SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION
DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Nombre

ENFOQUE DE LA CALIDAD ESTATAL PARA EL SECTOR PÚBLICO

Código INAP IN39441/23 ***Estado*** Activo

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

Fundamentación

Tema: Gestión de calidad
Propósito: desarrollo o fortalecimiento de capacidades

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, fortaleciendo capacidades estatales para su implementación en organismos públicos de los tres Poderes del Estado y en todos los niveles de la Administración Pública.

En este sentido, la presente actividad introduce el marco teórico - conceptual relativo a un nuevo modo de entender la calidad, en el marco de los valores y acciones propias del ámbito estatal, considerándola como un atributo esencial en la gestión de políticas públicas y en la construcción de una Administración Pública centrada en la generación de valor público, la orientación al interés general y el servicio a la ciudadanía.

La actividad se inscribe en el marco del Trayecto Formativo Calidad Estatal, el cual presenta un conjunto de actividades que articulan conocimientos y saberes a partir del eje \\\"Calidad Estatal en los nuevos escenarios de actuación de la gestión pública\\\". El Trayecto está destinado a aquellos/as trabajadores y trabajadoras de distinto rango y función, efectores de las políticas públicas, que son responsables de la evaluación y/o gestión de sistemas de calidad en el sector público. Se orienta hacia el desarrollo de capacidades y habilidades para la práctica laboral de dicho colectivo, bajo una perspectiva integral y situada, posibilitándole al trabajador y a la 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 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, creencias, etc).

Contribución esperada

Para las personas: Ampliar y revalorizar los saberes de las empleadas y empleados públicos sobre el concepto de Calidad Estatal, su historicidad y enfoque en el marco de la gestión pública, así como potenciar su capacidad de difundir las buenas prácticas de Calidad Estatal.

Para la organización: Aportar al logro de mejoras en la función pública a través de la aplicación de conceptos de calidad, poniendo en valor la experiencia y trayectoria de las instituciones.

Perfil del participante

Agentes públicos de la Administración pública nacional, de diferentes áreas, que tengan a su cargo responsabilidades sobre la evaluación y/o gestión de sistemas de calidad en el sector público.
Aquellas personas que deseen formar parte de la Junta de Evaluación del Premio Nacional a la Calidad, deben realizar el \\\"Taller de Aspirantes a Evaluadores/as\\\" como requisito obligatorio. Es decir que, la realización de los cursos del trayecto formativo de calidad, NO habilita al cursante a ser evaluador o evaluadora del Premio Nacional a la Calidad para la Administración Pública.
Requisitos: Conectividad a internet. Equipo informático o celular para poder realizar el curso en entorno virtual.\\\"

Objetivos

Se espera que las y los participantes logren:

- Reconocer la evolución histórica del concepto de calidad para enmarcar los enfoques actuales.
- Analizar y relacionar los enfoques de calidad con las distintas concepciones sobre el rol del Estado
- Distinguir y relacionar los conceptos vinculados a la Calidad Estatal.
- Distinguir los enfoques y modelos de gestión de calidad aplicables en el ámbito público, entre ellos, el del Premio Nacional de la Calidad.

Contenido

Unidad 1: Introducción a la Calidad
- Notas sobre la calidad como concepto.
- Evolución histórica de la calidad.
- Aportes al concepto de calidad.
- Calidad en la Administración Pública.

- Aproximaciones al concepto de calidad desde América Latina.
- Un nuevo modelo de Calidad Estatal

Unidad 2: Enfoque de la Calidad Estatal
- Estado, Gobierno y Función pública.
- La función pública de calidad.
- Calidad Estatal y Valor Público.
- Modelo de Calidad Estatal

Unidad 3: Sistema de Gestión de Calidad
- Sistema de gestión de calidad
- Recomendaciones implementar un sistema de gestión de calidad
- Metodologías y Herramientas para la implementación de la calidad: El ciclo Planificar – Hacer – Verificar - Actuar, Normas ISO de calidad y Modelo de calidad estatal.

