

SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Nombre

SISTEMAS DE INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD ESTATAL

Código INAP IN38793/23 Estado Activo

Programa)Campos de Práctica- Trayecto Formativo Área Sistemas, procesos y tecnologías

Fundamentación

Tema: Gestión de la calidad

Propósito: Desarrollo o fortalecimiento de capacidades.

La Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional asiste técnicamente a la Secretaría de Gestión y Empleo Público dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros 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 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 que tienen por finalidad fortalecer las capacidades estatales vinculadas a la gestión de la calidad estatal y al rol de atención a la ciudadanía para su implementación en organismos públicos de los tres Poderes del Estado y en todos los niveles de la Administración Pública, y que se enmarcan dentro del Programa Integral para Fortalecer la Atención a la Ciudadanía aprobado por Resolución N° 96/20 de la Secretaría de Gestión y Empleo Público.

Con el fin de profundizar sobre la importancia de contar con un modelo de calidad estatal para los organismos del Estado, siendo incorporada de manera transversal a las restantes actividades de la mencionada Dirección, es que esta actividad aborda especialmente la problemática de la evaluación de la calidad, con énfasis en los sistemas de indicadores que pueden diseñarse y aplicarse.

La actividad propuesta integra el Trayecto Formativo Calidad estatal que la Dirección de Calidad para la Gestión desarrolla de forma conjuntamente con el Programa Trayectos Formativos del INAP, y se articula con las otras actividades del mencionado trayecto en torno al eje Calidad Estatal en los nuevos escenarios de actuación de la gestión pública.

Desde este marco, la capacitación busca aportar elementos teórico-prácticos para que los agentes estatales que se desempeñan en áreas o Programas que tienen bajo su responsabilidad la gestión y evaluación de la calidad, puedan diseñar, gestionar e implementar un sistema de indicadores de calidad que permita generar información para la toma de decisiones.

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 reflexionar (saberes relacionados a la capacidad de volver el pensamiento sobre objetos, situaciones, hechos, creencias, etc), Saber hacer (saberes de acción vinculados con la capacidad de intervenir) y Saber qué hacer (saberes de situación relacionados con la capacidad de tomar decisiones en situaciones y contextos específicos).

Contribución esperada

Desde el punto de vista de los organismos del Estado, se espera aportar criterios y herramientas necesarias para promover y fortalecer la evaluación y monitoreo de la calidad estatal mediante la implantación de un sistema de indicadores en base a atributos de calidad estatal.

Desde el punto de vista de los y las participantes, se espera que desarrollen capacidades y saberes vinculados al diseño, gestión e implementación de un Sistema e indicadores para la evaluación de la calidad estatal. Se espera también que se comprometan con prácticas orientadas a mejorar o profundizar la implementación de un sistema de evaluación que responda a la necesidad de contar con información veraz y confiable para la toma de decisiones relacionadas con la mejora de la calidad estatal.

Perfil del participante

La actividad está dirigida al personal que tenga a su cargo responsabilidades con la gestión de procesos o sistemas de calidad, el monitoreo y evaluación de procesos, que se desempeñan en órganos rectores de iniciativas públicas de calidad, que estén interesados en implementar algún tipo de certificación de calidad en sus organizaciones, o que deseen incrementar sus habilidades y posibilidades de desarrollo laboral adquiriendo una expertise profesional en materia de calidad estatal; responsables institucionales que tengan a su cargo la implementación de iniciativas de mejora de la calidad en ámbitos nacionales, subnacionales y locales; y gerentes de empresas públicas y entes reguladores que deseen profesionalizar a sus trabajadoras/res en materia de calidad y procesos.

Objetivos

Que los y las participantes logren:

- Comprender los atributos que conforman la calidad estatal.
- Reflexionar sobre la importancia de evaluar y monitorear las acciones públicas.
- Reconocer e identificar distintos tipos de indicadores aplicables en el proceso evaluación de la calidad estatal.
- Reconocer dificultades para la construcción e implementación de indicadores
- Evaluar la pertinencia y validez de indicadores a partir de los aportes conceptuales y metodológicos que componen el adecuado diseño de indicadores de calidad estatal.
- Valorar la importancia de que las organizaciones públicas desarrollen sistemas de indicadores que generen insumos para la evaluación y gestión de la calidad estatal, para proporcionar información para la toma de decisiones.
- Diseñar una propuesta de sistema de indicadores.

