

TECNICATURA UNIVERSITARIA EN GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE ESTUDIOS



UPATECO

UNIVERSIDAD PROVINCIAL
ADMINISTRACIÓN • TECNOLOGÍA • OFICIOS

ÍNDICE

- A. Denominación de la carrera**
- B. Titulación**
- C. Duración total de la carrera expresada en trimestres**
 - Modalidad
 - Régimen de cursado
- D. Perfil profesional expresado en competencias, áreas de incumbencia y ámbitos de desempeño actual y potenciales**
- E. Área ocupacional, como descripción de los campos de acción y ámbitos de desempeño actual y potencial de una persona que ha desarrollado el conjunto de competencias profesionales.**
- F. Organización curricular y modalidad de certificación aplicable a cada competencia**
- G. Contenidos mínimos de cada uno de los espacios curriculares o módulos (Características de la carrera)**
- H. Contenidos mínimos de cada uno de los espacios curriculares o módulos. Se podrán ofrecer y combinar diferentes formatos de estructuración de las actividades académicas dentro de cada módulo: talleres seminarios, conferencias u otros.**
- I. Trayectoria formativa**

A. DENOMINACIÓN DE LA CARRERA

TECNICATURA UNIVESITARIA EN GESTIÓN DE CALIDAD.

B. TITULACIÓN

TÉCNICO UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE CALIDAD.

Se otorgará la titulación en conformidad con el art. 27 de la Ley N° 7803/13, tendrá validez Provincial y habilitará a los egresados a ejercer la profesión de acuerdo a la normativa vigente en el campo de saber específico del título obtenido.

Nivel académico: Tecnicatura Superior Universitaria.

C. DURACIÓN TOTAL DE LA CARRERA EXPRESADA EN TRIMESTRES

- Modalidad: A distancia, mediante aula invertida, con talleres presenciales
- Régimen de cursado:

PRIMER AÑO	TRIMESTRE	HORAS
Introducción a la Administración Pública	1	69
Liderazgo y Trabajo en Equipo	1	69
Introducción a la Gestión de Calidad	1	69
Planificación Estratégica	2	69
Perspectiva de Género	2	69
Estadísticas	3	69
Sistemas de Gestión de Calidad	3	69
Gestión de las Emociones	3	69
Comprensión del Entorno Organizacional	4	69
Diagnóstico de Necesidades Públicas	4	69
Optativa I	4	69

SEGUNDO AÑO	TRIMESTRE	HORAS
Control de Calidad	5	69
Pensamiento Analítico	5	69
Procedimiento Administrativo	5	69
Monitoreo y Evaluación para la Calidad	6	69
Atención al Ciudadano	6	69
Resolución de Conflictos y Negociación	6	69
Auditoría Operacional	7	69
Comunicación Escrita	7	69
Comunicación Verbal y No Verbal	7	69
Optativa II	8	69
TERCER AÑO	TRIMESTRE	HORAS
Proyecto Final Integrador	9	160
	TOTAL	1609

D. PERFIL PROFESIONAL EXPRESADO EN COMPETENCIAS

El Técnico en Gestión de Calidad podrá desplegar saberes y competencias respecto a cuestiones que se vinculan con:

Análisis de políticas que apunten a una mejora en la gestión pública, mediante la aplicación de herramientas metodológicas que orienten la gestión a resultados, colaborando con la ampliación de las bases de participación ciudadana, colaborando con los procesos de creación de condiciones adecuadas y sostenibles para fortalecer los procesos de modernización del Estado.

Desarrollo de soluciones innovadoras, eficientes y eficaces para la mejora en la administración de los recursos humanos de las administraciones públicas.

Sus saberes se complementan con la incorporación de competencias blandas que le permitirán alcanzar nuevas instancias de trabajo en equipo, donde la corresponsabilidad social y el liderazgo se evidencian de manera permanente.

E. ÁREA OCUPACIONAL, COMO DESCRIPCIÓN DE LOS CAMPOS DE ACCIÓN Y ÁMBITOS DE DESEMPEÑO ACTUALES Y POTENCIALES DE UNA PERSONA QUE HA DESARROLLADO EL CONJUNTO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

El egresado de la Tecnicatura en Gestión de Calidad, en base a sus conocimientos sobre Gestión de Políticas Públicas y Administración de Recursos Humanos, podrá desarrollar tareas en torno al diseño, ejecución y evaluación de proyectos y programas que tengan objetivos relacionados con procesos de creación de valor público y/o mejora continua para las administraciones públicas; como así también en aquellas organizaciones de la sociedad civil cuyos objetivos persiguen estos mismos lineamientos.