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 asumir conceptos precisos, revisar sus concepciones particulares sobre la calidad, reflexionar sobre los diferentes enfoques y concepciones de calidad a lo largo de la historia y en la región latinoamericana, así como sus repercusiones en la forma de concebir las acciones estatales y valorar los aportes específicos de modelos de gestión de calidad aplicables en el ámbito público, entre ellos, el del Premio Nacional de la Calidad. Para esto, a modo de ejemplo, se propondrán los siguientes tipos de actividades:

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 una actividad a fin de relevar saberes, preconceptos y conocimientos previos sobre el tema del curso.

ACTIVIDADES INTERMEDIAS: se incluyen actividades de tipo individual autoadministradas para reforzar conceptos clave, actividades de desarrollo que permitan relacionar concepciones y enfoques sobre la calidad, así como distinguir los aportes específicos del modelo de la calidad estatal. También se propondrán actividades grupales a través de foros de intercambio, en los que se invitará a profundizar, debatir y/o intercambiar experiencias sobre algunos de los temas relevantes de cada unidad.

ACTIVIDAD DE INTEGRACIÓN: luego del recorrer los materiales y actividades del curso, se propondrá la elaboración de una reflexión que permita dar cuenta del valor de gestionar la calidad desde un enfoque propio de lo estatal.

Descripción de la modalidad

Virtual tutorada

Bibliografía

- ANDRADE, CASILDA Y LABARCANELSON (2011) Fundamentación teórica de los modelos de gestión de la calidad en el servicio de información en instituciones universitarias. Omnia. 17(1):82-95ISSN: 1315-8856. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73718406006

- Arnoletto, E (2005) La gestión organizacional en la administración pública - 1ª ed. – Córdoba.Universidad Católica de Córdoba, 2005. Disponible en https://www.acep.org.ar

- Benington, John (2011), “From Private Choice to Public Value”, en Benington, John y Moore, Mark, Public Value Theory & Practice, Inglaterra: Palgrave-MacMillan.

- Camarasa Casterá, Juan (2005). La calidad de la Administración pública. Recuperado de https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/85336/018200430206.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Camisón, C. Cruz, S y González, T.. Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelosy sistemas. PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Recuperado de: https://www.academia.edu/33042332/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_Conceptos_enfoques_modelos_y_sistemas

- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado en la ciudad de San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008 https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cofemod_comisiondecalidad_carta_iberoamericana_de_calidad.pdf

- Carta Iberoamericana de la Función Pública https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-la-Funcion-Publica-06-2003.pdf

- DEMING, W. Edwards (1989). Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis. Díaz de Santos, S.A.

- De Anchorena, Beatriz. (2020). Construyendo un Estado Presente Nuevo Contrato Social, Fortalecimiento de Capacidades y Mapa de la Acción Estatal – Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional Recuperado de:https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cuinap_47.pdf

- Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica (SAIJ) http://www.saij.gob.ar/norberto-darcy-servicios-publicos-esenciales-satisfaccion-derechos-humanos-

- Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM). Recuperado de: https://www.iram.org.ar/institucional/quienes-somos/

- Instituto Superior de Control de la Gestión Pública (ISCGP). La importancia del Control Interno en la Administración Pública Nacional. Material del Curso 2022. campus.iscgp.gob.ar

- IRAM-ISO-9001. Sistemas de gestión de la calidad (2015) Tercera edición. Instituto Argentino de Normalización y Certificación.

- Ley N° 24.127 Premio a la Calidad. Disponible en http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/526/norma.htm

- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Universidad & Empresa. Recuperado de: https://www.redalyc.org/journal/1872/187244133006/html/

- López Camps, J. (1998) Gobernar es gestionar con calidad. Recuperado de: https://www.researchgate.net/

- Los Principios de la Administración Científica y su impacto en el ámbito laboral (2012) Recuperado de: http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar – ISSN 2250-8465

- MALVICINO, Guillermo A. (2001) La Gestión de la Calidad en el ámbito de La Administración Publica. VI Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y la Administración Pública.

- Manual de Control Interno Gubernamental https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/manual_cig.pdf

- Matus, Carlos. Política, Planificación y Gobierno. (1987). Fundación Altadir, (Venezuela) pp. 30-40

- Mayo, JC. Loredo, NA. Reyes, N. En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000200004Moore, Mark H. (1995), Creating Public Value. Strategic Management in Government, USA: Harvard University Press.

