

UNIDAD DE PROYECTOS EXTERNOS

Curso Gestión Operativa de Personas en el Estado: Procesos claves y herramientas de implementación

27 HORAS CRONOLÓGICAS

UNIDAD DE PROYECTOS EXTERNOS
FACULTAD DE GOBIERNO
UNIVERSIDAD DE CHILE
SANTIAGO, 2026

www.gobierno.uchile.cl



FACULTAD DE
GOBIERNO
UNIVERSIDAD DE CHILE

1. UNIVERSIDAD DE CHILE: EXCELENCIA, TRADICIÓN Y LIDERAZGO

La Universidad de Chile es una institución de educación superior de carácter nacional y pública, que asume con compromiso y vocación de excelencia la formación de personas y la contribución al desarrollo espiritual y material de la Nación, construyendo liderazgo en el desarrollo innovador de las ciencias y las tecnologías, las humanidades y las artes, a través de sus funciones de docencia, creación y extensión, con especial énfasis en la investigación y el postgrado. En el ejercicio de dichas funciones promueve el ejercicio de una ciudadanía preparada, crítica, con conciencia social y responsabilidad ética, de acuerdo a los valores de tolerancia, pluralismo y equidad, independencia intelectual y libertad de pensamiento, así como también del respeto, promoción y preservación de la diversidad en todos los ámbitos de su quehacer.

Acreditación Institucional 2025-2032

La Universidad de Chile recibió oficialmente la acreditación institucional por parte de la [Comisión Nacional de Acreditación](#) (CNA) por el periodo máximo de tiempo de siete años tras registrar positivas evaluaciones en todas las áreas de evaluación, tanto aquellas obligatorias: gestión institucional y docencia de pregrado; como las electivas: investigación, docencia de postgrado y vinculación con el medio. [Universidad de Chile obtiene nuevamente siete años de acreditación.](#)

2. LA FACULTAD DE GOBIERNO

Tras más de 20 años de existencia, el 14 de junio de 2022, el Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile se transformó en la Facultad de Gobierno. Esta transformación ha fortalecido aún más la influencia de nuestra institución, permitiendo ampliar su capacidad académica multidisciplinaria y consolidando su compromiso con la excelencia en la investigación, la reflexión, el debate, la docencia, la extensión, la cooperación técnica y la asesoría, con un enfoque orientado a la solución de los principales problemas y temas de interés público del país.

La Facultad imparte programas de formación tanto en pregrado como en postgrado. En el ámbito de pregrado, la Escuela de Gobierno y Gestión Pública se dedica a la formación de administradores/as públicos/as y científicos políticos/as. En cuanto a los programas de postgrado, la Escuela de Postgrado ofrece el Magíster en Ciencia Política, el Magíster en Gobierno y Gerencia Pública, el Magíster en Criminología y Gestión de la Seguridad Ciudadana, y el Magíster en Gestión y Desarrollo Regional y Local. Cabe señalar que la carrera de Administración Pública de la Universidad de Chile, creada el 12 de agosto de 1954 e iniciada el 15 de marzo de 1955, fue la primera en su tipo en el país.

Dentro de sus objetivos, la Educación Continua —tanto a nivel central como en el ámbito de la Facultad— constituye un eje estratégico fundamental, ya que responde a la misión institucional de fortalecer el conocimiento y habilidades en torno al Estado mediante programas de formación y capacitación. Estos programas están dirigidos a licenciados/as, profesionales y no profesionales que deseen profundizar o actualizar sus conocimientos,

habilidades, actitudes y destrezas en su área de especialización, o bien expandir sus conocimientos hacia áreas complementarias que optimicen su desempeño laboral y promuevan su desarrollo personal.

Unidad de Proyectos Externos

La Unidad de Proyectos Externos (UPE) de la Facultad de Gobierno, desde su enfoque interdisciplinario, tiene como principal objetivo generar programas de formación dirigidos a funcionarios/as del sector público y privado, así como asesorías en materia de políticas públicas. La línea de Educación Ejecutiva que lidera la UPE se orienta a la actualización continua de los/as profesionales de ambos sectores, con el propósito de reestablecer vínculos con la Universidad y responder de manera efectiva a las necesidades de formación y perfeccionamiento, promoviendo su capacidad para afrontar los retos del servicio público actual y futuro, y contribuyendo a las transformaciones y modernizaciones que el país requiere.

