

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

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROCESOS EN EL PUESTO DE TRABAJO

**Código INAP** IN36244/21      **Estado** Activo**Programa** )Campos de Práctica- Trayecto Formativo      **Área** Sistemas, procesos y tecnologías**Fundamentación**

Sub tema: Gestión de calidad: Nociones, conceptos, abordajes, iniciativas, programas, prácticas de gestión de la calidad en la Administración Pública.

Propósito: desarrollo o fortalecimiento de capacidades.

La presente actividad se enmarca en el Programa INAP Futuro, con el propósito de desarrollar y/o fortalecer capacidades analítico estratégicas.

La Secretaría de Gestión y Empleo Público (SGyEP) perteneciente a Jefatura de Gabinete de Ministros (JGM) comprende que la interacción de la ciudadanía con los diferentes organismos estatales se materializa en el ejercicio de los derechos que el Estado garantiza con sus diferentes acciones y poniendo énfasis en los sectores más vulnerables de nuestra sociedad. Desde esa perspectiva, mejorar la calidad en la forma en que se materializa esa interacción resulta un objetivo central de la mencionada Secretaría. En correspondencia con ello, los servicios que los organismos públicos brindan a otros organismos del Estado, los que cumplen las áreas de soporte administrativo para que las áreas sustantivas desarrollen las políticas públicas, también son objeto de evaluación y control para que la calidad estatal esté presente en todos los niveles y en todos los procesos de trabajo.

La Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional (SSFI) asiste técnicamente a la Secretaría de Gestión y Empleo Público (SGyEP), 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 (DNMSC) dependiente de la SSFI desarrolla propuestas formativas sobre gestión de la calidad y mejoras de procesos para los organismos del Sector Público Nacional

Como parte de sus objetivos institucionales la DNMSC - en tanto órgano rector en materia de mejora de los servicios a la ciudadanía y la calidad estatal - ha decidido desarrollar esta actividad de manera colaborativa con el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP), específicamente con la coordinación del Programa Trayectos Formativos (TF). La actividad es parte del TF Atención a la ciudadanía y del TF Gestión administrativa.

Esta capacitación viene a dar respuesta a las demandas de los organismos estatales de capacitar a su personal en temas referentes a la mejora de los procesos de generación de valor público centrados en la calidad de la gestión administrativa y de la atención a la ciudadanía. Es así que forma parte del Trayecto de Atención a la Ciudadanía, cuyo eje articulador remite al "desarrollo de capacidades y saberes para la atención desde un enfoque orientado a la ciudadanía". Dado que todos los procesos administrativos se diseñan y evalúan en el marco de la calidad de su desarrollo y el de sus resultados para que puedan llevarse a cabo las políticas públicas desde el Estado nacional, forma parte también del Trayecto Formativo Gestión administrativa que articula actividades bajo el eje "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".

De esta manera, se trata de dar respuestas a interrogantes tales como ¿De qué hablamos cuando nos referimos a la calidad estatal? ¿Qué significa formar parte de una cadena de valor público? ¿Cómo contribuimos, desde nuestro puesto de trabajo, a generar calidad estatal? La revisión de los procesos en los que intervienen los participantes y el análisis de criterios a partir de los que puedan autoevaluar su desempeño en el puesto de trabajo, son clave para la búsqueda de respuestas a interrogantes como los que señalamos.

A partir de lo mencionado la actividad considera los siguientes tipos de saberes: saber (saberes objetivados sobre la realidad organizados en sistemas de conceptos y teorías), saber qué hacer (saberes de situación relacionados con la capacidad de tomar decisiones en situaciones y contextos específicos), saber reflexionar (saberes relacionados a la capacidad de volver el pensamiento sobre objetos, situaciones, hechos y creencias) y saber interactuar (saberes de relación que se expresan a través de los vínculos que se establecen con los demás).

### **Contribución esperada**

Se espera que trabajadoras y trabajadores desarrollen, fortalezcan y/o mejoren sus competencias laborales frente a los desafíos actuales de la gestión administrativa y atención ciudadana aplicando el enfoque de cadena de valor público a su puesto de trabajo, orientándose a producir resultados que mejoren la calidad de la atención y los procesos administrativos. A su vez, sean multiplicadores del principio de que todo producto, servicio o prestación de un organismo público entraña un componente de derechos íntimamente vinculado a la noción de ciudadanía.

En cuanto a la organización, se espera contar con personal capaz de mejorar la calidad de los servicios que brinda el Estado a la ciudadanía, así como también fortalecer los procesos y tareas de la gestión pública que permitan proponer mejoras en la calidad de los procesos de atención a la ciudadanía y las que se vinculan con los puestos de trabajo.

### **Perfil del participante**

La actividad está dirigida a agentes estatales que se desempeñen en el campo de práctica Atención a la Ciudadanía: Asistentes, Coordinadores y Referentes del servicio de atención, líderes o Coordinadores de equipos de trabajo del servicio de atención, líderes de Programas y/o Proyectos que se orientan a la atención de la ciudadanía y otros actores que se desempeñen en el servicio y tienen vinculación directa con la ciudadanía; y en el campo de práctica Gestión Administrativa: Asistentes administrativos, Secretarías/os, Secretarías/os de dirección, Referentes administrativos y

analistas o personal técnico con funciones administrativas que se desempeñen en todas las áreas de los organismos públicos de la APN.

