

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

CONTROL DE PUNTOS CRÍTICOS DE LOS PROCESOS EN EL PUESTO DE TRABAJO

Código INAP

IN27014/17

Estado

Activo

Programa

Formación de Personal Administrativo

Área

Desarrollo de competencias

Fundamentación

Desde el INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACION PUBLICA (INAP), se ha generado el programa Itinerarios Formativos con el propósito de ofrecer un plan de capacitación para cada puesto de trabajo.

Los itinerarios se diseñaron a partir del nomenclador elaborado por la Oficina Nacional de Empleo Público (ONEP) que identificó las familias de puesto y los perfiles de la Administración Pública Nacional (APN), de la información relevada en las jurisdicciones a través de entrevistas, y del análisis de distintas actividades de capacitación basadas en el enfoque de competencias implementadas en el INAP.

La información recolectada permitió delinear un conjunto programado y ordenado de espacios de capacitación denominado itinerario formativo. Este tiene como propósito asegurar una capacitación coherente con el trabajo diario y el horizonte de carrera de los empleados públicos y desarrollar o fortalecer competencias acordes con el perfil.

El diseño de un itinerario formativo, basado en el enfoque de competencias, plantea un recorrido en cuya base se especifican metas formativas y se identifican los saberes y pasos necesarios para alcanzarlas. Las competencias reflejan un conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, de acuerdo a los estándares históricos y tecnológicos vigentes.

El itinerario tiene una estructura modular y cada módulo se vincula con una actividad de formación tendiente a desarrollar las competencias requeridas por el perfil.

Esta actividad hará hincapié en los conceptos relacionados a la gestión de la calidad como punto de partida para comprender la necesidad de enfocarse en la mejora continua de los procesos que intervienen en el puesto de trabajo.

Se partirá del reconocimiento de los procesos, de las actividades, de las competencias requeridas, de la identificación de los puntos críticos en los procesos y los riesgos de no alcanzar los resultados previstos. El enfoque principal es que la mejora será posible en la medida que se pueda lograr un control sobre los puntos críticos, con una adecuada evaluación de riesgos para anticiparme a los desvíos.

Las acciones previstas se encuentran enmarcadas en la propuesta de Capacitación para el INAP 2017, en las actividades tendientes al desarrollo de Competencias Profesionales del Personal del Estado.

Contribución esperada

Se espera que los participantes elaboren una propuesta de mejora que sea factible de implementar en su área de desempeño y que se pueda sostener en el tiempo con un enfoque predictivo que cambie el paradigma de la corrección

permanente por la acción preventiva. Esto se logrará a partir de la identificación de los procesos de gestión inherente a su área de trabajo y reconocimiento de los puntos críticos.

Perfil del participante

Esta actividad es transversal a diversas familias de puestos, y está dirigida a quienes se desempeñan como:

- Responsable administrativo a cargo de la organización y supervisión de la gestión y provisión integral de los servicios de asistencia administrativa de una unidad, área o programa. Como por ejemplo: Responsable del equipo de atención al público, Jefe o Coordinador de compras y contrataciones, Responsable y/o Coordinador de Gestión de Personal/Desarrollo Carrera/Capacitación, Responsable de servicios generales y de mantenimiento, etc.
- Secretarías de Dirección.

Objetivos

Que los participantes sean capaces al finalizar la formación de:

- Conocer los principios de la calidad para relacionarlos con las actividades de su puesto de trabajo.
- Identificar puntos críticos en los procesos en los que interviene para establecer controles y minimizar o evitar riesgos.
- Identificar acciones preventivas para incorporar en los procesos del área de trabajo
- Elaborar una propuesta de mejora sobre un proceso de su área de desempeño y que sea factible de implementar.

Contenido

Unidad 1 – puesto de trabajo y gestión de la calidad

- Descripción del puesto de trabajo: funciones y competencias.
- Calidad, cliente/ usuario/público, partes interesadas, requisitos, contexto, procesos, resultados.
- Los principios de la gestión de la calidad.

Unidad 2 - Identificación y control de procesos para la gestión de la calidad

- Qué es un proceso y cómo identificar y controlar los puntos críticos.
- Gestión por procesos: control, seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- Representación de los procesos
- La ficha de proceso.

Unidad 3 - Enfoque basado en riesgos: la gestión preventiva del proceso.

- Pensamiento basado en riesgos.
- Ficha de relevamiento de riesgos
- Herramientas para el análisis de causa.
- Evaluación del proceso e identificación de los riesgos vinculados al cumplimiento de los objetivos.
- Análisis, valoración y acciones para abordar los riesgos y oportunidades.

Unidad 4 - Planificación de la mejora del desempeño del proceso y sus resultados

- La mejora continua en la gestión de la calidad.
- Diseño de un plan de mejora basado en el control de puntos críticos y de los riesgos del proceso.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

El foco de la capacitación está puesto en el desarrollo de capacidades específicas de la formación del profesional e intenta promover un aprendizaje práctico, integral y activo. Busca como resultado cambios en la forma de pensar y actuar de las personas. En este sentido, se destaca el valor de la experiencia (propia y de otros) que adquieren significación a partir del acercamiento a situaciones vinculadas con la realidad del trabajo.

