

UNIDAD DE PROYECTOS EXTERNOS

# Curso Modelo de Gestión por Procesos

## 7° Versión

27 HORAS CRONOLÓGICAS

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

[www.gobierno.uchile.cl](http://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**

Toda organización es un conjunto de recursos y personas que se reúnen para cumplir un propósito determinado. Cuando los desafíos o tamaño de la organización aumentan surge la necesidad de la especialización y, en un gran número de organizaciones, esto tiende a ir de la mano con el fenómeno de la insularidad en la gestión en donde se deteriora la forma de agregar valor a la sociedad, la toma de decisiones se prolonga y empobrece, los mecanismos de aprendizaje y control institucional se hacen casi inexistentes y se complican los mecanismos de resolución de conflictos.

Frente a esto, la gestión por procesos es vista como una solución, ya que permite integrar a las personas y sus funciones a través de mecanismos efectivos de coordinación y comunicación que permiten transversalizar la gestión. Los procesos estratégicos, de negocio y soporte reflejan la identidad, características y el quehacer de cada organización. Para que los procesos sean herramientas modeladoras de la organización, es necesario identificar las actividades en las que se componen: estudiarlas, desglosarlas y finalmente estandarizarlas de manera tal, de poder generar un patrón de control que permita a los integrantes de los diferentes equipos de trabajo que participan en la organización, homologar el lenguaje técnico tanto para su gestión como para evaluación.

El curso está destinado principalmente a funcionarios y funcionarias públicas, personas que desempeña sus labores en el sector privado y personas con interés o conocimiento en el área.

## **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 24 horas de transmisión sincrónica virtual y 3 horas asincrónicas para trabajo autónomo. 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

- Integrar las herramientas y técnicas de la gestión de procesos en organizaciones y/o redes de carácter público, considerando la evaluación, diseño y mejora de procesos para conseguir mayor eficiencia y eficacia.

### Objetivos específicos

- Identificar los elementos centrales de la gestión por procesos al interior de las organizaciones públicas.
- Diagnosticar los procesos institucionales estableciendo su operación y desempeño.
- Formular propuestas de optimización o rediseño de procesos e implementación aplicada a la realidad organizacional.
- Reflexionar sobre la mejora continua de los procesos para liderar procesos de transformaciones organizativas.
- Aplicar herramientas de la gestión por procesos.

### Objetivos de Aprendizaje

#### SABER

- Identifica el contexto de la gestión por procesos en organizaciones públicas.
- Comprende la gestión por procesos en la estrategia organizacional.
- Reconoce elementos de cultura organizacional, recursos, entorno y tecnología que influyen en la definición de un proyecto de rediseño y su implementación.
- Identifica la mejora continua como objetivo permanente para la organización.

#### SABER HACER

- Analiza situaciones simuladas, aplicando herramientas para identificar, describir, levantar, documentar, comparar, medir, modelar y evaluar procesos.
- Aplica nuevas herramientas de gestión adaptadas a la realidad del sector público.
- Comprende el proceso ejerciendo un liderazgo efectivo en sus equipos.
- Gestiona el proceso ejerciendo un liderazgo efectivo en sus equipos.

#### SABER SER

- Se compromete desde el puesto de trabajo con los lineamientos estratégicos de cada institución.
- Comprende su rol como profesional en la creación de valor en contextos complejos, actuando desde la búsqueda de eficiencia en la gestión.

## 6. DURACIÓN Y CALENDARIO

El curso cuenta con 3 horas de trabajo autónomo y 24 horas de clases sincrónicas, que suman un total de 27 horas. Las clases sincrónicas están distribuidas en las siguientes fechas:

Módulo	Contenido	Modalidad	Horas	Fecha y horario
0. Inauguración del curso	• Presentación del relator y lineamientos del curso.	Sincrónica	2 horas	Lunes 03/08/2026 18:00 a 20:00 horas.
	• Ronda de presentaciones y expectativas de los/las participantes.			
	• Motivación de la gestión de procesos. Preguntas introductorias			
1. Introducción a la gestión por procesos	• Documentación de procesos. Hacia un enfoque de procesos. • Ventajas del enfoque de procesos. • Ciclo de vida PDCA. • Procesos. Tipologías de procesos (Estratégico-Negocio-Soporte).	Sincrónica	2 horas	Miércoles 05/08/2026 18:00 a 20:00 horas.
	• Caracterización de un proceso. • Ciclo de vida de levantamiento de procesos. • Alternativas de modelamiento de procesos. • Mapas de Procesos. • Modelos BPM de procesos.			
2. Diagnóstico de procesos	• <b>¿Qué son los procedimientos? Análisis de estructura y fundamentos.</b>	Sincrónica	2 horas	Lunes 10/08/2026 18:00 a 20:00 horas.
	• Ciclo PDCA en detalle. • Matrices Descubrimiento de procesos - RECI-SIPOC.			
	• BPMN en detalle. Estilo de etiquetados de elementos del modelo.	Sincrónica	2 horas	Miércoles 12/08/2026 18:00 a 20:00 horas.
	• ¿Existe un único modelo correcto? La paleta BPMN en detalle (parte 2).	Sincrónica	2 horas	Lunes 17/08/2026 18:00 a 20:00 horas.
	• <b>Entrega (publicación) enunciado trabajo 1.</b>			
	• Aproximaciones sucesivas para diseño de procesos.			
	• INDICACIÓN MATERIAL ANEXO: Procesos embebidos y procesos reutilizables. Utilización de compuertas (bifurcaciones y decisiones). Propuesta metodológica para levantamiento de procesos (documento técnico N° 89 CAIGG).	Sincrónica	2 horas	Miércoles 19/08/2026 18:00 a 20:00 horas.
	• <b>Taller práctico-trabajo 1.</b>			
• 1. Utilización de <a href="https://cawemo.com/">https://cawemo.com/</a> mediante la diagramación de un proceso de ejemplo. • 2. Sesión de trabajo sobre el trabajo número 1 apoyado por el profesor. Fecha de entrega final: última clase.				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis y utilización de herramientas de gestión de procesos cuantitativas y cualitativas.</li> </ul>	Sincrónica	2 horas	Lunes 24/08/2026 18:00 a 20:00 horas.
<b>3. Optimización y rediseño de procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicas de análisis de mejoras de procesos: Reingeniería, Rediseño, Mejora Continua. Mejoras de procesos: Análisis de estructura de procesos. Análisis de ciclo de procesos. Entrega (publicación) enunciado trabajo 2.</li> </ul>	Sincrónica	2 horas	Miércoles 26/08/2026 18:00 a 20:00 horas.
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Taller práctico-trabajo 2</b></li> </ul>	Sincrónica	2 horas	Lunes 31/08/2026 18:00 a 20:00 horas.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sesión de trabajo sobre el trabajo número 2 apoyado por el profesor. Fecha de entrega final: última clase.</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sesión de prueba teórica acumulativa con los conceptos vistos hasta la clase anterior.</b></li> </ul>	Sincrónica	2 horas	Miércoles 02/09/2026 18:00 a 20:00 horas.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoras de procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de actividades.</li> <li>Análisis de responsabilidades.</li> <li>Caso de estudio de optimización de procesos.</li> </ul> </li> </ul>	Sincrónica	2 horas	Lunes 07/09/2026 18:00 a 20:00 horas.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cultura organizacional y gestión del cambio.</li> <li>Tecnologías y transformación digital.</li> <li>Innovación pública.</li> </ul>	Sincrónica	2 horas	Miércoles 09/09/2026 18:00 a 20:00 horas.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consideraciones finales evaluación del curso y relatoría.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cierre del curso</li> </ul>				

## 7. EVALUACIÓN DEL CURSO

### Evaluación a los participantes

El curso consta de tres evaluaciones obligatorias consistentes en una prueba de contenidos correspondientes al primer módulo del curso (20%) y dos trabajos aplicados (40% cada uno), en el que deberán implementar un diagnóstico y un rediseño de procesos. Las fechas de entrega serán acordadas durante el transcurso del programa.

La nota final corresponde al promedio proporcional de las tres evaluaciones.

La escala de notas de estas evaluaciones 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 la actividad.

### Evaluación de los participantes

Los y las participantes evaluarán el proceso del curso y al 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. RELATOR**

### **Camilo José Ruiz-Tagle**

Ingeniero Civil en Informática, Universidad Austral de Chile. Magíster en Tecnologías de la Información y Gestión, Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC). Candidato a Doctor del Doctorado en Ciencia de la Computación, especialidad Process Mining, Escuela de Ingeniería, PUC. Se ha desempeñado como ingeniero en el Estado, específicamente en la Contraloría General de la República, y en CORFO, durante 12 años de carrera profesional, ocupando distintos cargos como ingeniero de sistemas, ingeniero de procesos senior y jefe de proyectos informáticos. Ha dictado cursos de gestión de procesos y de diseño estratégico en la Universidad del Desarrollo. Es profesor en la Escuela de Gobierno de la Universidad de Chile desde el 2017 hasta la fecha, dictando las asignaturas Gestión de Procesos en Organizaciones Públicas y Planificación Estratégica de Organizaciones Públicas. También es profesor de Sistemas de información para alumnos de la Escuela de Ingeniería de la PUC, y profesor de Inteligencia de Negocios en programas de Post grado de dicha casa de estudios. Miembro del Human & Process Research Lab (HAPLAB), Departamento de Ciencias de la Computación (DCC), PUC.

## CONTÁCTANOS

[capitacion.upe@gobierno.uchile.cl](mailto:capitacion.upe@gobierno.uchile.cl)

[diplomas.cursos@gobierno.uchile.cl](mailto:diplomas.cursos@gobierno.uchile.cl)