3. INTRODUCCIÓN AL CURSO

La gestión de personas en el sector público es hoy uno de los factores más determinantes para asegurar continuidad del servicio, cumplimiento institucional y capacidad real de implementación. En la práctica, gran parte de las dificultades internas de las organizaciones públicas se explican por debilidades en la gestión operativa de personas: procesos que no se ejecutan con trazabilidad, errores reiterados en remuneraciones, ausencia de control efectivo del ausentismo, dificultades para ordenar flujos de contratación y movimientos internos, y una sobrecarga de requerimientos cotidianos que impide instalar mejoras sostenibles.

En este escenario, las unidades de Gestión y Desarrollo de Personas requieren fortalecer capacidades que vayan más allá del enfoque declarativo o “de buenas prácticas”. Se necesita dominio profesional del ciclo de vida funcionaria, capacidad para organizar la operación con criterio institucional, y herramientas concretas para asegurar orden, cumplimiento y calidad del servicio interno.

Este curso responde a esa necesidad, entregando una visión integrada y aplicada de la gestión de personas en su dimensión operativa, comenzando por un marco estratégico de la función de GDP, recorriendo el ciclo de vida de las personas en la institución y abordando luego los procesos operativos más relevantes y sensibles para el funcionamiento público. El curso enfatiza herramientas de uso inmediato, criterios de resolución de casos frecuentes y un enfoque de control de gestión que permita mejorar la calidad administrativa y reducir riesgos.

4. METODOLOGÍA

La Actividad de Formación se plantea bajo una metodología de capacitación andragógica, orientada al aprendizaje del adulto(a) y, centrada en un modelo que pone al funcionario/a o participante en el centro del proceso educativo. Este enfoque, basado en los procesos cognitivos del aprendiz, integra momentos teóricos y prácticos dentro de un marco flexible

que responde a la naturaleza cambiante y dinámica de la realidad que se busca representar y comprender, en este caso, en el ámbito de la especialización.

El modelo tiene como principios fundamentales partir de las necesidades, iniciativas y capacidades de los y las participantes, respetando su movilidad, integración y participación en los procesos de cambio o transformación de la realidad cotidiana. Se busca que los y las participantes puedan combinar el conocimiento teórico con la práctica, aplicándolo de manera efectiva al desarrollo de su entorno. Este enfoque se fundamenta en un modelo realista, flexible, coherente e innovador, que permite la retroalimentación en todas sus fases, ajustándose a las prioridades de los y las participantes, de manera que sea adaptable a sus intereses y necesidades.

El enfoque del modelo también es sistémico, basado en el desarrollo de competencias. Implica un seguimiento continuo, secuencial y organizado de todas las fases y componentes del proceso, con el objetivo de alcanzar una organización eficiente y eficaz que permita obtener resultados óptimos. Además, este proceso incluye la documentación de los avances, lo que facilita la evaluación y la posibilidad de ajustar o modificar los modelos en futuras ediciones.

El programa incluye un total de 27 horas de formación, distribuidas en 25 horas de transmisión sincrónica virtual y 2 horas de trabajo autónomo y desarrollo de la evaluación final. Estas horas contemplan clases teórico-prácticas, actividades de discusión y un foro habilitado en la plataforma e-learning.

El curso es completamente e-learning.

- **CLASE SINCRÓNICA:** Las clases online sincrónicas se desarrollarán utilizando la plataforma Zoom, según el cronograma del curso. Estas clases sincrónicas donde estudiantes y docentes interactúan en tiempo real, serán grabadas y posteriormente cargadas a la plataforma del curso.
- **HORAS DE TRABAJO AUTÓNOMO:** Las horas de trabajo autónomo son horas que deberá usar el estudiante como horas de estudio para preparar y elaborar el trabajo final del curso.
- **MATERIAL DOCENTE:** Apuntes de clase y otros documentos de apoyo utilizados durante las sesiones.
- **FORO DE DISCUSIÓN:** Se contará con plataforma e-learning con foro de discusión, donde se podrán plantear y desarrollar diferentes consultas o discutir posturas, las cuales serán de acceso para todos los integrantes del curso y estarán bajo seguimiento permanente del equipo docente.
- **BIBLIOGRAFÍA DE APOYO:** Listado de documentos, decretos y publicaciones dados por el equipo docente y que con su lectura colaboran a la comprensión de las materias tratadas.
- **DISCUSIÓN Y RESOLUCIÓN DE DUDAS SINCRÓNICA:** Pretende generar un espacio para la discutir, en línea, aspectos relevantes que puedan surgir del foro de discusión durante el estudio del contenido en la semana, así como resolver dudas y

consultas sobre los contenidos expuestos en la clase sincrónica o de la lectura del material docente. Se realizará mediante plataforma Zoom.