F. ORGANIZACIÓN CURRICULAR CON INDICACIÓN DEL RÉGIMEN DE CORRELATIVIDADES Y MODALIDAD DE CERTIFICACIÓN APLICABLE A CADA COMPETENCIA

N°	PRIMER AÑO	SEMESTRE	MÓDULO CORRELATIVO	MODOS DE CERTIFICAR
1	Introducción a la Administración Pública	1°	-	Producto
2	Liderazgo y Trabajo en Equipo	1°	-	Desempeño
3	Introducción a la gestión de Calidad	1°	-	Producto
4	Planificación Estratégica	1°	3	Mixtos
5	Perspectiva de Género	1°	-	Desempeño
6	Estadísticas	2°	-	Producto
7	Sistemas de Gestión de Calidad	2°	4	Mixto
8	Gestión de las Emociones	2°	-	Desempeño
9	Comprensión del Entorno Organizacional	2°	-	Mixto
10	Diagnóstico de Necesidades Públicas	2°	-	Mixto

11	Optativa I	2°	-	Según módulo
N°	SEGUNDO AÑO	SEMESTRE	MÓDULO CORRELATIVO	MODO DE CERTIFICAR
12	Control de Calidad	3°	7	Mixto
13	Pensamiento Analítico	3°	-	Desempeño
14	Procedimiento Administrativo	3°	-	Producto
15	Monitoreo y Evaluación para la Calidad	3°	12	Mixto
16	Atención al Ciudadano	3°	-	Desempeño
17	Resolución de Conflictos y Negociación	4°	-	Desempeño
18	Auditoría Operacional	4°	15	Mixto
19	Comunicación Escrita	4°	-	Producto
20	Comunicación Verbal y No Verbal	4°	-	Desempeño
21	Optativa II	4°	-	Según módulo
N°	TERCER AÑO	SEMESTRE	MÓDULO CORRELATIVO	MODO DE CERTIFICAR
22	Proyecto Final Integrador	5°	1 a 21	Presentación y Defensa

N°	OPTATIVAS	MODO DE CERTIFICAR
1	Herramientas Informáticas	Producto
2	Inglés I	Producto
3	Comprensión del Entorno Regional	Producto
4	Seminario: Orientación a Resultados	Mixto
5	Tecnologías aplicadas a la Función Pública	Mixto
6	Seminario: Presupuestos sensibles al Género	Mixto

Características de la carrera

La carrera se conforma de un tronco común de formación general que incluye herramientas informáticas, idioma inglés, planificación y herramientas de gestión pública y derecho administrativo.

Además, formará en competencias blandas como liderazgo, trabajo en equipo, pensamiento analítico, negociación, gestión de las emociones, atención al ciudadano y perspectiva de género.

Para graduarse, los estudiantes deberán presentar un proyecto final integrador de las competencias desarrolladas durante el desarrollo de la carrera.

La característica de este proyecto -además de su originalidad, coherencia y completitud- es generar valor público a través de la formulación de planes de mejora o desarrollo de productos, servicios o procesos que ofrece el Estado a través de la gestión pública; cuya presupuestación, planificación y ejecución se correspondan con criterios de viabilidad para su implementación.

La totalidad de esos proyectos defendidos por los egresados conformará un compendio para su consulta y desarrollo. Estarán disponibles para los responsables, interesados en llevarlos a cabo en su área de injerencia, u otra que pudiera sugerir, apuntando a generar un banco de datos para procesos de mejora continua de la gestión pública y estatal.

G. CONTENIDOS MÍNIMOS DE CADA UNO DE LOS ESPACIOS CURRICULARES O MÓDULOS

Trayectoria formativa

Comprenderá tres campos formativos:

- 1) De competencias generales: Ofrecen contenidos de formación genérica en aspectos que cobran gran relevancia cuando se integran con los demás conocimientos. (Ej.: Comprensión del entorno regional, comunicación escrita, comunicación verbal y no verbal, informática, idiomas, etc.).
- 2) De competencias blandas: Se centran principalmente en aspectos vinculados a la inteligencia emocional. (Ej.: Inteligencia emocional, pensamiento analítico, trabajo en equipo y liderazgo, gestión de las emociones, etc.).
- 3) De competencias técnicas: Su dominio asegura la integración de conocimientos, habilidades y actitudes puntuales para el desarrollo de

actividades específicas de cada puesto o perfil técnico (Ej.: Planificación estratégica, presupuesto para resultados, organización del trabajo, gestión del desempeño, etc.).

