

**1. DENOMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD:**

Introducción a la Mejora de Procesos para una gestión de calidad. Parte I

**2. CONTRIBUCIÓN ESPERADA (el aporte de la capacitación en el puesto de trabajo):**

Que los agentes destinatarios adquieran los conocimientos básicos para poder iniciar o participar de procesos de mejora continua de los procesos de los que son parte en la organización en la que prestan servicios.

**3. EJE:** Innovación y calidad institucional

**4. ORGANISMO SOLICITANTE:** IPAP CHACO

**5. ORGANISMO DICTANTE:** IPAP CHACO

**6. ORGANIZADOR:** IPAP CHACO

**7. CAPACITADOR/ES:**

Lic. María Sánchez Dansey Directora de Calidad en la Gestión Pública. Dirección General de Innovación y Modernización Gubernamental. Subsecretaría de Modernización del Estado. Secretaría General de Gobierno y Coordinación. Chaco.

**8. FUNDAMENTACIÓN:**

Desde la Subsecretaría de Modernización del Estado, dependiente de la Sec. Gral. De Gobierno y Coordinación se está llevando a cabo la implementación del Proyecto Mejora Continua de Trámites con el objetivo de asistir a los organismos del Estado Provincial en la puesta en marcha de un proceso de mejora continua de sus trámites que permita aumentar los niveles de eficiencia y la producción de servicios de calidad a fin de incrementar la satisfacción de los ciudadanos y al mismo tiempo dotar a los organismos del Estado de capacidad instalada que permita la continuidad del proceso de mejora continua en cada uno de ellos.

Este proyecto prevé la conformación de equipos de mejora jurisdiccionales con capacidad para llevar adelante las actividades inherentes al mismo, y en la medida que existan más agentes capacitados en la materia, ello será posible.

**9. OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:**

- Reconocer el funcionamiento de una organización desde la visión de procesos y el enfoque en el cliente.
- Incorporar las capacidades básicas necesarias para participar de proyectos de mejora dentro del área de influencia del participante.

**10. DESTINATARIOS: se orienta a determinado perfil sin que sea excluyente a otros interesados**

- Directores Generales, directores y jefes de las jurisdicciones de la Administración Central y de los Organismos descentralizados y autárquicos, y perfiles similares de las administraciones municipales.
- Responsables de equipos de proyectos y programas.
- Personal integrante de equipos formalizados para implementación y gestión de calidad en la Administración Pública provincial y municipal.
- Empleados públicos interesados en la temática.

**11. NIVEL DE DESTINATARIOS:** Alta dirección pública, Direcciones y jefaturas, Nivel Operativo

**12. NÚMERO DE PARTICIPANTES:** 40 personas

### 13. CONTENIDOS:

#### TEMARIO

- a. Gestión de Calidad. La mejora continua. Conceptos básicos.
- b. La organización por dentro. Los tres niveles de actividad, variables que influyen.
  - o El Nivel Organización
  - o El Nivel Procesos
  - o El Nivel Puesto de trabajo
- c. Visión de proceso.
  - o Concepto de proceso. Sus elementos.
  - o Cadena cliente – proveedor.
  - o Clasificación de los procesos
  - o El proceso ampliado
  - o Cadena de valor
- d. Ciclo PDCA. Primeras etapas en un proceso de mejora. El relevamiento. Herramientas básicas a aplicar: SI-POC. Flujograma.

### 14. MODALIDAD: virtual

### 15. METODOLOGÍA:

- Lectura de material teórico. Videos.
- Caso práctico a resolver.
- Foros, con el fin de intercambiar opiniones y puntos de vista respecto de distintos temas publicados, así como los posibles abordajes de situaciones comunes y experiencias personales, reflexionando respecto de la aplicabilidad de la teoría en los diferentes contextos laborales.

### 16. DURACIÓN: 12 hs totales de dedicación distribuidas en 4 semanas

### 17. CRONOGRAMA:

Semana	Período para realizar las actividades virtuales
Semana 1	29 de agosto a 4 de septiembre – dedicación del participante: 3 hs.
Semana 2	5 a 11 de septiembre - dedicación del participante: 3 hs.
Semana 3	12 de septiembre: <b>ENCUENTRO PRESENCIAL (No obligatorio) Horario: 11 a 13 hs.</b> (destinado a aclarar pautas para el trabajo final)
	12 a 18 de septiembre - dedicación del participante: 3 hs.
Semana 4	Evaluación Final: 19 de septiembre: PRESENTACIÓN DE TRABAJO PRÁCTICO FINAL. Habilitado para subir el trabajo hasta las 20,30 hs. – dedicación del participante: 3 hs.

### 18. REQUISITOS PARA CERTIFICACIÓN:

**Para Certificación de Aprobación Final:** se requiere la presentación del Trabajo Práctico y cumplimentar las actividades semanales de carácter obligatorio.

### 19. CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

**Instrumento de evaluación:** Trabajo práctico a entregar en plataforma.

**Criterios:**

- La entrega en tiempo y forma de las actividades semanales propuestas.
- La participación en foros de discusión e intercambio.
- El adecuado uso de los conceptos y terminología presentados.
- La reflexión y análisis en la resolución de las actividades.

**20. BIBLIOGRAFÍA:**

- i) HALLIBURTON, Eduardo. Manual para el análisis, Evaluación y Reingeniería de Procesos en la Administración Pública. Subsecretaría de la Gestión Pública y del Proyecto de Modernización del Estado BIRF 4423-AR Dirección de Calidad de Servicios y Evaluación de Gestión. Tercera edición actualizada. Bs. As. 2006.
- ii) FORMENTO, Héctor Ricardo. El proceso de mejora continua. Claves para el desarrollo exitoso de las organizaciones. Ediciones UNGS. 1° Edición. Los Polvorines. 2015.
- iii) FORMENTO, Héctor. BRAIDOT, Néstor. FARDELLI, Claudio. CUSOLITO, Fernando. Equipos de Mejora Continua. Tomo 1. Reglas para el trabajo en equipo y resolución de problemas. Ediciones UNGS. 1° Edición 1° reimpresión. Los Polvorines. 2010.
- iv) FORMENTO, Héctor. BRAIDOT, Néstor. CHIODI, Franco. Equipos de Mejora Continua. Tomo 2. Conceptos básicos y metodología para la mejora de procesos. Ediciones UNGS. 1° Edición 2° reimpresión. Los Polvorines. 2010.

**21. RECURSOS.**

- **Material audiovisual**
  - Videos con desarrollo de contenidos por la capacitadora a cargo
  - Documentos provistos por la capacitadora a cargo
- **Infraestructura:**
  - Plataforma virtual de IPAP Chaco
  - Filmación de clases y posterior diseño
- **Material solicitado a los participantes:** no aplica

**22. SEDE DE DICTADO:** Digital: plataforma virtual de IPAP Chaco: [ipapvirtual.chaco.gov.ar/](http://ipapvirtual.chaco.gov.ar/) Resistencia – Arturo Illia 26.

**23. INSCRIPCIÓN:** inscribirse en nuestra web [ipap.chaco.gov.ar](http://ipap.chaco.gov.ar) y subir el formulario de inscripción digitalizado con la autorización del jefe en la plataforma virtual de IPAP a la que tendrá acceso una vez pre-inscripto. **Cierre de inscripción:** martes 26/08 a las 12 hs. **o una vez cubierto el cupo previsto** para la actividad.