5. OBJETIVOS DEL CURSO

Objetivo General

- Fortalecer competencias para gestionar operativamente procesos clave de personas en el sector público, integrando una mirada estratégica con herramientas aplicadas del ciclo de vida funcionaria, resguardando continuidad del servicio, cumplimiento normativo y calidad administrativa.

Objetivos específicos

- Comprender el rol de la función de gestión de personas como soporte crítico del desempeño institucional.
- Identificar el ciclo de vida funcionaria y su traducción en procesos operativos concretos.
- Aplicar criterios y herramientas para gestionar casos recurrentes en contratación, administración del vínculo laboral y procesos de gestión interna.
- Fortalecer capacidades para abordar procesos sensibles como remuneraciones, ausentismo/licencias, control de asistencia, beneficios y desvinculación.
- Desarrollar herramientas de control de gestión y trazabilidad para ordenar la operación y reducir riesgos.

Objetivos de Aprendizaje

SABER

- Reconoce los procesos críticos que sostienen la operación institucional de personas.
- Identifica los puntos de riesgo y error más frecuentes en GDP.
- Comprende criterios esenciales de cumplimiento, trazabilidad y control de gestión.

SABER HACER

- Resuelve casos operativos típicos en gestión de personas con criterio institucional.
- Diseña instrumentos simples de gestión (checklists, flujos, matrices de seguimiento).
- Propone mejoras operativas realistas, ejecutables y alineadas con necesidades del servicio.

SABER SER

- Actúa con prudencia y responsabilidad en procesos sensibles de personas.
- Promueve trato adecuado y consistencia procedimental.
- Refuerza una cultura de orden, cumplimiento y servicio interno.

6 DURACIÓN Y CALENDARIO

El curso tiene una duración total de **27 horas cronológicas totales de capacitación**. Las sesiones de cada módulo tienen una duración de 2.5 horas cronológicas.

Sesiones	Contenido	Duración	Fecha y horario
Sesión 1: Rol de GDP y foco operativo: criterios de priorización y servicio interno	<ul style="list-style-type: none"> Rol de GDP en el sector público: soporte crítico de continuidad institucional. Diferencia entre gestión estratégica y gestión operativa: "dónde se juega el día a día". Servicio interno: estándares mínimos, tiempos de respuesta, orden y consistencia. Criterios de priorización operativa: urgencia, riesgo institucional, impacto y trazabilidad. 	2.5 horas	Lunes 04/05/2026 18:00 a 20:30 horas
Sesión 2: Organización del área + flujos básicos + coordinación con jefaturas	<ul style="list-style-type: none"> Organización típica de un área de personas: roles, responsabilidades y flujos. Coordinación con jefaturas: límites, responsabilidades y puntos de conflicto habituales. Ciclo de solicitudes: recepción → validación → gestión → cierre → registro. Riesgos de la informalidad: decisiones sin respaldo, omisiones y reprocesos. 	2.5 horas	Miércoles 06/05/2026 18:00 a 20:30 horas
Sesión 3: Control de gestión y trazabilidad: cómo ordenar la operación	<ul style="list-style-type: none"> Control de gestión en GDP: concepto y utilidad (sin burocratizar). Trazabilidad mínima: qué se debe registrar, por qué y cómo. Indicadores operativos recomendados: tiempos de respuesta, stock de casos, tasa de error, nudos críticos recurrentes. Tablero simple de gestión: responsables, plazos y seguimiento. 	2.5 horas	Lunes 11/05/2026 18:00 a 20:30 horas
Sesión 4: Ciclo de vida I: ingreso y contratación (visión operativa)	<ul style="list-style-type: none"> Ingreso: necesidades, solicitudes, requisitos y coordinación interna. Contratación/nombramiento (visión operativa): documentos, flujos y errores frecuentes. Inducción mínima operativa: qué se debe asegurar al inicio (no solo bienvenida). Trazabilidad del ingreso: resguardos y prevención de reprocesos. 	2.5 horas	Miércoles 13/05/2026 18:00 a 20:30 horas
Sesión 5: Ciclo de vida II: administración del vínculo y movilidad	<ul style="list-style-type: none"> Administración del vínculo laboral: actualizaciones, modificaciones, continuidad y registros. Movilidad interna: traslados, cambios de función, encomendaciones (visión operativa). Coordinación con jefaturas y unidades internas (finanzas, jurídico, control interno). Riesgos frecuentes: informalidad, falta de respaldo, ambigüedad de funciones. 	2.5 horas	Lunes 18/05/2026 18:00 a 20:30 horas

