SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION
DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Nombre

INTRODUCCIÓN AL MODELO DE CALIDAD ESTATAL Y AL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD

Código INAP IN35882/21 ***Estado*** Activo

Programa)Campos de Práctica ***Área***)Calidad en la Gestión Pública

Fundamentación

Propósito: Desarrollo o 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.
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. En este sentido, 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.
Por tanto, esta formación está dirigida a presentar un modelo de Calidad Estatal que en tanto herramienta, busca

transformar las intervenciones sobre calidad estatal en el ámbito de las organizaciones públicas involucrando de manera específica y privilegiada a aquellas personas que realizan actividades especializadas vinculadas al diseño, seguimiento, monitoreo y evaluación de políticas públicas, que impactan en la calidad de los procesos, procedimientos, servicios, bienes y regulaciones de los organismos del Estado.
Precisamente, porque existen diferentes tradiciones en materia de calidad, es que se considera necesario y oportuno generar un espacio de construcción conceptual y formación con participación, sobre las implicancias y alcances de una nueva noción de calidad aplicable al ámbito de la Administración Pública, para contribuir a generar una visión compartida que oriente y dé sentido a las acciones estatales en esa materia.

A partir de lo mencionado y en línea con la Propuesta Formativa del INAP, en la presente actividad prevalecen los siguientes tipos de saberes: Saber (saberes objetivados sobre la realidad organizados en sistemas de conceptos y teorías) - Saber hacer (saberes de acción vinculados con la capacidad de intervenir) - Saber qué hacer (saberes de situación relacionados con la capacidad de tomar decisiones en situaciones y contextos específicos).

Contribución esperada

Se espera que los participantes desarrollen y/o fortalezcan capacidades vinculadas al análisis, diagnóstico, y evaluación de la organización en función del Modelo de Calidad Estatal o bien algunos de sus aspectos sustantivos en los organismos en los que se desempeñan Se espera también, que desarrollen buenas prácticas en el rol de evaluadoras y evaluadores del Premio Nacional de la Calidad.
Para la organización: Aportar al logro de mejoras en la gestión a través de la aplicación de conceptos de Calidad Estatal, poniendo en valor la experiencia y trayectoria de las instituciones. Teniendo como horizonte la finalidad de lograr un mejor Estado con instituciones públicas fortalecidas, que implementen acciones estatales de calidad para la generación de valor público desde una perspectiva inclusiva, democrática y federal.

Perfil del participante

Trabajadores y trabajadoras de distinto rango y función, efectores de las políticas públicas, que son responsables de la evaluación y/o gestión de sistemas de calidad en el sector público.
Agentes públicos con trayectoria en el campo de la evaluación y/o gestión de sistemas de calidad.

Requisitos. Equipamiento necesario para participar en el curso: Computadora o celular; Conectividad a internet; aplicaciones para leer pdf. Procesador de texto.

Objetivos

Que los/las participantes logren:
- Valorar los principios de Calidad Estatal.
- Comprender el Enfoque y el Modelo de Calidad Estatal y la importancia de su aplicación en las organizaciones públicas para la gestión y evaluación de la Calidad Estatal.
- Identificar las principales características del proceso del Premio Nacional de la Calidad.

Contenido

Unidad 1- Estado y Calidad Estatal
- Estado, Gobierno y Función pública.
- Calidad Estatal y Valor Público
- Enfoque de Calidad Estatal en un Modelo de Gestión Pública Democrática, Inclusiva y Federal
- Introducción al Modelo de Calidad Estatal del Premio Nacional a la Calidad. Propósitos. Organización y coherencia interna.

Unidad 2 - Capítulos 1, 2 y 3 del Modelo de Calidad Estatal
- Capítulo 1 - Dirección y Planeamiento: Fundamentos. Criterios de evaluación y dimensiones de análisis.
- Capítulo 2 - Enfoque en el interés general de la Ciudadanía y en el/la usuario/a: Fundamentos. Criterios de evaluación y dimensiones de análisis.
- Capítulo 3 - Procesos y Sistemas: Fundamentos. Criterios de evaluación y dimensiones de análisis.

Unidad 3 - Capítulos 4 y complementarios, del Modelo de Calidad Estatal
- Capítulo 4 - Gestión de las Personas en la Organización. Fundamentos. Criterios de evaluación y dimensiones de análisis.
- Capítulos complementarios – a) Estado presente en tiempos de Pandemia y b) Coordinación estatal para políticas integrales. Fundamentos. Criterios de evaluación y dimensiones de análisis de los dos (2) capítulos.

