



GESTIÓN DE PROCESOS APLICADOS **AL SECTOR PÚBLICO**

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar competencias para diseñar, analizar, mejorar y controlar procesos en instituciones del sector público, con enfoque en eficiencia, calidad del servicio y cumplimiento normativo.



Objetivos específicos

- Identificar y caracterizar procesos clave dentro de organizaciones públicas.
- Aplicar herramientas de modelamiento y mejora de procesos.
- Implementar indicadores de gestión para el seguimiento y control de procesos.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1

Introducción a la gestión de procesos en el sector público
 Contenidos:
 Concepto de proceso y gestión por procesos.
 Diferencias entre gestión funcional y gestión por procesos.
 Importancia en el sector público.
 Enfoque al ciudadano y generación de valor público.
 Actividad Práctica: Identificación de procesos en una institución pública.

Módulo 2

Levantamiento y caracterización de procesos
 Contenidos:
 Identificación de procesos estratégicos, operativos y de apoyo.
 Mapa de procesos.
 Fichas de procesos.
 Definición de entradas, salidas y responsables.
 Actividad Práctica: Elaboración de un mapa de procesos.

Módulo 3

Modelamiento de procesos
 Contenidos:
 Diagramación de procesos (flujogramas).
 Simbología estándar.

Uso de herramientas de modelamiento.
 Identificación de puntos críticos.
 Actividad Práctica: Diseño de un flujograma de proceso.

Módulo 4

Análisis y mejora de procesos
 Contenidos:
 Identificación de brechas y problemas.
 Herramientas de análisis (causa raíz, Pareto).
 Mejora continua en el sector público.
 Optimización de procesos.
 Actividad Práctica: Análisis de un proceso y propuesta de mejora.

Módulo 5

Indicadores de gestión y control de procesos
 Contenidos:
 Definición de indicadores KPI.
 Tipos de indicadores (eficiencia, eficacia, calidad).
 Metas y seguimiento.
 Cuadros de mando.
 Actividad Práctica: Diseño de indicadores para un proceso.

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl