

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

TALLER PARA ASPIRANTES A EVALUADORAS/ES DEL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. EDICIÓN 2021

Código INAP IN35880/21 **Estado** Activo

Programa)Actividades Transversales **Área**)Calidad en la Gestión Pública

Fundamentación

Propósito: Fortalecimiento de capacidades.

La Secretaría de Gestión y Empleo Público dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros, es autoridad de aplicación de la Ley Nº 24.127. Dicha norma declara de interés nacional el mejoramiento de la calidad en los procesos y sistemas de gestión 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 de la calidad de las acciones estatales, que llevan a cabo las organizaciones públicas.

El Premio Nacional a la Calidad, se basa en un Enfoque de la Calidad Estatal, cuya implementación se orienta a través del Modelo de Calidad Estatal.

En el marco de una Gestión Pública Democrática, Inclusiva y Federal, el Enfoque de Calidad Estatal propone una conceptualización de Calidad Estatal en relación con el impacto o resultado que una política o acción del Estado pueda generar, en términos de valor público. Es decir, cuando aportan a la resolución de las problemáticas públicas y/o a generar las bases para un desarrollo inclusivo y democrático. En este sentido, el valor público se logra mediante un efectivo liderazgo estatal, orientado hacia el desarrollo de organizaciones con recursos y capacidades para hacerse cargo de gestionar los desafíos del proyecto de gobierno, articulando la agenda de gobierno con la agenda social, en el marco del interés general.

Por su parte, el Modelo de Calidad Estatal es parte de las bases y condiciones del Premio Nacional a la Calidad –PNC-. Se trata de una herramienta para la implementación de la calidad y evaluación de la gestión de una organización del Estado, mediante la cual se revisa la política, la estrategia y, en función de una serie de criterios, se lleva a cabo un diagnóstico de las prácticas, para identificar las que necesitan ser mejoradas.

La Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional asiste técnicamente a la Secretaría de Gestión y Empleo Público, y 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. En este marco, la Dirección Nacional de Mejora de los Servicios a la Ciudadanía, dependiente de la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional, desarrolla propuestas formativas sobre Calidad Estatal, difundiendo el Enfoque y el Modelo y fortaleciendo capacidades estatales para su implementación en organismos públicos de los tres Poderes del Estado y en todos los

niveles de la Administración Pública.

Cabe destacar que si bien se trabajan los mismos contenidos básicos, anualmente se actualiza la presente actividad de capacitación en relación a las mejoras introducida en el Modelo de Calidad Estatal y al informe de calidad del organismo galardonado con el Premio Nacional a la Calidad, en cada edición anual.

A partir de lo mencionado, en línea con la Propuesta Formativa del INAP, en la presente actividad prevalecen los siguientes tipos de saberes: saber y saber hacer.

Contribución esperada

Para las personas:

Desarrollo y actualización de capacidades para el análisis, evaluación y retroalimentación de prácticas de gestión de calidad en el Estado, particularmente aquellas que postulan al Premio Nacional a la Calidad, así como para la difusión y promoción de dichas prácticas.

Para la organización:

Estímulo y apoyo al mejoramiento de la Administración Pública orientada a la resolución de las problemáticas públicas y/o a generar valor público, y las bases para un desarrollo inclusivo y democrático, mediante un efectivo liderazgo estatal, que promueva el fortalecimiento de organizaciones, con recursos y capacidades para gestionar los desafíos del proyecto de gobierno, articulando la agenda de gobierno con la agenda social, en el marco del interés general. Preservando asimismo, el ambiente humano de trabajo, optimizando la utilización de recursos y promoviendo la cultura de la Calidad Estatal en todo el ámbito público.

Perfil del participante

Profesionales (no excluyente) con al menos 2 años de experiencia en instituciones estatales, capacidad para el trabajo en equipo y para el logro de consensos, con conocimientos generales sobre el sector público y nociones básicas de calidad en la organización.

Personas que hayan aprobado el curso en ediciones anteriores.

Objetivos

Que las y los participantes logren:

- Comprender la finalidad, los criterios y el proceso de evaluación del Premio Nacional a la Calidad –PNC
- Comprender los alcances y especificidades del rol de evaluador/a en los distintos momentos del proceso de evaluación del PNC.
- Aplicar de manera consensuada los criterios de evaluación del PNC.
- Valorar la importancia del código de ética para el desempeño del rol de evaluador/a.

Contenido

Módulo 1. Bases del Premio Nacional a la calidad.

Presentación del Modelo de Calidad Estatal 2021.

Capítulo 1. Dirección y Planeamiento.

Capítulo 2. Enfoque en el interés general de la Ciudadanía y en el/la usuario/a.

Capítulo 3. Procesos y Sistemas.

Capítulo 4. Gestión de las Personas en la organización.

Capítulos complementarios:

“Estado presente en tiempos de Pandemia”

“Coordinación Estatal de Políticas Integrales”.

Planificación de la edición anual del proceso. Requisitos de presentación de los organismos. Categorías. Junta de evaluación.

