

**PLANIFICACIÓN DE CURSO**  
Segundo Semestre Académico 2024

**I. ACTIVIDAD CURRICULAR Y CARGA HORARIA**

|  |                   |
|--|-------------------|
| Asignatura: Diseño y Gestión de Procesos                                   | Código: APU3102-1 |
| Semestre de la Carrera: Sexto Semestre                                     |                   |
| Carrera: Administración Pública  |                   |
| Escuela: Escuela de Ciencias Sociales                                      |                   |
| Docente(s): Alejandro Zepeda   |                   |
| Ayudante(s):   |                   |
| Horario: Viernes, desde las 08:30 a 10:00 y desde las 10:15 a 11:45 horas. |                   |

|  |           |
|--|-----------|
| Créditos SCT: 5 SCT                    |           |
| Carga horaria semestral <sup>1</sup> : | 180 horas |
| Carga horaria semanal:                 | 10 horas  |

|  |
|--|
| Tiempo de trabajo sincrónico semanal: 4,5  |
| Tiempo de trabajo asincrónico semanal: 5,5 |

**II. DESCRIPCIÓN DEL CURSO**

En la presente asignatura aprenderemos a diseñar y gestionar procesos en organizaciones públicas, en relación a su estructura, identificando las oportunidades de mejora y eficiencia para solucionar y atender las necesidades de los clientes y usuarios de los servicios públicos, además de liderar procesos de diagnóstico y transformación organizacional, incorporando en su saber y en su accionar paradigmas, técnicas y herramientas de planificación, gestión, diagnóstico organizacional y diseño de procesos.

**III. RESULTADOS U OBJETIVOS DE APRENDIZAJE ESPERADOS ESTE SEMESTRE**

|    |   |
|----|---|
| 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) | Identifica los elementos intangibles de las organizaciones, como el liderazgo, cultura organizacional, comunicación y poder.  |
| 4) | Identifica 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.                                    |

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

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.

**IV. UNIDADES, CONTENIDOS Y ACTIVIDADES**

| UNIDAD: <i>(REPLICAR TANTAS VECES COMO UNIDADES SE DISPONGAN EN EL CURSO)</i> |  |   |  |  |
|---|--|---|--|--|
| 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)  |  |
| <b>Módulo I: Diseño Organizacional</b>  |  |   |  |  |
| 23/08-30/08<br><i>Presencial</i><br>Clase 1 y 2                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura Organizacional y contexto</li> <li>Estrategia Organizacional</li> <li>Mapas Estratégico</li> <li>Propuestas de valor para el sector público</li> </ul> | El/La estudiante deberá asistir a clases presenciales, donde se irá abordando el contenido de la unidad, a través de distintas teorías, casos aplicados y actividades en clase. | Señalar las actividades que se espera que los/as estudiantes realicen en el tiempo asincrónico (Se pueden especificar actividades específicas o lecturas). | Para efectos de evaluar el contenido de la Unidad I, realizaremos el desarrollo de un caso aplicado real, cual constará de un 30% de la nota final del ramo. |
| 06/09-13/09<br><i>Presencial</i><br>Clase 3 y 4                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción al Diagnostico Organizacional</li> <li>Teorías y Modelos de Diagnóstico Organizacional</li> <li>Etapas del Diagnóstico Organizacional</li> </ul>     |   |  |  |
| 27/09-04/10<br><i>Presencial</i><br>Clase 5 y 6                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas y Técnicas de Diagnóstico Organizacional</li> <li>Cultura Organizacional</li> <li>Estructura Organizacional</li> </ul>                               |   |  |  |
| 11/10<br><i>Presencial</i><br>Clase 7   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico de Procesos y Operaciones</li> <li>Recursos Humanos para la Organización</li> <li>Normas y Políticas para la Organización</li> </ul>                  |   |  |  |

| <b>Modulo II: Diseño y Gestión de Procesos</b>   |   |   |  |  |
|--|---|---|--|--|
| 18/10<br><i>Presencial</i><br>Clase 8            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a la Gestión de Procesos</li> <li>• Identificación y Mapeo de Procesos</li> </ul>   |   |  |  |
| 25/10-08/11<br><i>Presencial</i><br>Clase 9 y 10 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis y Mejora de Procesos</li> <li>• Automatización de Procesos</li> <li>• Gestión de Calidad y Mejora Continua</li> </ul>         | El/La estudiante deberá asistir a clases presenciales, donde se irá abordando el contenido de la unidad, a través de distintas teorías, casos aplicados y actividades en clase. | Señalar las actividades que se espera que los/as estudiantes realicen en el tiempo asincrónico (Se pueden especificar actividades específicas o lecturas). | <p>Para efectos de evaluar el contenido de la Unidad I y II, realizaremos una evaluación para medir la retención de conceptos de alternativas, con un valor de un 35% del ramo.</p> <p>Por último, realizaremos el diseño y modelamiento de un proceso, cual tendrá un valor de un 35% del ramo.</p> |
| 15/11<br><i>Presencial</i><br>Clase 11           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Riesgos en Procesos</li> <li>• Gestión del Cambio en los Procesos</li> <li>• Gestión de Procesos y su Tecnología</li> </ul> |   |  |  |
| 22/11- 29/11<br><i>Presencial</i><br>Clase       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelamiento de Procesos</li> <li>• Simulación de Procesos</li> <li>• Uso de software para la modelación de procesos</li> </ul>        |   |  |  |

## **V. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS**

El desarrollo de la asignatura se realizará mediante la ponencia de clases presenciales, donde abordaremos las distintas unidades establecidas por el programa del curso, donde ocuparemos material audiovisual (ppt, videos, exposición de invitados). Además, clase a clase, iremos revisando distintas lecturas que iremos abordando en el curso. Se evaluarán todas las unidades, mediante casos aplicados, exposiciones y pruebas.

## **VI. CONDICIONES Y POLÍTICAS DE EVALUACIÓN**

En términos generales el curso se aprueba al demostrar dominio de los principales temas expuestos de carácter teórico, de comprensión de su aplicabilidad práctica y del resultado de su trabajo en grupo.

Para ello se realizarán las siguientes evaluaciones:

Prueba Desarrollo 30%

Prueba Escrita Alternativas 35%

Prueba Desarrollo y Presentación 35%

## **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.

#### **IX. BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS OBLIGATORIOS**

- Daft, R. (2011). Teoría y Diseño Organizacional.
- Ministerio Secretaría General de la República (2016). Propuesta metodológica para el levantamiento y modelamiento de procesos.
- Bravo, J. (2013) Gestión de Procesos. 5ta Edición, Santiago, Chile.

#### **X. BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS COMPLEMENTARIOS**

- Porter, M. & Lorsch, J. (2004). The Seven Surprises for New CEOs.
- Aninat, I. & Razmilic, S. (2018). Un Estado para la ciudadanía. Estudios para su modernización.