Estructura y organización curricular

1. Introducción a la Administración Pública

OBJETIVOS a) Entender y diferenciar los conceptos de Estado y de Administración Pública. b) Conocer los diferentes niveles de Estado que existen (Nación, provincias y municipios) y sus interrelaciones. c) Entender la teoría de la división de poderes y su funcionamiento en la práctica. d) Conocer los diferentes modelos de Administración Pública y su organización (centralización, descentralización y desconcentración). e) Estudiar cuáles son las capacidades del Estado para el logro de sus objetivos y cuál es el estado de situación de dichas capacidades en Latinoamérica. f) Comprender cómo se organiza la Administración Pública Provincial y cuáles son las principales normas que rigen su funcionamiento. g) Entender el concepto de modernización del Estado y conocer el funcionamiento de los sistemas transversales de gestión. TEMARIO a) Estado, Nación, Provincias y Municipios: Concepto de Estado. El punto de vista sociológico e institucional. El origen del Estado Nacional. Forma de gobierno adoptada por nuestro país. Reforma constitucional de 1994. Las provincias. ¿Qué son las provincias? El proceso histórico. El marco constitucional. La heterogeneidad y desigualdad provincial. El poder ejecutivo provincial. Las estructuras de las administraciones públicas provinciales. Los municipios. ¿Qué son los municipios? Historia de los municipios. El marco constitucional. Introducción a la Administración Pública 2021 / TEMARIO - 2 b) La Administración Pública: La teoría de la división de poderes. Su aplicación en la práctica. La Administración Pública Centralizada, Descentralizada, Desconcentrada. Delegación de competencias. Autonomía y autarquía. Modelos de Administración Pública. La gestión para resultados en el Sector Público. c) Capacidades del Estado: Capacidades para el diseño, implementación y el aprendizaje de políticas públicas. Políticas, programas y proyectos. Concepto y ciclo de vida. La política y los métodos para gobernar en América Latina. ¿Qué es un Estado efectivo? Mente, sociedad y conducta. ¿Por qué es tan difícil medir las políticas públicas? La psicología aplicada en el diseño de políticas públicas. Ciencia aplicada al diseño de políticas públicas. d) La Administración Pública en Salta: La Administración

Pública como sistema. Concepto de manual de misiones y funciones, de estructuras y de cuadro de cargos. Principales normas y procedimientos que rigen el funcionamiento de la Administración Pública Provincial. e) Modernización del Estado: Concepto. Plan Nacional de Modernización del Estado y su implementación en las provincias. Modernización del Estado en la Administración Pública Provincial. f) Sistemas transversales de gestión: Servicio de Administración Financiera (SAF), Sistema de Gestión de Personas, Sistema de Formación de trabajadores públicos, Sistema de Compras Públicas, Sistema de Control Interno, Sistema de Centro de Gobierno, Sistema de Gestión para Resultados, Estado Abierto y Gobierno Electrónico

2. Liderazgo y Trabajo en Equipo

Concepto. Cualidades y características del líder. Liderazgo “natural” versus aprendido. Tipos y estilo de liderazgo. Liderazgo democrático. Liderazgo y trabajo en equipo. Conceptos fundamentales de trabajo en equipo. Roles y disfunciones en los equipos: la importancia de la comunicación, ventajas y desventajas de trabajar en equipo. El trabajo en red: evolución. Composición de una red. Recursos.

