

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

INTRODUCCIÓN A LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA – EDICIÓN 2023

Código INAP IN38807/23 **Estado** Activo**Programa**)Actividades Transversales **Área** Sistemas, procesos y tecnologías**Fundamentación**

Propósito: Sensibilización y actualización

Tema: Gestión de calidad

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.

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

Cabe destacar que, si bien se trabajan los mismos contenidos básicos, anualmente se actualiza la presente actividad de capacitación en relación con las mejoras del Modelo de Calidad Estatal y con los informes de calidad de los organismos que participan de cada edición del PNC.

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 reflexionar (saberes relacionados a la capacidad de volver el pensamiento sobre objetos, situaciones, hechos, creencias, etc).

Contribución esperada

Para el desempeño de las personas: Ampliar y revalorizar los saberes de las empleadas y empleados públicos, en particular, sobre el Enfoque de Calidad Estatal y sobre el Modelo del Premio Nacional a 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 en la función pública a través de la aplicación de conceptos de Calidad Estatal, 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.

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

Personas que hayan aprobado el curso en ediciones anteriores.

Público en general con interés en capacitarse en nociones básicas de Calidad Estatal.

Objetivos

Se espera que las y los participantes logren:

- Reconocer los conceptos principales sobre Calidad Estatal 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

- Comprender los procesos de mejora en la gestión pública desde una perspectiva sistémica.

Contenido

Módulo 1 - La gestión de la calidad

Notas sobre la calidad como concepto

Evolución histórica de la calidad

Calidad Total

Calidad en las organizaciones

Calidad como cultura organizacional

Calidad en la Administración Pública

Aproximaciones al concepto de Calidad desde América Latina

Un nuevo modelo de Calidad Estatal

Módulo 2 - Modelos de Calidad

Historia. La función pública de calidad. Enfoque y modelo de gestión de la calidad aplicable en el ámbito público

Características de un modelo de Calidad Estatal

Propósitos de un Modelo de Calidad Estatal: generar Valor Público

Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público

Otros premios y reconocimientos: Premio Iberoamericano y Premios Internacionales

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

El curso se desarrolla en modalidad virtual autogestionada, es decir que no cuenta con el seguimiento de un/a docente experto/a en el contenido.

Las y los participantes podrán acceder al entorno de trabajo virtual cuando lo deseen en función de sus necesidades y posibilidades, orientados por la "Hoja de ruta" y demás indicaciones disponibles. Las fechas de inicio y de cierre serán

informadas oportunamente por la tutora o el tutor de soporte, de acuerdo con el tiempo total de duración establecido en este documento.

El contenido de los módulos teóricos fue producido por personal de la Dirección de Calidad de la Gestión, Dirección Nacional de Mejora de Servicios a la Ciudadanía.

Con el fin de favorecer el alcance de los objetivos de aprendizaje propuestos, en cada módulo las estrategias metodológicas se centran en el abordaje a los ejes temáticos a partir de una introducción, un material escrito (documento en formato pdf) con el desarrollo integral de los temas y materiales complementarios.

La secuencia didáctica incluye actividades de distinto tipo y nivel de complejidad que las y los participantes deberán completar a lo largo del trayecto de manera individual. Desde las actividades se busca orientar la vinculación entre los conceptos de calidad estatal, su enfoque y Modelo y los diversos aspectos organizacionales del entorno laboral de las y los participantes. Se prevé la realización de actividades de autocomprobación en cada módulo, para evaluar el grado de comprensión de los contenidos. Por último, el curso cuenta con una evaluación final que integra los aprendizajes realizados. Se trata de ejercicios de autocomprobación con valoración automática por parte del sistema, que ofrece una retroalimentación al participante sobre su progreso, además de la calificación correspondiente.

Se prevé la transferencia de los aprendizajes mediante el proceso de reflexión y análisis crítico de los temas propuestos.

Descripción de la modalidad

Virtual Autogestionada

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 Calidad Estatal

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

Evaluación de los aprendizajes

- a) De proceso: Actividades autoadministradas al finalizar cada una de los módulos para un abordaje conceptual.
- b) De producto: Actividad integradora autoadministrada.

Todas las actividades autoadministradas tienen intentos ilimitados para la aprobación.

Instrumentos para la evaluación

Encuesta de satisfacción INAP.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Las y los participantes deberán aprobar los cuestionarios correspondientes a cada uno de los módulos temáticos y aprobar la evaluación final integradora, con un mínimo de 60% de respuestas correctas.

Duración (Hs.)

8

Detalle sobre la duración

Los participantes dispondrán de una semana para la aprobación del curso.

Lugar

Campus virtual INAP.

Perfil Instructor

Especialistas en la temática.

Origen de la demanda

INAP - SSFI

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
	ACTIVIDAD,AUTOADMINISTRADA