Unidad 4 - Premio Nacional a la Calidad.
- Bases y condiciones
- Proceso anual del PNC. Evaluación de la gestión de los organismos públicos.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

La actividad se llevará adelante en tres (3) encuentros virtuales sincrónicos. A modo introductorio se presentarán las/os docentes de la actividad, autoridades y la propuesta de formación. A su vez, los/las participantes tendrán la posibilidad de presentarse con el propósito de recuperar sus experiencias previas en relación con los temas a desarrollar.
Durante el primer y segundo encuentro virtual sincrónico, las/os docentes realizarán exposiciones teóricas de los contenidos centrales de cada unidad temática para que los participantes puedan relacionar lo expuesto con las tareas que realicen en sus áreas de desempeño. Al finalizar cada uno de estos encuentros, realizarán una actividad de autocomprobación individual vinculada a los temas centrales vistos.
Cabe destacar que cada uno de los encuentros, contará con espacio de intercambio para compartir ideas, opiniones sobre lo trabajado, resolver dudas o consultas sobre lo abordado.
El tercer encuentro virtual sincrónico será de carácter integrador. Los/las participantes trabajarán grupalmente en situaciones de práctica sobre criterios del Modelo de Calidad Estatal, en cada uno de los ejes de gestión, utilizando ejemplos extraídos de informes de calidad pertenecientes a alguno de los organismos reconocidos por el PNC, así como

terminología específica del Glosario del Modelo de Calidad Estatal. Al finalizar, se realizará una puesta en común de las conclusiones arribadas en los trabajos grupales.
Las y los participantes contarán con el apoyo del Campus virtual INAP, y tendrán a disposición, un foro para consultas específicas referidas a la actividad, los enlaces a los encuentros sincrónicos, videos, presentaciones, el material de lectura complementario correspondiente a las cuatro (4) unidades teóricas y orientaciones sobre cómo abordarlo.

Descripción de la modalidad

Virtual Sincrónica

Bibliografía

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

Evaluación de los aprendizajes

Evaluación del proceso: Tendrá lugar durante el desarrollo de toda la actividad a partir de las diferentes actividades propuestas. Se valorará la participación en los diferentes espacios de intercambio.
Evaluación de producto: Se realizará a partir de las actividades de autocomprobación individual que los/as participantes deberán resolver aplicando los conceptos trabajados en la cursada. Además, a modo de integración realizarán un trabajo grupal en el que darán cuenta de los procesos de elaboración individual y grupal para alcanzar los objetivos propuestos.

Instrumentos para la evaluación

Instrumentos para la evaluación de los aprendizajes:
Informes de la plataforma.
Matriz para la evaluación del trabajo grupal de integración.
Instrumentos para la evaluación de la actividad: Encuesta de satisfacción INAP.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Los y las participantes deben:
- Realizar y aprobar las actividades de autocomprobación con un mínimo de respuestas correctas no inferior al 60%.
- Participar en 3 encuentros sincrónicos de 3hs de duración cada uno.
- Realizar y aprobar el trabajo de integración grupal.

Duración (Hs.)

9

Detalle sobre la duración

9 horas distribuidas en dos semanas de trabajo, de acuerdo al siguiente esquema.
1° encuentro virtual sincrónico: 3h.
2° encuentro virtual sincrónico: 3h.

3° encuentro virtual sincrónico: 3h.

Lugar

Plataforma de videoconferencias CISCO Webex

Campus Virtual INAP

Perfil Instructor

Valeria A. MARABERT
Licenciada en Psicología UBA y Magister en Políticas Públicas de la Universidad Austral. Se desempeña como analista de políticas públicas para la implementación de Calidad Estatal a través del proceso del Premio Nacional a la Calidad, en el marco de la Dirección Nacional de Mejora de los Servicios a la Ciudadanía, Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional, SGyEP. Se desempeña en la función pública desde el año 1998, en diversos programas y áreas de la administración, implementado acciones orientadas a lograr eficiencia y calidad en la gestión para el cumplimiento de los objetivos planificados.

Analía CASALÍ
Abogada UBA, Magister en Políticas Públicas de la Universidad Austral. Se encuentra a cargo de la Secretaría Técnica del Premio Nacional a la Calidad, en el marco de la Dirección Nacional de Mejora de los Servicios a la Ciudadanía, Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional, SGyEP. Fue Evaluadora del Premio Nacional a la Calidad para la Administración Pública. Evaluadora del Premio Provincial a la calidad y la innovación de la Provincia de Salta. Jueza del Premio Iberoamericano de Calidad Excelencia en la Gestión. Se desempeña en la función pública desde el año 1998. Docente INAP.