## **Objetivos**

Que las y los participantes logren:

- Relacionar la tarea en el marco de su organización con la integración a una cadena de valor público, donde resulta fundamental una perspectiva de inclusión, trato equitativo, igualdad de oportunidades sin distinción de edad, el respeto por las capacidades diferentes y la diversidad.
- Reconocer los principales rasgos del enfoque de Calidad Estatal y la importancia de su aplicación al puesto de trabajo en el marco de las organizaciones estatales.
- Identificar fortalezas y debilidades en los procesos en los que participa desde su puesto de trabajo.
- Elaborar criterios para autoevaluar el propio desempeño en distintos espacios de actuación, a partir de distinguir buenas prácticas durante el intercambio con los destinatarios de los productos y servicios.
- Proponer mejoras en la gestión de la calidad de las tareas desarrolladas en los puestos de trabajo, desde una perspectiva de género, diversidad e inclusión social.

## **Contenido**

Unidad 1: Calidad estatal: repensar el rol de los agentes públicos

1. Notas sobre la calidad como concepto
2. Paradigmas de la calidad.
3. Calidad enfocada a las organizaciones estatales.
4. El modelo de Calidad estatal como nueva cultura.
5. Calidad Estatal y generación de valor público.

Unidad 2: Modelo de Cadena de Valor Público

1. Función pública.
2. Políticas públicas y acciones estatales.
3. La noción de valor público y cadena de valor público
4. Modelo de Agregación de Valor Público

Unidad 3: Guía de asistencia técnica en rediseño de procesos de generación de valor público.

1. Gestión de procesos en la organización
2. La gestión por proceso en el puesto de trabajo
3. Desarrollo metodológico para el diseño implementación, monitoreo y evaluación en la gestión de procesos
4. Herramientas de gestión de procesos

## **Estrategias metodológicas y recursos didácticos**

La estrategia metodológica se orienta al desarrollo y fortalecimiento de capacidades y saberes para el desempeño de

buenas prácticas en atención a la ciudadanía y en la gestión administrativa.

El eje de la capacitación está puesto en propuestas didácticas que apuntan a mejorar la calidad de los servicios que brinda el Estado a la ciudadanía, así como también fortalecer los procesos de la gestión pública en el marco de una optimización y digitalización de los trámites y servicios impulsados desde Jefatura de Gabinete.

Para este fin, se busca promover un aprendizaje práctico, integral, reflexivo y activo con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía desde una perspectiva de derechos e inclusión social.

Asimismo, se destaca el valor de la experiencia (propia y de otros con los que se aprende) que los funcionarios y agentes aporten en foros de intercambio y actividades.

Durante el desarrollo del curso, se propondrán actividades individuales y grupales que se implementarán a través de distintas técnicas: lecturas guiadas, grupos de discusión, análisis de situaciones y debate a partir de la presentación de casos, consignas en foros de intercambio, etc.

A modo de ejemplo se describen algunas actividades que se implementarán.

Actividades introductorias: Al comienzo del curso, los y las participantes realizarán actividades 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 aspectos centrales de la propuesta.

Además se propondrá la participación en un foro a fin de relevar saberes, preconcepciones y conocimientos previos sobre el tema del curso.

Actividades de desarrollo: se incluyen actividades de tipo individual, mediante presentación de consignas que inviten a relacionar los aspectos teóricos con el análisis de la organización y la tarea en la que se desempeña cada participante, así como actividades grupales, en la que se invitará a profundizar, debatir y/o intercambiar experiencias sobre algunos de los temas relevantes de cada unidad.

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

Recursos didácticos: desarrollos textuales imprimibles especialmente diseñados para el curso, material bibliográfico, gráficos y sitios web recomendados.

### **Descripción de la modalidad**

Virtual tutorado.

### **Bibliografía**

- Matus, Carlos (1987). Política, Planificación y Gobierno. Fundación Altadir, Caracas (Venezuela), Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008). X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD)

