: none">• Introducción al Diagnóstico Organizacional• Teorías y Modelos de Diagnóstico Organizacional• Etapas del Diagnóstico Organizacional
Sesión 3 15/09 – 29/09	<ul style="list-style-type: none">• Herramientas y Técnicas de Diagnóstico Organizacional• Cultura Organizacional• Estructura Organizacional
Sesión 4 06/10-13/10	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico de Procesos y Operaciones• Recursos Humanos para la Organización• Normas y Políticas para la Organización
PRUEBA 1 - 20/10 (35%) :ANALISIS Y DESARROLLO DE CASO PRACTICO	
Modulo 2: Gestión de Procesos	
Sesión 5 27/10 – 03/11	<ul style="list-style-type: none">• Introducción a la Gestión de Procesos• Identificación y Mapeo de Procesos
Sesión 6 10/11	<ul style="list-style-type: none">• Análisis y Mejora de Procesos• Automatización de Procesos• Gestión de Calidad y Mejora Continua
Sesión 7 17/11	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de Riesgos en Procesos• Gestión del Cambio en los Procesos• Gestión de Procesos y su Tecnología

EXPOSICIÓN 24-11 (30%): PRESENTACIÓN DE DIAGNOSTICO DE PROCESOS EN EL SECTOR PUBLICO

Sesión 8 01/12	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Procesos y Eficiencia Operativa • Costumer Journey • Gestión de Procesos para la Transformación Digital
Sesión 9 08/12 -15/12	<ul style="list-style-type: none"> • Modelamiento de Procesos • Simulación de Procesos • Uso de software para la modelación de procesos

PRUEBA 2 - 15/12 (35%): LEVANTAMIENTO Y MODELAMIENTO DE PROCESOS

I. EVALUACIONES

Evaluación	Porcentaje Nota Final
Prueba 1 (35%): Análisis y Desarrollo de Trabajo Práctico.	35%
Exposición (30%): Presentación de Diagnósticos de Procesos en el Sector Público.	30%
Prueba 2 (35%): Levantamiento y Modelamiento de Procesos.	35%
Examen de suficiencia para alumnos reprobados	35%

Bibliografía Tentativa

- Daft, R. (2011). Teoría y Diseño Organizacional.
- Aninat, I. & Razmilic, S. (2018). Un Estado para la ciudadanía. Estudios para su modernización.
- Porter, M. & Lorsch, J. (2004). The Seven Surprises for New CEOs.
- Ministerio Secretaría General de la República (2016). Propuesta metodológica para el levantamiento y modelamiento de procesos.
- Cameron, K. & Quinn, R. (2011) Diagnosing and changing organizational culture. Based on the competing values framework. US: Addison-Wesley thirs edition
- Davenport, T. (2005) Thinking for a living. How to get better performance and result from knowledge workers. Boston: Harvard Business School Press
- Delamare, F. & Winterton, J. (2005) What is competence? Human Resource Development International, 8, 27-46.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. (2001). Organizaciones: Conducta, Estructura, Proceso. Mc
- Hax, A. & Majluf, N. (1993) Gestión de empresa con una visión estratégica. Santiago: Dolmen.

- Kirby, J. (2005) Hacia una teoría del alto desempeño, Harvard Business Review America Latina, reimpresión RO507B-E.
- Stephen Robbins. (2004). Comportamiento Organizacional. Prentice Hall.