Cecilia B. MANRIQUE
Lic. en Relaciones Internacionales. Evaluadora el Premio Nacional de la Calidad hace 12 años. Desde el año 2020 se desempeña en la Dirección Nacional Mejora de los Servicios a la Ciudadanía, relevando y elaborando el catálogo de los servicios esenciales dirigido a la ciudadanía. Trabaja en Jefatura de Gabinete desde hace 17 años, habiendo comenzado en el Programa de calidad Carta Compromiso con el ciudadano. Luego en el sector de Tramites a Distancia (TAD), a cargo del relevamiento, redacción y publicación de trámites y servicios para argentina.gob.ar.

Marion Inés NOVOTNY
Lic. en Publicidad con especialización en comunicación e investigación de mercado. Desde el año 2017 trabaja en la administración pública involucrada en proyectos como Telesalud y CUS. Desde el año 2018 colabora en la gestión del Premio Nacional a la Calidad del sector Público, en la secretaría técnica. Actualmente es tutora de cursos como Programa Integral Para la Atención a la Ciudadanía, Introducción a los principios de Calidad en la Gestión Pública, Taller para aspirantes a evaluadoras/es del PNC. Desde el 2020 gestiona la coordinación administrativa del Programa Integral para la atención a la ciudadanía, con cada organismo en particular e INAP.

Lara SLOBINSKY
Se desempeña en la función pública desde el año 2016, abocada a la implementación del Modelo de Calidad Estatal, como Evaluadora y parte integrante de la Secretaría Técnica del Premio Nacional a la Calidad desde 2018. Se encuentra próxima obtener el título de Licenciada en Comunicación Social. Tesis en proceso (UBA). Asimismo, tiene formación en Marketing.

Gustavo Carlos BADIA
Licenciado en Sociología, Magister Scientiarum en Administración Pública. Asesor en la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional, Secretaría de Gestión y Empleo Público (JGM). Profesor titular regular de “Administración pública” en la Universidad Nacional de José C. Paz y de “Organización estatal y políticas públicas”, Departamento de Economía y Administración, Universidad Nacional de Moreno. Dicta curso de posgrado en análisis de políticas públicas y gestión pública. Autor de varios trabajos en temáticas del estado y la administración pública.

Pablo BLANCO
Actualmente se encuentra a cargo de la Dirección de Calidad de la Gestión, Dirección Nacional de Mejora de los Servicios a la Ciudadanía, Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional. SGyEP. Entre otras funciones, se ha desempeñado como Director de Investigaciones en INAP. Doctorando en Filosofía (UCA) y en Administración Pública (UBA); Magíster en Administración Pública (FCE-UBA); Máster en Doctrina Social de la Iglesia (UPSAM, España); Profesor de Enseñanza Media y Superior en Ciencia Política, y Licenciado en Ciencia Política (UBA). Profesor Titular en Escuela de Estudios de Posgrado (UBA-UNLP); Profesor Pro Titular de Grado (UCA).

Maximiliano REY
Doctor en Ciencia Política por la Universidad Nacional de General San Martín (UNSAM). Magister en Administración y Políticas Públicas por la Universidad de San Andrés (UdeSA). Licenciado en Ciencia Política por la Universidad de Buenos Aires (UBA). Director Nacional en la Secretaría de la Gestión y Empleo Público (JGM-Argentina). Profesor Adjunto Regular en la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA, Profesor Titular en UNPAZ y de Maestría en diferentes materias: Estado y Políticas Públicas; Federalismo y descentralización; Instituciones, organizaciones y principios de administración. Fue consultor en organismos públicos, becario doctoral del CONICET y publicó artículos en libros y revistas científicas nacionales e internacionales.

Hugo O. CARRACHINO
Forma parte del equipo de la Dirección de Calidad de la Gestión de la Dirección Nacional de Mejora de Servicios a la Ciudadanía, Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional, de la Secretaría de Gestión y Empleo Público. Trabaja en la Administración Pública Nacional desde 2008. Licenciado en Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Posgrado en Especialización en Evaluación de Impacto Ambiental en el Medio Socioeconómico Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales sede argentina y una Diplomatura sobre Sindicalismo y Sector Público Universidad Nacional de Lanús.

Origen de la demanda

Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional

Prestadores Docentes

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