3. Introducción a la Gestión de Calidad

Sesión 1 Calidad - Conceptos e Introducción: Definición / Concepto de Calidad, Según las características, Según las aptitudes, Definición de Calidad ISO900:2015. Expectativas y Necesidades del Cliente. Cambio Cultural – Conceptos Básicos y Características en una Organización. Cambio Cultural en la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Cliente – Proveedor. Principios de la Calidad. Sistema de Gestión – Concepto. Sesión 2 Gestión a Procesos: Definición de Procesos y Procedimientos, Proceso Clave y Procesos de Soporte. Procesos Estratégicos. Gestión a Procesos ISO 9001:2015. Indicador e Indicador de proceso, Ciclo de Mejora Continua, Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). El enfoque de la Norma ISO9001:2015 de Gestión a Proceso. Sesión 3 Modelos de Gestión: Concepto Modelo de Gestión. Breve descripción de la Familia de las Normas ISO 9000:2015, ISO 9001:2015, ISO 9004:2009. Guía de Aplicación del SGC en Gobiernos Locales ISO 1809 1:2014 –Concepto Básico. El Pensamiento basado en el Análisis de Riesgos, esencial para lograr un SGC eficaz. Modelo de Excelencia Iberoamericano (FundibQ). Fundación Premio Nacional a la Calidad (FPNC). Carta iberoamericana de la Función Pública (CIFP) Sesión 4 La Gestión de

Calidad en la Administración Pública: La Gestión de la Calidad en la Administración Pública. Principios, Claves. Como influye la Cultura en la Implementación de un SGC - La actitud del Agente Público. Resoluciones y Decretos del Estado o Provincial referidas a tema de la Calidad y la implementación de un Modelo de SGC. El Compromiso de la Alta Dirección. Carta iberoamericana de la Función Pública (CIFP).

4. Planificación Estratégica

OBJETIVOS Generales: 1.- Conocer los fundamentos teóricos y conceptuales del proceso de planificación estratégica y la importancia de la gestión por resultados. 2.- Adquirir habilidades técnicas para la modelización de una política integral y sistema de medición de la gestión pública, orientados a la acción con énfasis en los resultados prácticos. Específicos: 1.- Relevar y diseñar proceso de planificación estratégico soportado por un plan concreto de acción y asignación de recursos. 2.- Conocer y modelizar indicadores de desempeño como herramientas de gestión para la Mejora continua del plan estratégico. 3.- Aplicar el juicio crítico tal que permita aprehender nuevas herramientas de gestión y realizar un completo análisis de fortalezas y oportunidades, debilidades y amenazas. 4.- Incorporar la metodología correspondiente de la implementación y monitoreo de del planeamiento como así también el proceso de mejora continua, siguiendo el lineamiento del Circulo de Deming. 4 TEMARIO SESION I: INTRODUCCION A PLANIFICACION ESTRATEGICA Conceptos de Planificación estratégica, revisión de los términos y definiciones más relevantes. Tipos de planificación, diferencias entre estratégica, operativa, de presupuesto. Las 5P de la estrategia. Importancia de la gestión por resultados. Conceptos del control de gestión. Requisitos a tener en cuenta de implementación de un plan estratégico. Identificación de Procesos. Propósito del planeamiento estratégico Integral. SESION II: PLANIFICACION ESTRATEGICA, OPERATIVA Y PRESUPUESTO. Concepto de Objetivo, características, enunciado de objetivos estratégicos. Misión, visión, valores, políticas. Cadena de valor. Elaboración de un plan de acción de objetivos, metas y preparación de actividades. Responsables, recursos disponibles, plazos. Proceso de comunicación y equipo de seguimiento. Resultados. Que es un indicador. Diseño de Indicadores de gestión, sus características, tipos de indicadores, planteo de indicadores de gestión y de los procesos. La importancia de MEDIR. SESION III: MATRIZ FODA, TABLERO DE CONTROL Análisis FODA de la organización. Sus características. Tipos de Análisis,

variables, para que sirva. Realización e implementación de un análisis FODA de la organización. Herramientas de calidad de medición. Tablero de control. Que es un tablero, para que sirva. Integración del plan de acción de objetivos, indicadores, y análisis FODA propuesto, en el tablero de control. SESION IV: MEJORA CONTINUA 5 Aplicación de la planificación estratégica y los indicadores de desempeño en el sector público. Ámbitos de aplicación de la planificación estratégica. Metodologías e Instrumentos Planificación Estratégica Gubernamental. Proceso de mejora continua., para que sirva, su principal función. Principales Características. Aplicación dentro de la organización. La Mejora continua como Eje estratégico en la organización. Filosofía de Crecimiento.

5. Perspectiva de Género

Introducción a la perspectiva de Género. Construcción histórica y cultural de las relaciones sociales basadas en el Género. Sexo, