

PLANIFICACIÓN DE CURSO
Primer Semestre Académico 2024

I. ACTIVIDAD CURRICULAR Y CARGA HORARIA

Asignatura: Electivo: Herramientas Aplicadas para la Gestión de Procesos	Código: APU50301-1
Semestre de la Carrera: 9no Semestre	
Carrera: Administración Pública	
Escuela: Ciencias Sociales	
Docente(s): Sebastián Henríquez Vergara	
Ayudante(s): No aplica.	
Horario: Martes 16:30 a 19:30 hrs.	

Créditos SCT:	6
Carga horaria semestral ¹ :	180 horas
Carga horaria semanal:	8,5 horas

Tiempo de trabajo sincrónico semanal:	3 horas
Tiempo de trabajo asincrónico semanal:	5,5 horas

II. DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Curso electivo a través del cual las y los estudiantes profundizarán los conocimientos adquiridos en la cátedra de Diseño y Gestión de Procesos, abordando dimensiones de aprendizaje de carácter práctico y aplicado.

Se busca que las y los estudiantes comprendan y apliquen las herramientas de modelamiento y documentación de la gestión por procesos en una organización pública o red de carácter público.

Para dar cumplimiento a lo anterior, se impartirán los fundamentos de la gestión por procesos y su consiguiente aplicación bajo el software BIZAGI con el fin de instalar competencias para su uso y, de esta manera, contribuir a que las y los estudiantes reconozcan buenas prácticas de gestión, herramientas de optimización y brechas habituales que surgen en organizaciones que comienzan a instalar una gestión por procesos.

En síntesis, se espera que las y los estudiantes identifiquen estructuras organizacionales aplicadas al sector público fundadas en un análisis crítico de distintas fuentes de información, mapas de procesos, diagramas de flujo, indicadores de gestión, relacionados a principios de gestión de la calidad y reingeniería de procesos.

¹ Considere que 1 crédito SCT equivale a 30 horas de trabajo total (presencial/sincrónico y autónomo/asincrónico) en el semestre.

III. RESULTADOS U OBJETIVOS DE APRENDIZAJE ESPERADOS ESTE SEMESTRE

- | | |
|----|--|
| 1) | Comprende el diseño de las organizaciones públicas, tras la identificación de los distintos flujos que son parte del quehacer de las organizaciones. |
| 2) | Identificar oportunidades de mejora y proponer cambios en la función de la aplicación de software de flujo de procesos. |
| 3) | Analizar situaciones reales y simuladas, aplicando el software BIZAGI para reconocer variables críticas, identificar, describir, comparar, medir, modelar, mejorar y rediseñar procesos. |

IV. UNIDADES, CONTENIDOS Y ACTIVIDADES

UNIDAD I: FUNDAMENTOS PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS.				
Semana	Contenidos	Actividades de enseñanza y aprendizaje		Actividades de evaluación diagnóstica, formativa y/o sumativa
		Tiempo sincrónico	Tiempo asincrónico (trabajo autónomo del o la estudiante)	
26/03 (Aula)	Contexto histórico de la gestión por procesos. Administración estratégica y procesos de negocio.	Clase expositiva de nivelación. Aplicación de test de diagnóstico. Contenidos introductorios de la gestión por procesos.	Lectura de material de apoyo. Lectura Obligatoria: Gestión de procesos de negocios en el sector Público (Salimbeni, 2019) Lectura Obligatoria: Técnico N°88 Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).	Aplicación de test rápido de diagnóstico con aplicación MENTI. Test de aplicación anónima, grupal y sin calificación, orientado únicamente a levantar línea de base en términos de los contenidos técnicos básicos del curso.
02/04 (Aula)	Administración estratégica y procesos de negocio.	Clase expositiva con fundamentos para la gestión por procesos en el sector público (Documento N°88 y N°89 CAIGG)	Lectura de material de apoyo. Lectura Obligatoria: Documento Técnico N°89 Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG). Guía de usuario BIZAGI (2021). Una plataforma para todos los procesos.	No aplica evaluación.
09/04 (Laboratorio)	Administración estratégica y procesos de negocio.	Análisis de caso para la diagramación de procesos: Proceso presupuestario del sector público.	Revisión documental del caso presentado (Documentos técnicos DIPRES)	No aplica evaluación. Taller práctico de diagramación de procesos.

	Disciplina de la gestión por procesos.			
16/04 (Laboratorio)	Administración estratégica y procesos de negocio. Disciplina de la gestión por procesos.	Análisis de caso para la diagramación de procesos: Proceso de fiscalización en el sector público.	Revisión documental del caso presentado (Artículos 39 al 41 Ley 21.302)	No aplica evaluación. Taller práctico de diagramación de procesos.
23/04 (Laboratorio)	Disciplina de la gestión por procesos.	Taller individual N°1 (20%) – Diagramación de procesos	Lectura Documento Técnico N°88 y N°89 Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).	Actividad sumativa N°1 equivalente al 20% de curso - Taller de diagramación de procesos.

UNIDAD II: MODELAMIENTO DE PROCESOS.				
Semana	Contenidos	Actividades de enseñanza y aprendizaje		Actividades de evaluación diagnóstica, formativa y/o sumativa
		Tiempo sincrónico	Tiempo asincrónico (trabajo autónomo del o la estudiante)	
30/04 (Aula)	Componentes de BIZAGI. Principales herramientas y funciones prácticas.	Retroalimentación Taller N°1. Clase expositiva: Introducción a indicadores de Gestión para la mejora continua de procesos.	Lectura Obligatoria: DIPRES (2020). Definiciones estratégicas e indicadores de desempeño 2021.	No aplica evaluación.
07/05 (Laboratorio)	Componentes de BIZAGI. Principales herramientas y funciones prácticas.	Presentación de Instrucciones para el trabajo final del curso. Clase expositiva – Presentación de procesos	Revisión de instrucciones para el trabajo final del curso. Documento Técnico para el rediseño de procesos.	No aplica evaluación. Taller práctico de rediseño de procesos.

		<p>con altas brechas de mejora.</p> <p>Taller práctico para el rediseño de procesos.</p>		
14/05 (Laboratorio)	Técnicas para optimizar el uso de la herramienta.	Taller individual N°2 (20%) – Diagramación de procesos con aplicación de indicadores para la mejora continua.	Lectura Documento Técnico N°88 y N°89 Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG). Documento Técnico de Indicadores de Gestión (DIPRES)	Actividad sumativa N°2 equivalente al 20% de curso - Taller de diagramación de procesos con aplicación de indicadores para la mejora continua.
21/05	FERIADO	FERIADO	FERIADO	FERIADO
28/05 (Aula)	Técnicas para optimizar el uso de la herramienta.	<p>Retroalimentación Taller N°2.</p> <p>Clase expositiva: <i>Benchmark</i> para la gestión de procesos en organizaciones o redes de carácter público.</p> <p>Presentación de casos prácticos de mejora continua en procesos a partir de <i>Benchmark</i>.</p>	Lectura Obligatoria: Gisbert, V; Raissouni, O (2015). Benchmarking, herramienta de control de calidad y mejora continua.	No aplica evaluación.
04/06 (Laboratorio)	Técnicas para optimizar el uso de la herramienta.	Taller individual N°3 (20%) – Rediseño de procesos.	Lectura Obligatoria: Técnico N°88 y N°89 Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).	Actividad sumativa N°3 equivalente al 20% de curso - Taller de rediseño de procesos a partir de la presentación de un caso con oportunidades de mejora.

			Documento Técnico de Indicadores de Gestión (DIPRES)	
11/06 (Laboratorio)	Componentes de BIZAGI. Principales herramientas y funciones prácticas. Técnicas para optimizar el uso de la herramienta.	Taller práctico para evaluación final del curso.	Material de apoyo docente para evaluación final del curso	No aplica evaluación. Taller de preparación para evaluación final del curso.
18/06 (Laboratorio)	Componentes de BIZAGI. Principales herramientas y funciones prácticas. Técnicas para optimizar el uso de la herramienta.	Taller práctico para evaluación final del curso.	Material de apoyo docente para evaluación final del curso	No aplica evaluación. Taller de preparación para evaluación final del curso.
25/06 (Aula)	Componentes de BIZAGI. Principales herramientas y funciones prácticas. Técnicas para optimizar el uso de la herramienta.	Evaluación Final (40%) Presentación trabajo final.	Preparación de informe presentación final.	Actividad sumativa N°4 equivalente al 40% del curso – Diagramación de proceso y presentación de propuestas de mejora y optimización.
02/07 (Aula)	-	Clase expositiva: Retroalimentación final de carácter bidireccional.	No aplica.	No aplica evaluación.

V. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

En términos generales y tal como se indica en el apartado de Unidades, contenidos y evaluación, el curso considera la implementación de tres estrategias metodológicas:

- **Clases expositivas:** Espacio de formación orientado a transferir, por un lado, conocimientos y habilidades prácticas para la gestión de procesos y, por otro, fortalecer competencias relacionadas con la gestión estratégico-operativa de las organizaciones públicas. Lo anterior les permitirá comprender el diseño de las organizaciones públicas en virtud de la identificación de los distintos flujos que son parte de su quehacer.
- **Análisis de caso:** Espacios de formación orientados a revisar y analizar críticamente casos donde se haya instalado una gestión por proceso, contribuyendo a que las y los estudiantes fortalezcan competencias asociadas a la gestión político-estratégica del entorno. Lo anterior les permitirá analizar situaciones reales y simuladas, reconociendo variables críticas para el modelamiento, mejora y rediseño de procesos.
- **Talleres aplicados:** Espacios de formación aplicada orientados a que las y los estudiantes logren identificar oportunidades de mejora y proponer cambios en la función de la aplicación de software de flujo de procesos.

VI. CONDICIONES Y POLÍTICAS DE EVALUACIÓN

El electivo se compone de cuatro evaluaciones según el siguiente detalle:

Taller práctico N°1

- **Ponderación:** 20% de la calificación final del curso.
- **Tipo:** Individual.
- **Unidad N°1:** Fundamentos para la gestión de procesos.
- **Contenidos:** Administración estratégica y procesos de negocio. Disciplina de la gestión por procesos.
- **Objetivo:** Verificar la apropiación por parte de los estudiantes de los contenidos técnicos mínimos para la gestión por procesos y su diagramación en el software BIZAGI.
- **Condiciones de evaluación:** Diagramación de procesos en BIZAGI la cual refleje la comprensión de fundamentos y elementos gráficos para la diagramación de procesos de negocio.

Taller práctico N°2

- **Ponderación:** 20% de la calificación final del curso.
- **Tipo:** Individual.
- **Unidad N°2:** Modelamiento de procesos.
- **Contenidos:** Componentes de BIZAGI. Principales herramientas y funciones prácticas.
- **Objetivo:** Verificar la comprensión del software BIZAGI y su aplicación para el flujo de procesos.
- **Condiciones de evaluación:** Diagramación de procesos en BIZAGI la cual refleje la comprensión de fundamentos y elementos gráficos para la diagramación de procesos de negocio. Sumado a lo

anterior, las y los estudiantes deberán identificar oportunidades de mejora a partir de la aplicación de indicadores para la gestión de procesos.

Taller práctico N°3.

- **Ponderación:** 20% de la calificación final del curso.
- **Tipo:** Individual.
- **Unidad N°2:** Modelamiento de procesos.
- **Contenidos:** Técnicas para optimizar el uso de la herramienta.
- **Objetivo:** Verificar la comprensión del software BIZAGI y su aplicación en el rediseño de procesos.
- **Condiciones de evaluación:** Diagramación de procesos en BIZAGI la cual refleje la comprensión de fundamentos y elementos gráficos para la diagramación de procesos de negocio. Sumado a lo anterior, las y los estudiantes deberán rediseñar procesos que presentan altas oportunidades de mejora.

Trabajo final.

- **Ponderación:** 40% de la calificación final del curso.
- **Tipo:** Grupal (N° de estudiantes por grupo por definir)
- **Unidad N°2:** Modelamiento de procesos.
- **Contenidos:** Componentes de BIZAGI. Principales herramientas y funciones prácticas. Técnicas para optimizar el uso de la herramienta.
- **Objetivo:** Verificar la inclusión en los discursos coloquiales de la nomenclatura de la gestión por procesos y software BIZAGI.
- **Condiciones de evaluación:** La evaluación se compone de dos elementos. Por un lado un informe (20%) con la diagramación de procesos, aplicación de indicadores e identificación de oportunidades de mejora con su consecuente propuesta. Por otro lado, una presentación de los contenidos expuestos en el informe (20%)

Cada instancia evaluativa contará con su rúbrica correspondiente y una posterior instancia de retroalimentación de carácter bidireccional.

VII. NORMATIVA DEL CURSO

El/la estudiante que no se presente a una evaluación deberá justificar ante la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) las razones de su inasistencia, a través del módulo de UCampus asignado para ello. La documentación entregada será evaluada por la unidad mencionada, quien emitirá una resolución, la cual permitirá al estudiante solicitar rendir una evaluación de carácter recuperativo al/la docente responsable de la asignatura, quien determinará a su vez, la fecha de esta actividad en congruencia con el calendario académico.

Existirá un plazo de hasta 3 días hábiles desde la fecha de la evaluación para presentar la documentación que justifique la inasistencia. Si la justificación no es entregada en este plazo o no se constituye como una justificación de la ausencia a cualquier actividad evaluada, será calificada automáticamente con la nota mínima de la escala (1,0).

VIII. INTEGRIDAD ACADÉMICA

Se considerarán infracciones a la honestidad académica las siguientes acciones:

- Reproducir o facilitar la reproducción de respuestas en cualquier tipo de evaluación académica.
- Adulterar cualquier documento oficial como documento de asistencias, correcciones de pruebas o trabajos de investigación, entre otros.
- Plagiar u ocultar intencionalmente el origen de la información en cualquier tipo de instrumento de evaluación.
- Grabar las clases sin la autorización explícita de la profesora y el consentimiento del resto de estudiantes.

Todo acto contrario a la honestidad académica realizado durante el desarrollo, presentación o entrega de una actividad académica del curso sujeta a evaluación, será sancionado con la suspensión inmediata de la actividad y con la aplicación de la nota mínima (1,0).

IX. BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS OBLIGATORIOS

Salimbeni, S (2019). Gestión de procesos de negocios en el sector público.

Documento Técnico N°88 (2016) Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG). Conceptos generales sobre enfoque de procesos de negocios.

Documento Técnico N°89 (2016) Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG). Propuestas metodológicas para el levantamiento y modelamiento de procesos.

DIPRES (2020). Definiciones estratégicas e indicadores de desempeño 2021.

Gisbert, V; Raissouni, O (2015). Benchmarking, herramienta de control de calidad y mejora continua.

Guía de usuario BIZAGI (2021). Una plataforma para todos los procesos.

X. BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS COMPLEMENTARIOS

Pérez, V (2015). Seminario: Gestión por procesos en las administraciones públicas.