

### PROGRAMA DE CURSO

Nombre del curso (en castellano y en inglés)			
Diseño y Gestión de Procesos – Process design and management			
Escuela	Carrera (s)	Código	
Ciencias Sociales	Administración Pública	APU3102-1	
Semestre	Tipo de actividad curricular		
Sexto Semestre	Obligatoria		
Prerrequisitos		Correquisitos	
Planificación Estratégica		Sin correquisitos	
Créditos SCT	Total horas a la semana	Horas de cátedra, seminarios, laboratorio, etc.	Horas de trabajo no presencial a la semana
5	5	3	2
Ámbito	Competencias a las que tributa el curso	Subcompetencias	
II y III	3-4 (AI) 5 (AI)		
Propósito general del curso			
<p>Que el/la estudiante sea capaz de diseñar organizaciones públicas eficientes, en sus estructuras y procesos, identificando nuevas oportunidades para solucionar problemas públicos, liderando procesos de transformación organizativa, incorporando en su saber y en su accionar paradigmas, técnicas y herramientas de gestión. Se busca desarrollar competencias en los/las estudiantes en relación a estructura y diseñar organizaciones públicas orientada con el sentido y misión de las organizaciones. Se busca además que los/as estudiantes reflexionen sobre cómo la mejora continua de los procesos permite identificar nuevas oportunidades para dar respuesta a los problemas públicos, reflexionando sobre cómo a través de este enfoque se pueden liderar procesos de transformaciones organizativas. Finalmente, este curso busca que los/as estudiantes diseñen organizaciones considerando los elementos intangibles de éstas, como el liderazgo, la cultura organizacional, comunicación, poder, entre otros.</p>			
Resultados de Aprendizaje (RA)			
<p>Los resultados de aprendizaje de la asignatura corresponden a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprende el diseño de las organizaciones públicas, identificando nuevas oportunidades en función de aportar soluciones a los problemas públicos que las organizaciones abordan.</li> <li>2. Identifica oportunidades de mejora y proponer cambios en función de la eficiencia de las organizaciones, en relación a sus estructuras y procesos.</li> </ol>			

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.
5. Analizar situaciones reales y simuladas, aplicando herramientas para reconocer variables críticas, identificar, describir, documentar, comparar, medir, modelar, mejorar y rediseñar procesos.

Número	RA al que contribuye la Unidad	Nombre de la Unidad	Duración en semanas
I	1, 2 y 3	Diseño Organizacional	7
<b>Contenidos</b>		<b>Indicadores de logro</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional y contexto: estrategia organizacional, mapas estratégicos y propuesta de valor para el sector público</li> <li>• Definiciones estratégicas necesarias para el diseño organizacional y la gestión de procesos</li> <li>• Formalización organizacional (normas, estructuras y procedimientos)</li> <li>• Análisis y Diagnóstico organizacional</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconoce los aportes del diseño organizacional en la gestión pública.</li> <li>- Incorpora en su análisis las definiciones estratégicas aplicables a las organizaciones del sector público.</li> <li>- Aplica las normas, estructuras y procedimientos en los proto diseños organizacionales</li> <li>- Aplica elementos propios del diagnóstico organizacional al análisis de una organización</li> </ul>	
Número	RA al que contribuye la Unidad	Nombre de la Unidad	Duración en semanas
II	4 y 5	Gestión de procesos	7
<b>Contenidos</b>		<b>Indicadores de logro</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos de procesos y de la gestión de procesos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifica los tipos de procesos, elabora un mapa de procesos institucional y construye un diagrama de contexto.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico de Procesos</li> <li>• Gestión de Riesgos</li> <li>• Optimización y rediseño de procesos</li> <li>• Implementación de proyectos de rediseño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Levanta, modela y analiza cuantitativa y cualitativamente procesos en contexto propios de la gestión pública chilena</li> <li>- Identifica, analiza y valora los riesgos asociados a los procesos institucionales.</li> <li>- Diseña un proyecto de transformación de procesos (ya sea para una optimización o rediseño), formaliza el cambio necesario en los procesos para arraigar la nueva forma de hacer las cosas y define el modelo de implementación más apropiado de acuerdo al contexto.</li> <li>- Integra la gestión de procesos en la estrategia organizacional y establece la mejora continua como una práctica habitual para alcanzar la mejora en el desempeño institucional</li> </ul>
---	--