Durante el desarrollo del curso se propondrán actividades individuales y grupales. Todas tendientes a que el participante relacione la teoría con el cotidiano laboral.

Las actividades se implementarán a través de distintas técnicas: lecturas guiadas, análisis y resolución de casos, debates a partir de la presentación de documentos, foro de análisis e intercambio de opiniones y experiencias, visualización de videos, entre otros.

Durante la primera semana los participantes realizarán actividades introductorias de ambientación con la propuesta didáctica y la plataforma de aprendizaje. Para ello, deberán completar su perfil de participante, presentarse en el Foro de Presentaciones, y leer la "Guía del Participante del curso" para conocer los contenidos, los objetivos, las actividades, el cronogramas de entrega y los requisitos y criterios de aprobación. Participarán de una actividad diagnóstica sobre calidad, procesos y productos en los que interviene según el puesto de trabajo.

Las actividades de desarrollo se organizan en 4 unidades con una duración de 4 semanas. En cada unidad, los participantes luego del acceso al material propuesto, deberán participar en los foros de acuerdo a una consigna dada y en las unidades 2 y 3 realizar una actividad parcial y entregable donde desarrollarán alguna dimensión de la propuesta de mejora que les servirá luego para la actividad final.

La actividad integradora final consistirá en la presentación de una propuesta de mejora que integre los contenidos claves abordados y las prácticas y reflexiones desarrolladas durante el curso. Los participantes tendrán para ello una semana de dedicación exclusiva.

Descripción de la modalidad

virtual con tutor

Bibliografía

ISO (2015). Norma internacional ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Ginebra (Traducción oficial).

ISO (2015). Norma Internacional ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario. Ginebra (Traducción oficial).

ISO (2015) Norma Internacional ISO 31000, Gestión de Riesgos. Principios y guías. Ginebra (Traducción oficial).

PÉREZ FERNÁNDEZ de VELAZCO, J.A. (2010). Gestión por procesos. Madrid: ESIC Editorial.

Evaluación de los aprendizajes

La evaluación se considerará como una instancia presente durante todo el proceso de enseñanza con el propósito de

identificar fortalezas y dificultades, y efectuar los reajustes necesarios para favorecer el desarrollo de las capacidades.

Se proponen tres tipos de evaluaciones: diagnóstica, de proceso y de producto.

La evaluación diagnóstica se producirá con la identificación y la relación de los conceptos de calidad y las competencias con las actividades del puesto de trabajo.

La evaluación de proceso se realizará en las actividades de desarrollo por intermedio de la respuesta de los participantes a las consignas planteadas en los foros, para lo que deberán realizar la lectura del material de cada módulo y en forma opcional acceder a otras lecturas y/o materiales audiovisuales.

La evaluación de producto está orientada a que desarrollen en forma escrita, según pautas del docente, una propuesta de mejora para el área de desempeño.

También será parte de la evaluación de producto la actividad de integración final que será individual sobre una propuesta de mejora de un proceso considerando su planificación, actividades y riesgos.

Criterios de evaluación:

El docente evaluará si el participante en el proyecto presentado:

- Comunica con claridad y precisión conceptual.
- Conoce y aplica la normativa vigente.
- Fundamenta las decisiones tomadas.
- Identifica puntos críticos de un proceso y propone soluciones.
- Entrega en tiempo y forma.
- Respeta las consignas planteadas.

Respecto de la ponderación de las distintas actividades para la calificación final se aplicarán los siguientes porcentajes:

- Actividades introductorias: 10 %
- Actividades de desarrollo: 40 %
- Actividad final: 50 %

Instrumentos para la evaluación

- Grilla de seguimiento de las actividades de los participantes.
- Matriz de evaluación del trabajo integrador final.
- Encuestas para relevar la opinión de los participantes.
- Encuesta para relevar la opinión del tutor.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Es requisito realizar y entregar los trabajos solicitados por el tutor y aprobar la evaluación final integradora del curso. Para cada actividad se otorgará una semana de plazo con un margen de hasta 3 días posteriores. Para el trabajo final se dará una semana de plazo con un margen de hasta 5 días. Según el caso, se contemplará la postergación de la entrega de los trabajos.

Para la ponderación de las distintas actividades se aplicarán los siguientes porcentajes:

- Las introductorias tendrán una valoración del 10%.
- Las de desarrollo tendrán una valoración del 40%.
- La de integración (producto/trabajo final) tendrá una valoración de 50%.

Duración (Hs.)

40

Detalle sobre la duración

40 horas distribuidas en seis semanas con una dedicación promedio de 6/7 horas por semana.

Lugar

campus2 INAP

Perfil Instructor

Conocimiento en diseño, implementación y evaluación de sistemas de gestión de la calidad.

Conocimiento la metodología para la formulación de proyectos de mejora.

Experiencia en la aplicación de la gestión de la calidad y la formulación de proyectos de mejora en la administración pública.

Capacidad de trabajar en entornos virtuales.

Origen de la demanda

Itinerario Formativo

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
20173432357	CALAVIA,MARCELO FABIAN