Módulo 2: Rol del evaluador/a

Compromiso del evaluador/a. Normas de conducta. Evaluación de desempeño del evaluador/a. Cronograma de trabajo.

Evaluación individual del informe de postulación del organismo. Detección de fortalezas y oportunidades de mejora.

Criterios de puntuación. Instrumentos de evaluación del postulante. Evaluación por consenso del Informe de Calidad del organismo galardonado con el Premio Nacional a la Calidad.

Visita a los postulantes. Informe de retroalimentación.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

Esta actividad se desarrolla bajo una metodología de taller, donde se trabaja a partir de los saberes y esquemas de aprendizaje de las y los participantes para promover la construcción colectiva de conocimientos y consensos para la gestión.

Fase preparatoria

Cada participante recibe el caso de evaluación: informe de calidad ganador de una edición reciente del PNC. Para la edición 2021 de esta actividad de capacitación se utilizará el de la Auditoría Interna del Ministerio de Educación de la Nación.

Deberá resolver, en primera instancia en forma individual, a partir de un detallado análisis del mismo y de la consideración de los recursos y materiales disponibles (guía del evaluador/ra, tabla de ponderación de criterios y planilla para la carga de los puntajes de evaluación). Durante esta fase, los tutores /as docentes responderán dudas y consultas de forma asincrónica, a través de un foro específicamente destinado para tal fin.

La resolución del caso y su presentación son condiciones excluyentes para el inicio de la fase de consenso del taller.

Fase de consenso

Bajo tutoría docente virtual sincrónica las y los participantes -organizados en pequeños grupos- ponen en común y justifican las decisiones individuales de evaluación del caso para cada componente del Modelo de Calidad Estatal y construyen consenso respecto de la aplicación de los criterios de evaluación y la asignación de puntajes.

En plenario general, un/a integrante por grupo presenta y justifica el resultado de la evaluación consensuada grupalmente y se construye un consenso general respecto de la aplicación de los criterios de evaluación y la asignación de puntajes para cada componente.

A lo largo de este proceso, las/os tutora/es docentes realizan devoluciones y aportes orientados al logro de acuerdos, a la comprensión de los alcances del rol del evaluador/a, y a la reflexión sobre la dimensión ética en el ejercicio de dicho rol.

Fase de integración/retroalimentación

Las/os participantes deberán elaborar un informe de retroalimentación dirigido a los responsables de la organización del caso bajo estudio, donde identifiquen las fortalezas y oportunidades de mejora, integrando de esta forma los conocimientos y aprendizajes realizados.

Descripción de la modalidad

Semipresencial.

Bibliografía

Ley N° 24.127 Premio a la Calidad

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

Resolución SSGP N° 45/2004 Bases del Premio Nacional a la Calidad

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/95000-99999/96658/norma.htm>

Secretaría de Gestión y Empleo Público. Premio Nacional a la Calidad – Modelo de Calidad Estatal

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/modelo_de_calidad_estatal_2021_28042021_0.pdf

Caso de estudio: Informe de calidad del organismo ganador del PNC de edición reciente, Auditoría Interna del Ministerio de Educación de la Nación, de aproximadamente 85 páginas más anexos).

Evaluación de los aprendizajes

Diagnóstica: resolución individual de caso. Se valorará la conformidad en la aplicación de criterios de evaluación y asignación de puntajes -según los parámetros establecidos- y la entrega en tiempo y forma.

De proceso: actividades grupales de puesta en común y consenso respecto del caso evaluado. Se valorará la capacidad de escucha, argumentación, proactividad y generación de consensos.

De producto: elaboración de informe de retroalimentación. Se valorará la pertinencia, coherencia interna y comunicabilidad del informe consensuado grupalmente, así como su entrega en tiempo y forma.

Instrumentos para la evaluación

Guía del Evaluador/ra del PNC

Tabla de ponderación de criterios de evaluación

Planilla para la carga de puntajes

Grillas de seguimiento y evaluación de actividad preparatoria, de consenso e integración/retroalimentación.

Informes de plataforma.

Instrumentos para la evaluación de la actividad:

Encuesta de opinión de participantes.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Resolución individual y entrega en tiempo y forma del caso asignado

Asistencia al 80% de las sesiones virtuales sincrónicas

Realización de las actividades grupales previstas

Aprobación del trabajo integrador (informe de retroalimentación para el organismo postulado).

Duración (Hs.)

36

Detalle sobre la duración

Fase preparatoria: 24 horas distribuidas a lo largo de 3 semanas dedicadas a la resolución individual del caso asignado (Informe de Calidad de un ganador del PNC de edición reciente), bajo tutoría docente virtual asincrónica.

Fases de consenso y de integración/retroalimentación: 12 horas organizadas en 6 (seis) reuniones virtuales sincrónicas de 2 horas cada una, durante una semana.

Lugar

Campus virtual INAP.

Perfil Instructor

Especialista en calidad en la gestión pública.

Origen de la demanda

Dirección Nacional de Mejora de los Servicios a la Ciudadanía, 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