Sesión 6: Ciclo de vida III: desempeño/ desarrollo (implementación realista)	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del desempeño en clave operativa: procesos mínimos, roles y calendario. • Desarrollo: capacitación y fortalecimiento de desempeño (criterios realistas). • Conversaciones de desempeño: coordinación GDP + jefaturas. • Registro de cumplimiento, seguimiento y consistencia procedimental. 	2.5 horas	Miércoles 20/05/2026 18:00 a 20:30 horas
Sesión 7: Remuneraciones: riesgos, controles y coordinación interna	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneraciones en el sector público (visión operativa): componentes habituales. • Errores frecuentes: pagos indebidos, descuentos omitidos, atrasos y reclamos. • Coordinación con finanzas/presupuesto: rol de personas en la "calidad del dato". • Controles preventivos y correctivos: revisión previa, cierre mensual y seguimiento. 	2.5 horas	Lunes 25/05/2026 18:00 a 20:30 horas
Sesión 8: Licencias médicas y ausentismo: seguimiento y gestión de casos	<ul style="list-style-type: none"> • Licencias médicas: tramitación interna y seguimiento (visión operativa). • Ausentismo: causas, registros, control y coordinación con jefaturas. • Manejo de casos sensibles: resguardo institucional y trato adecuado. • Indicadores operativos mínimos: días perdidos, reincidencia, concentración por unidad. 	2.5 horas	Miércoles 27/05/2026 18:00 a 20:30 horas
Sesión 9: Asistencia + beneficios: resolución operativa y trazabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Control de asistencia y jornada: criterios operativos, trazabilidad y errores frecuentes. • Beneficios: cargas, asignaciones, apoyos y bienestar (visión operativa). • Gestión de requerimientos y reclamos: orden, evidencias y consistencia de respuesta. • Prevención de conflictos: equidad procedimental y consistencia institucional. 	2.5 horas	Lunes 01/06/2026 18:00 a 20:30 horas
Sesión 10: Desvinculación y taller integrador final (caso aplicado)	<ul style="list-style-type: none"> • Egreso/desvinculación: resguardos operativos y continuidad del servicio. • Gestión del cierre administrativo: documentación, accesos, pagos pendientes, comunicaciones. • Prevención de conflictos: consistencia, prudencia y trazabilidad. • Integración final del curso: ciclo de vida + procesos críticos. 	2.5 horas	Miércoles 03/06/2026 18:00 a 20:30 horas
Horas directas		25	
Horas de trabajo autónomo		2	
Horas totales		27	

7. EVALUACIÓN DEL CURSO

Evaluación a los participantes

El 100% de la nota final corresponde a un Trabajo final individual aplicado, donde cada participante desarrollará un caso de gestión operativa de personas, eligiendo un proceso crítico (o un caso integral) y proponiendo una solución operativa y trazable.

En este trabajo se evaluará:

- Diagnóstico del problema y riesgos institucionales,
- Propuesta de flujo de resolución (roles, pasos y tiempos),
- Incorporación de control de gestión y trazabilidad,
- Coherencia institucional y factibilidad operativa.

La escala de notas de esta evaluación será de 1,0 a 7,0, siendo la nota de aprobación un 4,0, (cuatro coma cero), y será requisito de evaluación una asistencia de 75% a las actividades sincrónicas.

Evaluación de los participantes

Los y las participantes evaluarán el proceso del curso y al equipo relator, por medio de una pauta de evaluación, que forma parte del Sistema de gestión de Calidad de la Universidad.

8. CERTIFICACIÓN

Se entrega a cada participante un Certificado en el que se consigna la aprobación del Curso, donde se explicita además el número total de horas trabajadas y la nota final.

9. DESARROLLO DEL CURSO

El curso se desarrollará en el aula virtual de la Universidad de Chile, U-Cursos, en la que se adjuntarán materiales y se habilitarán los foros. Las clases sincrónicas se desarrollarán por medio de la aplicación Zoom Meeting.

10. RELATORÍA

Christian Hansen

Profesional con más de 30 años de experiencia laboral, ha sido directivo en el sector público chileno y ha realizado consultorías en diferentes países. Ha liderado los equipos que obtuvieron el Premio de Excelencia Institucional otorgado por la Dirección Nacional del Servicio Civil, en el 2008, 2010, 2011 y 2018, en el Servicio de Impuestos Internos (SII), en la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), en 2013 y el IPS en 2022. Experto en temas de diseño, dirección, carrera, gestión de personas y negociación. Ha sido docente de Postgrado en distintas universidades nacionales y relator en múltiples seminarios internacionales. Magíster en Dirección de Personas y Organizaciones por la Universidad Adolfo Ibáñez, Diploma en Desarrollo Organizacional y Administrador Público por la Universidad de Chile.

Felipe Flores

Administrador Público y Magíster en Gobierno y Gerencia Pública por la Universidad de Chile, con más de 12 años de experiencia en la Administración Pública, especializado en Gestión y Desarrollo de Personas, desarrollo organizacional y liderazgo institucional. Ha ejercido cargos de jefatura, roles estratégicos y funciones de asesoría técnica en servicios del Estado, liderando equipos, procesos transversales y políticas públicas orientadas a fortalecer la gestión de personas en todo su ciclo de vida laboral. Es jefe de la Unidad de Gestión, Desarrollo y Relaciones Laborales del Instituto Nacional de Deportes (IND), responsable de conducir políticas, planes y procesos clave como capacitación, clima, prevención de riesgos, reclutamiento y selección, inducción, gestión del conocimiento y relaciones laborales. Previamente se desempeñó como jefe de Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas en la Subsecretaría de Derechos Humanos, y como Analista de Desarrollo y Gestión de Personas en la Dirección de Vialidad del MOP, así como en diversos roles de administración de personas, remuneraciones y evaluación del desempeño en el SERNAC.

Gabriel Urrea

Administrador Público, con diplomados de la Universidad de Chile vinculados a gestión de inclusión y habilidades directivas, con más de 10 años de experiencia en gestión de personas, análisis estratégico y desarrollo de proyectos en el Instituto de Previsión Social (IPS). Ha participado en muchas iniciativas y proyectos de buenas prácticas laborales vinculados a desarrollo de carrera, digitalización, desarrollo de métricas en materia de gestión de personas y fortalecimiento de capacidades internas. Consolidando un enfoque de gestión basada en datos que dan cuenta de su aporte tangible al valor público, ideas, decisiones y recomendaciones. Actualmente, es jefe del equipo que realiza el control de gestión y ejecución de proyectos del Departamento Gestión y Desarrollo de Personas en IPS, responsable en el ciclo de gestión de los proyectos estratégicos vinculados a la gestión de personas, desde su diseño a evaluación con diversos actores tanto internos como externos.

Ignacio Aliaga González

Administrador Público egresado de la Universidad de Chile, con diplomado en Habilidades Directivas en la misma casa de estudios, cuenta con más de diez años de experiencia en Departamentos de Gestión de Personas dentro del sector público. Inició su trayectoria como analista de personal en el Ministerio de Desarrollo Social, donde durante cuatro años gestionó procesos de ausentismo, control de horas extraordinarias y materias vinculadas a la Ley de Lobby. Posteriormente, se especializó en el ámbito de remuneraciones, desempeñándose primero como analista en la Subsecretaría de Evaluación Social y actualmente como encargado de la Unidad en la Subsecretaría del Trabajo, liderando el proceso integral de pago de remuneraciones, honorarios y alumnos en práctica, así como el control de la ejecución presupuestaria del Subtítulo 21. La unidad bajo su responsabilidad también administra la tramitación de licencias médicas y el cobro del Subsidio por Incapacidad Laboral. De manera paralela, ha desarrollado consultorías y auditorías en diversos servicios públicos, orientadas al perfeccionamiento de procesos asociados a remuneraciones de la Escala Única y al análisis exploratorio de la Ley de Presupuestos, particularmente en lo relativo al levantamiento y proyección del Subtítulo 21.

Francisco Martínez Morales

Administrador Público de la Universidad de Chile y candidato a Magíster en Gobierno y Gerencia Pública en la misma casa de estudios, cuenta con más de seis años de experiencia en el sector público y en el ámbito académico. Ha desarrollado la mayor parte de su trayectoria en el Instituto de Previsión Social (IPS), donde ha ejercido funciones de analista, coordinador y jefatura en el Departamento de Desarrollo y Gestión de Personas, desempeñándose actualmente como Jefe de la Unidad de Gestión de Personas, responsable de conducir los procesos asociados al ciclo laboral completo. En paralelo, ha impartido capacitaciones en diversos servicios públicos en materias de gestión de personas, con especial énfasis en la normativa de bonificación al retiro y sus distintas derivadas, transfiriendo conocimiento técnico especializado a partir de su experiencia institucional en el IPS.

CONTÁCTANOS

capitacion.upe@gobierno.uchile.cl

diplomas.cursos@gobierno.uchile.cl

