

## PLANIFICACIÓN SEMESTRAL DE ASIGNATURA

Segundo semestre académico 2025

### 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)	Sebastián Henríquez		
Ayudante(s)	-		
Horario	Martes desde las 16:15 – 17:45 y Martes desde las 18:00 – 19:30		
Créditos SCT	5 SCT	Tiempo de trabajo sincrónico semanal (hrs.)	4,5
Carga horaria semestral (hrs.)	180 horas	Tiempo de trabajo asincrónico semanal (hrs.)	5,5
Carga horaria semanal (hrs.)	10 horas		

### 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.

### Resultados de aprendizaje

RA1	Comprender el diseño de las organizaciones públicas, identificando nuevas oportunidades en función de aportar soluciones a los problemas públicos que las organizaciones abordan.
RA2	Identificar oportunidades de mejora y proponer cambios en función de la eficiencia de las organizaciones, en relación a sus estructuras y procesos.
RA3	Identifica los elementos intangibles de las organizaciones, como el liderazgo, cultura organizacional, comunicación y poder.
RA4	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.
RA5	Analizar situaciones reales y simuladas, aplicando herramientas para reconocer variables críticas, identificar, describir, documentar, comparar, medir, modelar, mejorar y rediseñar procesos.
RA6	Modelar procesos en un software de Business Process Modeling Notation (BPMN), específicamente Visio o Bizagi.

## Unidades, contenidos y actividades

Unidad 01: Diseño organizacional						
Semana	Contenidos	RA	Actividades de enseñanza y aprendizaje		Actividades de evaluación	Bibliografía
			Sincrónico	Asincrónico (trabajo autónomo)		
1 19/08	Estructura del curso y evaluaciones Nivelación planificación estratégica Introducción al diseño organizacional y la gestión de procesos	RA1	Clase expositiva Aplicación de diagnóstico línea base estudiantes	Revisión de material de clase y lectura bibliográfica indicada	No aplica	Armijo, M. (2011). <i>Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público</i> . Serie Manuales N° 69. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), CEPAL.  Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). <i>Business model generation: A handbook for visionaries, game changers, and challengers</i> . Wiley
2 26/08	Modelo de negocios Diseño organizacional Conceptos claves para entender el Diseño Organizacional Sistemas complejos	RA1	Clase expositiva	Revisión de material de clase y lectura bibliográfica indicada	No aplica	Mintzberg, H. (1993). <i>Structure in fives: Designing effective organizations</i> . Prentice Hall
3 02/09	Estructuras organizacionales Cultura organizacional Teoría organizacional	RA1	Clase expositiva Refuerzo con ayudantía	Revisión de material de clase y lectura bibliográfica indicada	No aplica	Waissbluth, M., & Inostroza, J. (2008, octubre 10). <i>Guía metodológica para un análisis organizacional</i>
4 09/09	<b>Evaluación N°1</b> Feedback evaluación N°1	RA1	Evaluación Clase expositiva	Revisión de material de clase y lectura bibliográfica indicada	Evaluación individual sumativa N°1	Sotelo Maciel, A. J. (2012, noviembre–diciembre). <i>La</i>

						<p>cadena de valor público: un principio ordenador que previene la colisión metodológica. Revista Internacional de Presupuesto Público (ASIP), (80).</p> <p>Daft, R. L. (2015). Teoría y diseño organizacional (11.ª ed.). Cengage Learning. Capítulos 1, 3, 5</p>
5 16/09	<b>Receso fiestas patrias</b>	-	-	-	-	-
6 23/09	<p><b>Control en clase N°1</b></p> <p>Organigramas</p> <p>Funciones dentro de una organización pública</p> <p>Herramientas de diagnóstico organizacional</p> <p>Casos prácticos con diagnóstico, cultura, estructuras</p>	RA2	Clase expositiva	Revisión de material de clase y lectura bibliográfica indicada	Control de clase	<p>Daft, R. L. (2015). Teoría y diseño organizacional (11.ª ed.). Cengage Learning. Capítulos 8</p>

Unidad 02: Introducción al diseño y gestión de procesos						
Semana	Contenidos	RA	Actividades de enseñanza y aprendizaje		Actividades de evaluación	Bibliografía
			Sincrónico	Asincrónico (trabajo autónomo)		
7 18/11	<p>Introducción a la Gestión de Procesos y relación con el diseño organizacional</p> <p>Conceptos generales sobre enfoque de procesos de negocio (Documento Técnico 88 CAIGG)</p>	RA2	Clase expositiva	Revisión de material de clase y lectura bibliográfica indicada	No aplica	<p>Alarcón Díaz, N., Alarcón Díaz, O., Alarcón Díaz, J. D., &amp; Alarcón Díaz, D. S. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión</p>

						literaria. <i>Podium</i> , 44, 103-118.
8 25/11	Conceptos generales sobre enfoque de procesos de negocio (Documento Técnico 88 CAIGG)	RA2	Clase expositiva	Revisión de material de clase y lectura bibliográfica indicada	No aplica	Documento Técnico 88 CAIGG
9 02/12	<b>Control en clase N°2</b> Propuestas metodológicas para el levantamiento y modelamiento de procesos (Documento Técnico 89 CAIGG)	RA2	Clase expositiva	Revisión de material de clase y lectura bibliográfica indicada	Control de clase	Documento Técnico 89 CAIGG
10 09/12	<b>Evaluación N°2</b> Feedback evaluación N°2	RA2	Evaluación Clase expositiva	Revisión de material de clase y lectura bibliográfica indicada	Evaluación individual sumativa N°1	Sumativa de clases anteriores

Unidad 03: Diseño de procesos en la administración pública						
Semana	Contenidos	RA	Actividades de enseñanza y aprendizaje		Actividades de evaluación	Bibliografía
			Sincrónico	Asincrónico (trabajo autónomo)		
11 16/12	Propuestas metodológicas para el levantamiento y modelamiento de procesos (Documento Técnico 89 CAIGG) Taller de diagramación de procesos	RA3 RA4	Clase expositiva	Revisión de material de clase y lectura bibliográfica indicada	Taller Bizagi	Documento Técnico 89 CAIGG

Unidad 04: Modelamiento de procesos						
Semana	Contenidos	RA	Actividades de enseñanza y aprendizaje		Actividades de evaluación	Bibliografía
			Sincrónico	Asincrónico (trabajo autónomo)		
12 06/01	Taller de modelamiento de procesos Diseño de procesos y mejora continua	RA5 RA6	Clase práctica con uso de BIZAGI	Modelamiento de procesos en plataforma BIZAGI	No aplica	Documento Técnico 89 CAIGG
13 13/01	Taller de modelamiento de procesos <b>Control en clase N°3</b> Presentación de casos prácticos	RA5 RA6	Clase práctica con uso de BIZAGI	Modelamiento de procesos en plataforma BIZAGI	No aplica	Documento Técnico 89 CAIGG
14 20/01	<b>Presentaciones finales curso</b>	RA5 RA6	Presentación de trabajos finales	Preparación de trabajo final	Trabajo final Informe y presentación	Sumativa del curso
15 27/01	<b>Toma de evaluaciones recuperativas</b>	-	-	-	-	-

## 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.

Se utilizará 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.

## 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:

Controles en clase: 15%

Evaluación individual N°1: 20%

Evaluación individual N°2: 30%

Trabajo final: 35%

## 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).

## Integridad académica

Este curso se rige por las normativas internas de la Universidad tales como el Reglamento de Estudios de Pregrado, Reglamento de Convivencia, entre otros. 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 del o la docente 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) así también podrían evaluarse otras sanciones si corresponde.

## Bibliografía

Referencia bibliográfica	Tipo de recurso	Abreviatura
Armijo, M. (2011). Manual de planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. ILPES/CEPAL	Libro	-
Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). Business model generation: A handbook for visionaries, game changers, and challengers. Wiley.	Libro	-
Waissbluth, M., & Inostroza, J. (2008, octubre 10). Guía metodológica para un análisis organizacional	Documento de trabajo	-
Sotelo Maciel, A. J. (2012, noviembre–diciembre). La cadena de valor público: un principio ordenador que previene la colisión metodológica. Revista Internacional de Presupuesto Público (ASIP), (80).	Artículo	-
Daft, R. L. (2015). Teoría y diseño organizacional (11. <sup>a</sup> ed.). Cengage Learning. Capítulos 1, 3, 5 y 8	Libro	-
Alarcón Díaz, N., Alarcón Díaz, O., Alarcón Díaz, J. D., & Alarcón Díaz, D. S. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. Podium, 44, 103–118.	Artículo	-
Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG). (2016, junio). Propuestas metodológicas para el levantamiento y modelamiento de procesos (Documento Técnico N.º 89, Versión 0.2). Ministerio Secretaría General de la Presidencia	Documento técnico	-
Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG). (2016, junio). Conceptos generales sobre enfoque de procesos de negocios (Documento Técnico N.º 88, Versión 0.2). Ministerio Secretaría General de la Presidencia	Documento técnico	-
Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda. (2024, abril). Marco metodológico: Formulación de definiciones estratégicas e indicadores estratégicos de desempeño. Subdepartamento de Planificación, Diseño y Monitoreo	Documento técnico	-