

SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION
DISEÑO DE LA ACTIVIDAD**Nombre**

INTRODUCCIÓN A LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Código INAP

IN34421/20

Estado

Activo

Programa

)Actividades Transversales

Área

)Calidad en la Gestión Pública

Fundamentación

La Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional de la Secretaría de Gestión y Empleo Público dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros, tiene entre otras responsabilidades, la de fortalecer las capacidades institucionales para la Administración Pública Nacional, con foco prioritario en la mejora de la calidad en la gestión y en los servicios esenciales a la ciudadanía. Asimismo, la Subsecretaría asiste técnicamente a la Secretaría de Gestión y Empleo Público, autoridad de aplicación de la Ley N° 24.127. Dicha norma declara de interés nacional el mejoramiento de la calidad en los procesos de la Administración Pública e instituye el Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público, cuyo objetivo es la promoción, el desarrollo y la difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad en los productos y servicios que brindan las organizaciones públicas.

En este marco, la Dirección Nacional de Procesos, Calidad y Eficiencia de Gestión dependiente de la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional se propone aportar al desarrollo de capacidades estatales y ciudadanas en esta materia, a través de esta capacitación sobre nociones básicas y enfoques vigentes sobre Calidad en el sector público.

La aprobación de este curso es un requisito obligatorio para participar del Taller de Aspirantes a Evaluadores del Premio Nacional a la Calidad para la Administración Pública.

Contribución esperada

Para el desempeño de las personas:

Ampliar y revalorizar los saberes de las empleadas y empleados públicos, en particular, sobre el Premio Nacional de la Calidad, así como potenciar su capacidad de difundir las buenas prácticas de calidad en la gestión pública.

Para la organización:

Aportar al logro de mejoras continuas en la función pública a través de la aplicación de conceptos de calidad, poniendo en valor la experiencia y trayectoria de las instituciones.

Perfil del participante

Personal que se desempeña en el ámbito de la administración pública nacional, provincial y municipal.

Aspirantes a formar parte del plantel de evaluadores del Premio Nacional de la Calidad.

Público en general con interés en capacitarse en nociones básicas de calidad en la gestión pública.

Objetivos

Se espera que las y los participantes logren:

- Reconocer los conceptos principales sobre Calidad en la Gestión Pública.
- Distinguir los enfoques y modelos de gestión de calidad aplicables en el ámbito público, entre ellos, el del Premio Nacional de la Calidad
- Visualizar los procesos de mejora continua, calidad y excelencia en la gestión pública desde una perspectiva sistémica.
- Compartir saberes y experiencias sobre buenas prácticas.

Contenido

Módulo 1. La calidad como cultura

- 1.1 Propósitos generales, objetivos y contribución esperada.
- 1.2. Conceptos centrales. Historia del concepto de calidad. La calidad como cultura

Módulo 2. Modelos de excelencia

- 2.1 La función pública de calidad. Enfoques y modelos de gestión de calidad aplicables en el ámbito público. La Carta Iberoamericana.
- 2.2 Premio Nacional a la Calidad. Objetivo. ¿En qué consiste? ¿Quiénes pueden participar?
- 2.3 Premio Iberoamericano y Premios Internacionales

Módulo 3. Sistema de Gestión de la Calidad en la Gestión pública: Pasos para su implantación

- 3.1 El ciclo Planificar- Hacer-Controlar-Actuar
- 3.2. Etapas de la implementación de un sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2015
- 3.3 Medición, análisis y mejora de un SGC en la gestión pública
- 3.4 Vocabulario específico. Glosario

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

En el entorno virtual la tutora docente acompañará la realización de actividades diseñadas para las diferentes instancias de trabajo previstas. Asimismo, realizará un seguimiento continuo de los aprendizajes, responderá dudas y consultas tanto sobre los materiales de lectura como sobre las tareas a realizar, en espacios específicos para tal fin.

Actividad introductoria:

Participación en el foro de presentación del curso.

Actividades de desarrollo:

Resolución de consignas de trabajo, sobre la base del análisis del material de lectura previsto.

Actividad integradora:

Elaboración y presentación de un trabajo que integre los aprendizajes realizados y las experiencias personales y profesionales sobre la temática (identificación de factores organizacionales que favorecen u obstaculizan la implementación de sistemas de calidad en la gestión pública, propuesta de alternativas de mejora o de solución de

obstáculos).

Descripción de la modalidad

Virtual tutorado

Bibliografía

1. Material de lectura elaborado ad hoc por el equipo de la Secretaría Técnica del Premio Nacional a la Calidad para cada módulo.

2. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, CLAD (2003). Carta Iberoamericana de la Función Pública.

Recuperado de <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartaibero.pdf>

3. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD (2008). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.

Recuperado de <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-calidad-en-la-gestion-publica/view>

Enlaces de interés:

Asociación Mundial de organismos de acreditación de evaluación de la conformidad.

<http://www.iaf.nu>

ASQ. Capacitar para alcanzar la excelencia a través de la calidad.

<http://www.asq.org>

Foro Mundial de la Calidad, la Mejora y la Sostenibilidad 2020 del 25 al 28 de agosto en Playa del Carmen.

<https://inlac.org/fm2020/>

Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad - Bases del PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD EXCELENCIA EN LA GESTIÓN 2020

https://www.fundibeq.org/images/pdf/Premio_2020_-_Bases_2020.pdf

GAPP. Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas - Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), España.

<https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/about>

Ley N° 24.127 Premio a la Calidad

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/526/norma.htm>

Organización de Estados Americanos - Departamento para la Gestión Pública Efectiva

<http://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub.asp>

Organización Internacional de Normalización

<http://www.iso.org>

Premio Nacional a la Calidad – Modelo de Excelencia.

<https://www.argentina.gob.ar/jefatura/gestion-y-empleo-publico/premionacionalcalidad>

Evaluación de los aprendizajes

a) De proceso: se realizará en forma continua y sistemática. Monitoreo de las actividades previstas. Se tendrá en cuenta la participación en los espacios de intercambio y la conformidad en la presentación de las actividades de desarrollo.

b) De producto: resolución de una consigna integradora en la cual las y los participantes deberán relacionar y poner en práctica conocimientos y habilidades, y recuperar su experiencia en la materia.

Criterios de evaluación: Pertinencia y consistencia respecto del marco conceptual desarrollado en el curso.

Instrumentos para la evaluación

a) Instrumentos para la evaluación de los aprendizajes:

Cuestionarios - guías de lectura

Grilla de monitoreo y evaluación de actividades

Informes de la plataforma.

b) Evaluación de la actividad:

Encuesta de opinión de participantes

Requisitos de Asistencia y aprobación

Participación en todos los módulos del curso. Entrega en tiempo y forma y aprobación de las actividades obligatorias previstas.

Duración (Hs.)

8

Detalle sobre la duración

1 semana

Lugar

Campus INAP <https://campus.inap.gob.ar>

Perfil Instructor

Especialista en calidad en la gestión pública

Origen de la demanda

Dirección Nacional de Procesos, Calidad y Eficiencia de Gestión, Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional, Secretaría

de Gestión y Empleo Público, Jefatura de Gabinete de Ministros.

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
27255601313	CASALI,ANALIA VERONICA
27240110216	MARABERT ,VALERIA
27297134073	NOVOTNY ,MARION INES
27285084542	SLOBINSKY ,LARA