- Ruíz López, Joaquín (2012) Calidad en la Gestión Pública: Del azar a la necesidad. Revista del CLAD Reforma y Democracia, núm. 54, octubre. 63-94. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo Caracas, Venezuela
- Guía de planificación y seguimiento de gestión de políticas públicas. Colección Fortalecimiento Institucional: Construyendo capacidades para un Estado presente. Buenos Aires: Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/gestion-y-empleo-publico/fortalecimiento-institucional/recursos-de-la-ssfi/colección>
- Sotelo Maciel J. (2012) La cadena de valor público: un principio ordenador que previene la colisión metodológica. Revista Internacional de Presupuesto Público- ASIP. N° 80 noviembre – Diciembre. Recuperado de <https://asip.org.ar/la-cadena-de-valor-publico-un-principio-ordenador-que-previene-la-colision-metodologica/>
- Prensky M. (2001). Digital natives, digital immigrants. Horiz Libr Hi Tech News Aslib Proc.
- Directorio Central de Competencias Laborales (2020). Oficina Nacional de Empleo Público. Dirección de Gestión y Desarrollo de la Carrera del Personal. Recuperado de [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/dc\\_directorio\\_de\\_competencias\\_29052020.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/dc_directorio_de_competencias_29052020.pdf)
- Fuertes A. I. (2013). Desarrollo de Procesos y Gestión de la Calidad en la Administración Pública. Publicado en Estado y Administración Pública Director Mario José Krieger. 1 ed. Errepar. Buenos Aires. Págs. 439 – 456.
- Oficina Nacional de Empleo Público (2020). Guía Metodología para la utilización del Nomenclador Clasificador de Puestos y Funciones. Página 11. Recuperado de [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/n\\_guia\\_metodologica\\_del\\_nomenclador\\_28052020.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/n_guia_metodologica_del_nomenclador_28052020.pdf).
- Oficina Nacional de Empleo Público ( 2020 ). Herramienta para la Gestión Empleo Público.Nomenclador de Puestos y Funciones. Secretaria de Modernización. Presidencia de la Nación. Página 8. Recuperado de [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/herramientas\\_para\\_la\\_gestion\\_nomenclador\\_vf\\_1.0.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/herramientas_para_la_gestion_nomenclador_vf_1.0.pdf)
- Camarasa Casterá, J. J. (2004). La Calidad en la Administración Pública. Educar en el 2000. Revista de Formación del Profesorado. Murcia, n. 8, abril ; p. 9-20. Abril. Págs. 9-20. Recuperado de [https://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8\\_02.pdf/867c87b3-0024-4846-81fa-e835ae7ecbc1](https://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8_02.pdf/867c87b3-0024-4846-81fa-e835ae7ecbc1)
- Camisón C., Cruz S., González T. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid.
- Ossorio A. (2006) Manual para el Análisis, Evaluación y Reingeniería de Procesos en la Administración Pública. Dirección de Calidad de Servicios y Evaluación de la Gestión. Subsecretaría de la Gestión Pública.
- Calidad estatal en un modelo de gestión pública democrática, inclusiva y federal (2021). Colección Fortalecimiento Institucional: Construyendo capacidades para un Estado presente. Buenos Aires: Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional. Recuperado de en: <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/gestion-y-empleo-publico/fortalecimiento-institucional/recursos-de-la-ssfi/colección>
- La gestión de los procesos en las organizaciones públicas: enfoque en la coordinación e integralidad estatal (2021) . Colección Fortalecimiento Institucional: Construyendo capacidades para un Estado presente. Buenos Aires: Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional. Recuperado de : <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/gestion-y-empleo-publico/fortalecimiento-institucional/recursos-de-la-ssfi/colección>
- Moore, M. H. (1995). Creating public value: Strategic management in government.\'

## **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.

Evaluación de proceso: a lo largo de todo el curso, a fin de dar cuenta de los logros alcanzados y/o de los inconvenientes que surjan en el proceso de aprendizaje se administrará semanalmente una actividad de foro grupal y una actividad de desarrollo. A continuación, el detalle de cada una.

Actividades entregables: que permitan poner en relación la tarea diaria con la conformación de una cadena de valor público y con la mejora de la calidad de los procesos, a través de consignas de desarrollo que el/la participante deberá resolver y entregar a través de documentos de texto. Estas serán corregidas por el/la docente, quien brindará una retroalimentación a cada participante, de forma individual.

Actividades de reflexión dispuestas a través de foros de intercambio grupal, a partir de preguntas disparadoras que permitan reponer la experiencia laboral promuevan la reflexión e intercambio de puntos de vista entre participantes. En estas actividades se espera que el/la participante realice al menos una intervención sustantiva.

Evaluación de producto: orientada a la presentación de una propuesta de mejora para el puesto de trabajo, según pautas del docente, en donde se tendrán en cuentas los contenidos propuestos para esta capacitación junto a la presentación de un trabajo de reflexión sobre el propio aprendizaje.

## **Instrumentos para la evaluación**

Instrumentos para la evaluación de los aprendizajes:

Grilla de evaluación para la actividades de desarrollo e informe de seguimiento de la participación en foros.

Instrumentos para la evaluación de la actividad:

Encuesta de satisfacción del participante, elaborada por INAP.

## **Requisitos de Asistencia y aprobación**

Aprobar todas las actividades obligatorias.

Participar con aportes en los foros de intercambio.

Aprobar el trabajo de integración final.

## **Duración (Hs.)**

20

## **Detalle sobre la duración**

20 horas distribuidas en 4 semanas de trabajo en plataforma.

## **Lugar**

Campus virtual INAP

**Perfil Instructor**

Especialista en temas de calidad en la función pública y atención a la ciudadanía. Tutor de actividades virtuales INAP. Lic. Hugo Carrachino y Cecilia Manrique.

**Origen de la demanda**

INAP - Trayectos Formativos

**Prestadores Docentes**

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
20179830613	CARRACHINO,HUGO OSCAR
27222377957	MANRIQUE,CECILIA BEATRIZ