

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

### **Nombre**

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

**Código INAP** IN35869/21      **Estado** Activo

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

### **Fundamentación**

Propósito: Desarrollo o fortalecimiento de capacidades.

La presente capacitación, se inscribe en el marco de la propuesta formativa brindada por el Instituto Nacional de la Administración Pública que pone a disposición, el conjunto de conocimientos y saberes necesarios para los/las trabajadores/trabajadoras de la Administración Pública Nacional orientados al desarrollo y fortalecimiento de capacidades y habilidades.

Esta actividad, desarrolla un conjunto de saberes centrados en la gestión de calidad, en el reconocimiento de los procesos en el área de trabajo en el cual se desempeñan los participantes, las herramientas para la identificación de los puntos críticos y la evaluación de riesgos, con el objetivo de fortalecer las capacidades de los agentes públicos aplicadas a la mejora continua de los procesos.

Esta actividad de capacitación aplica al Trayecto Formativo Gestión administrativa. La actividad mantiene su autonomía al tiempo que se enriquece en articulación con otras que también integran el TF, en función del eje "desarrollo de capacidades, saberes, actitudes y valores vinculados a la práctica de las gestiones administrativas en sistemas digitales, en nuevos contextos de actuación, como el trabajo remoto."

Además, aplica al Trayecto de Atención a la Ciudadanía, el cual presenta un conjunto de actividades que articulan conocimientos y saberes que remiten al campo de práctica Atención a la Ciudadanía, a partir del eje articulador "\\\"desarrollo de capacidades y saberes para la atención desde un enfoque orientado a la ciudadanía\\\"", en pos del desarrollo de capacidades y habilidades para la práctica laboral de dicho colectivo, bajo una perspectiva integral y situada, posibilitándole al trabajador / trabajadora realizar un recorrido que pondera la construcción de saberes y el ejercicio continuo de reflexión sobre su práctica cotidiana.

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).

### **Contribución esperada**

Se espera que los participantes profundicen los conocimientos que le permitan mejorar las habilidades para la identificación de los procesos de gestión inherentes a su área de trabajo y el reconocimiento de los puntos críticos, con el objetivo de poder establecer mejoras en su área de desempeño que sean sostenibles en el tiempo, partiendo de un enfoque predictivo que cambie el paradigma de la corrección permanente por la acción preventiva.

### **Perfil del participante**

Esta actividad 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 ciudadano; jefe o coordinador de compras y contrataciones; de administración presupuestaria; responsable o coordinador de gestión de personal/desarrollo de carrera/capacitación; responsable de servicios generales y de mantenimiento, etc. Secretarías/os, secretarías/os de dirección.

### **Objetivos**

Que los participantes, al finalizar la formación, sean capaces 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 intervienen, para establecer controles y minimizar o evitar riesgos;
- identificar acciones preventivas para incorporar en los procesos del área de trabajo y
- elaborar una propuesta de mejora sobre un proceso de su área de desempeño, que sea factible de implementar.

### **Contenido**

Unidad 1: Introducción a la gestión de calidad

- 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 calidad

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

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 con el 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 actividad de capacitación está puesto en el desarrollo de saberes y capacidades específicas 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 adquiere significación a partir del acercamiento a situaciones vinculadas con la realidad del trabajo.

Durante el desarrollo de este curso, se propondrán actividades individuales y grupales 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 y 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 cronograma 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 cuatro unidades con una duración de cinco semanas. En cada unidad, los participantes, luego del acceso al material propuesto, deberán intervenir 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 de 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 clave 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 tutorado.

### **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 de efectuar los reajustes necesarios para favorecer el desarrollo de las capacidades. 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 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, se propondrá a los participantes, como evaluación de integración final individual que, sobre una propuesta de mejora de un proceso, consideren 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**

Instrumentos para la evaluación de los aprendizajes:

- Grilla de seguimiento de las actividades de los participantes.
- Matriz de evaluación del trabajo integrador final.

Instrumentos para la evaluación de la actividad:

Encuesta de satisfacción INAP.

### **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 tres días posteriores. Para el trabajo final, se dará una semana de plazo con un margen de hasta cinco 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.)**

32

**Detalle sobre la duración**

32 horas distribuidas en cinco semanas de trabajo en plataforma, con una dedicación promedio de 6/7 horas por semana.

**Lugar**

Campus virtual 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**

INAP

**Prestadores Docentes**

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
27276809623	CANALS,MARIA JOSE
20311514122	NEIL,DIEGO MARTIN
27187927736	REBELLA,MAGDALENA
27176175708	RODRIGUEZ,ANDREA ALEJANDRA