- Menjot, Denis (20210) CATHARUM Revista de Ciencias y Humanidades del Instituto de Estudios Hispánicos de Canarias. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3769727

- Modelo de Calidad Estatal. Glosario (2021) Premio Nacional a la Calidad. Dirección de Calidad de la Gesitón. Dirección Nacional de Mejora de los Servicios a la Ciudadanía. Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional. Secretaría de Gestión y Empleo Público. Jefatura de Gabinete de Ministros.

- Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española (2021) https://dle.rae.es/calidad

- RICO, Rubén Roberto (2001) Planeamiento Estratégico de mejora de la calidad. Mercado. Líderes del 3er milenio.

- Russell-Walling, Edward (2012) 50 cosas que hay que saber sobre managment. Editorial Ariel

- Ruíz López, Joaquín (2012) Calidad en la Gestión Pública: Del azar a la necesidad. El mundo del artesanado y la industria en las ciudades de Europa occidental durante la Edad Media (siglos XII-XV) Sociedad Americana para la Calidad, 2022. Recuperado de: https://asq.org/quality-resources/history-of-quality)

- Sotelo Maciel, Aníbal Jorge, (2016), “Políticas públicas, valor público, planificación y presupuesto”. Ficha conceptual.

- Vilas, Carlos. Conferencia en Universidad Nacional de Lanús (2005). Recuperado de: http://cmvilas.com.ar/index.php/articulos/14-estado-y-democracia/8-pensar-el-estado/

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 administrarán actividades en foros grupales, actividades autoadministradas y de producción individual. A continuación, el detalle de cada una.

- Actividades de desarrollo: para promover instancias de análisis y reflexión sobre las concepciones de calidad y su relación con diversos enfoques y modos de entender la acción estatal, relacionar los principios de calidad total con ejemplos concretos de aplicación en el ámbito de la organismos de desempeño, así como valorar la oportunidades y beneficios de implementar el Modelo de Calidad. Para esto se presentarán 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 autoadminsitradas: como oportunidad para reforzar conceptos claves del marco teórico sobre los factores y actores involucrados en la cliadad estatal.
- 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: se trata de una actividad de role playing en la que tendrán que elaborar una argumentación que justifique la implementación del Modelo de Calidad.

Instrumentos para la evaluación

Encuesta de satisfacción INAP.

Requisitos de Asistencia y aprobación

18h distribuidas en cuatro semanas.

Duración (Hs.)

18

Detalle sobre la duración

18h distribuidas en cuatro semanas.

Lugar

Campus virtual INAP

Perfil Instructor

Valeria A. MARABERT
Licenciada en Psicología UBA y Magister en Políticas Públicas de la Universidad Austral. Su actividad está orientada a la gestión organizacional. Se desempeña en la función pública desde el año 1998, en diversos programas y áreas de la administración, implementado acciones orientadas a lograr eficiencia y calidad en la gestión para el cumplimiento de los objetivos planificados.

Analía CASALÍ
Abogada UBA, Magister en Políticas Públicas de la Universidad Austral. Evaluadora del Premio Nacional a la Calidad para la Administración Pública. Evaluadora del Premio Provincial a la calidad y la innovación de la Provincia de Salta. Jueza del Premio Iberoamericano de Calidad Excelencia en la Gestión. Se desempeña en la función pública desde el año 1998. Docente inscripta en el Registro de Prestadores de INAP.

Lara SLOBINSKY
Formación y experiencia en Comunicación (UBA) y Marketing. Se desempeña en la gestión pública desde el año 2016, abocada a gestión y monitoreo de proyectos. Evaluadora e Integrante de la Secretaría Técnica del Premio Nacional a la Calidad desde 2018.

Origen de la demanda

INAP Trayectos Formativos.

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
27255601313	CASALI,ANALIA VERONICA
23365518874	GARDE,FIAMA ANGELINA
27240110216	MARABERT ,VALERIA
27285084542	SLOBINSKY ,LARA