Contenido

Módulo 1: Monitoreo y evaluación de la calidad en el Estado.

Definición de calidad. Calidad enfocada a las organizaciones públicas. Calidad Estatal y generación de valor público.

Proceso de monitoreo y evaluación de la calidad. Atributos de Calidad de los Servicios Esenciales y la Atención a la Ciudadanía.

Módulo 2: Diseño e implementación indicadores de calidad estatal.

Definición de indicador. Tipologías de indicadores. Metodología para la construcción e implementación de indicadores.

Requisitos y criterios para la validación de indicadores. Principales dificultades y desafíos en el diseño, gestión e implementación de indicadores.

Módulo 3: Sistemas de indicadores

Definición de sistema de indicadores. Propiedades, ventajas y limitaciones de un sistema de indicadores. Marco del sistema de indicadores. Elementos de un sistema de indicadores.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

La estrategia metodológica se orienta al desarrollo y fortalecimiento de capacidades y saberes específicos que permitan a los y las participantes diseñar, gestionar e implementar un sistema de indicadores de calidad estatal. Para ello se busca promover un aprendizaje práctico, integral, reflexivo y activo con la finalidad de promover la relevancia de contar con datos para la toma de decisiones.

Durante el desarrollo del curso, se propondrán actividades:

Introductorias: para promover el reconocimiento del grupo, relevar saberes previos y expectativas, mediante foro y una consigna de trabajo individual.

Intermedias: grupales para promover la reflexión y el intercambio de experiencias de trabajo, e individuales para promover el análisis de las prácticas de monitoreo, evaluación y uso de indicadores, a fin de orientar la comprensión de conceptos, técnicas, pautas y criterios para la aplicación sobre situaciones diarias que hacen a la medición de la calidad estatal.

De integración: a través de la modalidad de taller se propondrá el desarrollo de una propuesta de sistemas de indicadores de calidad aplicables al sector en el que se desempeñen los participantes. El taller se desarrollará a lo largo de dos semanas en las que contarán con un foro para realizar consultas e intercambiar entre pares dudas y formas de resolución. A la vez tendrán dos instancias para realizar entregas parciales, a fin de contar con una devolución personalizada de parte del tutor, que permita al participante realizar los ajustes y correcciones necesarias.

Recursos: material de lectura diseñado para el curso, organizadores gráficos, bibliografía sugerida y ampliatoria.

Descripción de la modalidad

Virtual tutorado

Bibliografía

AMIJO, M. (2011). Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Series Manuales N° 69 Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública. ILPES/CEPAL. Naciones Unidas. Santiago de Chile.

ANCHORENA, B. (2020) CUIINAP 47. Construyendo un Estado Presente Nuevo Contrato Social, Fortalecimiento de Capacidades y Mapa de la Acción Estatal. Recuperado de <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/CUIINAP/issue/view/81>

CARRACHINO, HUGO (2021). Notas sobre la calidad en la Administración Pública. Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional. Secretaría de Gestión y Empleo Público. Jefatura de Gabinete de Ministros

CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO-Guía De Implementación del Programa (2015) Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación. Buenos Aires. Edición actualizada.

CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE DESARROLLO SOCIAL (2013). Manual para el diseño y la construcción de indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México. CONEVAL

DAFP (2012). Guía para la construcción de indicadores de gestión, Bogotá Colombia.

Dirección Nacional de Mejora de los Servicios a la Ciudadanía (2021). Enfoque de Calidad Estatal en un Modelo de Gestión Pública Democrática, Inclusiva y Federal. Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/calidad_estatal_resumen_dnmsc.pdf

GUÍA DE PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS (2020). Dirección Nacional de Fortalecimiento de las Capacidades de Gestión. Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional. Secretaría de Gestión y Empleo Público. Recuperado de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/final_guia_de_planificacion_y_seguimiento_de_gestion_de_politicas_publicas.pdf

HERRERA, J. C. y SAAVEDRA, L. (2009); Hacia un seguimiento integral de Objetivos de Gobierno como base para la Coordinación Estratégica. Un caso de aplicación de la herramienta tablero de comando. En libro: Estado, Políticas y Gestión Pública. Compilador Mario Krieger. Editorial Fundación Unión, Bs. As.

MODELO DE CALIDAD ESTATAL (2021). Recuperado de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/nuevo_modelo_conceptual_de_calidad_estatal_dnmsc.pdf

OSZLAK, O. (2014). Políticas Públicas y Capacidades estatales en Forjando, año 3, número 5. Número especial: las políticas públicas en la provincia de Buenos Aires.

<http://www.oscarozlak.org.ar/images/articulos-espanol/politicas%20publicas.pdf>

PROCAE/SIG. (2007). Cómo operar el Sistema de Información para la Gestión (SIG). Buenos Aires, Argentina: JGM, Proyecto de Modernización del Estado e INAP.

RECOMENDACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA REVISIÓN DE PROCESOS PARA LA PRESTACIÓN DE DERECHOS Y SERVICIOS ESENCIALES DIGITALIZADOS (2020). Dirección Nacional de Mejora de los Servicios a la Ciudadanía. Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional. Secretaría de Gestión y Empleo Público. Recuperado de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/recomendaciones_y_buenas_practicas_dnmsc_0.pdf

SAAVEDRA, L (2015). La Gestión para resultados. Apuntes prácticos de Cátedra.; Planificación y Gestión Estratégica. UNAJ, Buenos Aires.

SAAVEDRA, L y CHIARI, L. (2013).; Sistemas de semaforización básicos para el diseño de tableros de mando. Apuntes prácticos de Cátedra; Seminario Monitoreo y Evaluación de Políticas Públicas. USAL, Buenos Aires.

SOTELO MACIEL., Aníbal Jorge, (2016), Políticas públicas, valor público, planificación y presupuesto. En proceso de publicación.

SOTELO MACIEL, Aníbal Jorge, (2014), Cadena de valor público y planteamiento estratégico, limitaciones y virtudes del modelo, XIX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Cartagena, Colombia, 30 Oct - 2 Nov 2012.

Evaluación de los aprendizajes

Evaluación de proceso: los y las participantes deberán resolver actividades obligatorias que implican la resolución individual de consignas vinculadas a los contenidos desarrollados en cada unidad, así como la participación en los foros de intercambio. Estas actividades contribuirán con distinto tipo de información para que el tutor pueda hacer un seguimiento de los avances de los participantes y brindar orientaciones que promuevan los aprendizajes esperados.

Evaluación de producto: está orientada al desarrollo de una propuesta de sistemas de indicadores de calidad aplicables al sector en el que se desempeñan. Este trabajo se desarrollará a lo largo de dos semanas en las que los participantes contarán con espacios de consulta e intercambio con pares para compartir dificultades y formas de resolución, así como la posibilidad de realizar dos entregas parciales para recibir retroalimentación del tutor.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN:

Para la participación en foros, se considerarán intervenciones válidas, a aquellas que den cuenta de: la opinión, experiencia, reflexión, lectura y no la mera adhesión a las intervenciones de otros participantes o del tutor/a.

Para la evaluación de las actividades individuales se considerará:

- Comprensión de las consignas.
- Redacción clara y precisa de las respuestas, utilizando lenguaje específico de acuerdo con los contenidos abordados.
- Identificación y análisis de procesos de monitoreo y evaluación en el ámbito de desempeño
- El reconocimiento de indicadores utilizados en el ámbito de desempeño, así como su clasificación e identificación de sus funciones.

Para el trabajo integrador final se evaluará:

- La selección clara de un ámbito de control (insumos, proceso, producto o resultado final) para el desarrollo de indicadores sobre eficacia, eficiencia, calidad y economía.
- La definición de indicadores coherentes con el ámbito de control, que incluya la denominación, el objetivo, la fórmula de medición, el período de medición, los responsables de medición y las fuentes de información.
- La elaboración de una propuesta para el monitoreo y la evaluación de los resultados alcanzados, así como de acciones que faciliten la colaboración de áreas intervinientes.

Instrumentos para la evaluación

Instrumentos para la evaluación de los aprendizajes: informes de seguimiento de la plataforma y grillas de evaluación para cada actividad.

Instrumentos para la evaluación de la actividad: Encuesta de satisfacción de los y las participantes.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Participar en los foros de intercambio

Realizar las actividades parciales en los tiempos establecidos en el cronograma

Aprobar las producciones parciales y final conforme a los criterios de evaluación establecidos.

Duración (Hs.)

32

Detalle sobre la duración

32 horas distribuidas en 5 semanas

Lugar

Campus virtual INAP.

Perfil Instructor

Especialistas de la Dirección Nacional de Procesos, Calidad y Eficiencia de Gestión, perteneciente a la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional (SSFI).

Origen de la demanda

INAP - SSFI

Prestadores Docentes

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