Metodologías	Requisitos de Aprobación y Evaluaciones del Curso
<p>Cada sesión del curso se estructurará en dos bloques de clases, utilizando mecanismos a distancia (online).</p> <p>En el primer bloque se privilegiará un carácter expositivo, destinado a revisar los contenidos de la sesión. Dichas clases serán grabadas, y no excederán los 40 minutos.</p> <p>En el segundo bloque se privilegiarán los ejercicios prácticos, la discusión grupal y la reflexión colectiva. También se trabajará mediante clases virtuales, que no excederán los 40 minutos, y donde los/as alumnos/as trabajarán en grupos en tiempo real.</p> <p>La unidad II considera el uso de un software bpmn (gratuito) para desarrollar el trabajo de gestión de procesos.</p>	<p>El curso consta de <b>tres evaluaciones obligatorias</b> consistentes en una prueba de contenidos correspondientes a la primera unidad del curso y dos trabajos aplicados, en el que deberán implementar un diagnóstico y un rediseño de procesos.</p> <p>Además, para quienes no alcancen la nota mínima de aprobación (4,0), se aplicará un examen obligatorio que incluirá todos los contenidos revisados en el curso.</p> <p><b>1. Evaluaciones obligatorias sumativas</b></p> <p>Consistirán en la realización de una prueba de manejo de contenidos y 2 casos de aplicación para diagnóstico y rediseño de procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Prueba 1</b> Contenidos de la unidad 1: Diseño Organizacional. <b>30% de la nota final</b></li> <li>- <b>Trabajo aplicado N°1</b> Análisis grupal de caso de estudio y elaboración de un informe Diagnóstico de Procesos. <b>30% de la nota final</b></li> </ul>

	<p>- <b>Trabajo aplicado N°2</b> Análisis grupal de un caso de estudio y elaboración de un informe de Rediseño de Procesos. <b>40% de la nota final.</b></p> <p><b>2. Examen de suficiencia</b></p> <p>Examen aplicable a quienes no alcancen la nota de presentación mínima de aprobación (4,0) con las tres evaluaciones obligatorias. La nota de presentación se convierte en un 70% de la nota final y el examen en un 30%. Se evaluarán las dos unidades del curso.</p> <p>También se pueden inscribir en el examen quienes tengan una nota de presentación superior a 4.0 y deseen ver su nota final incrementada. Esta inscripción es voluntaria y debe ser manifestada a los docentes del curso.</p>
<p><b>Bibliografía Fundamental</b></p>	
<p><b>Unidad I: Diseño organizacional</b></p> <p>DAFT, R. L., Teoría y Diseño Organizacional (Organizational Theory and design), 2000, 6ª ed., Thomson editores, México, 2000.</p> <p>INOSTROZA, J. y WAISSBLUTH, M., Análisis organizacional de entidades públicas en Chile: Lecciones para la gestión y el diseño de políticas. Serie de Sistemas Públicos N°6. Mayo, 2012.</p> <p>MINTZBERG, H., Diseño de organizaciones eficientes. Editorial El Ateneo, Argentina, 1991.</p> <p>RODRIGUEZ, D., Diagnóstico Organizacional, ediciones Pontificias Universidad Católica de Chile, Chile, 1996.</p> <p>Vázquez, Ángel, &amp; Urbiola, Alejandra (2014). El género como una perspectiva para el análisis de las organizaciones. Iztapalapa, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, (77), 159-189.[fecha de Consulta 27 de Septiembre de 2020]. ISSN: 0185-4259. Disponible en: <a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=393/39348246008">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=393/39348246008</a></p> <p><b>Unidad II: Gestión de procesos</b></p> <p>BARROS, O. Arquitectura y diseño de procesos de Negocios. Documento de trabajo N°86 Serie de gestión. Chile, 2007.</p> <p>BARROS, O. V. Ingeniería de Negocios, Diseño Integrado de negocios, Procesos y Aplicaciones TI. Primera Parte, Departamento de Ingeniería Civil Industrial, Chile, 2011.</p>	

BONNEFOY, J; ARMIJO, M., Indicadores de Desempeño en el Sector Público, Serie manuales N° 45 ILPES / CEPAL, Chile, 2005.

MORENO-LUZÓN, M. D.; PERIS BONET, F. J. y GONZÁLEZ CRUZ, T., Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos, editorial Prentice Hall, España, 2001.

OBJECT MANAGEMENT GROUP (2003). Business Process Modeling Notation (BPMN) Specification

#### **Bibliografía Complementaria**

ILPES, CEPAL, Medina, J. y Ortegón, E. Manual de Prospectiva y Decisiones Estratégicas: bases teóricas e instrumentos para América latina y el caribe, Serie Manuales, Santiago de Chile, 2006.

Acuña, E. et. al (2012). Análisis organizacional de entidades públicas en Chile: Lecciones para la gestión y el diseño de políticas. Serie Sistemas Públicos. Centro de Sistemas Públicos. Depto. Ingeniería Industrial Uchile. Disponible en [http://www.sistemaspublicos.cl/wp-content/uploads/files\\_mf/1336165347Serie-Sistemas-Publicos-N-6.pdf](http://www.sistemaspublicos.cl/wp-content/uploads/files_mf/1336165347Serie-Sistemas-Publicos-N-6.pdf)

<b>Fecha última revisión:</b>	20 de agosto de 2021
<b>Programa visado por:</b>	Juan Pablo Orellana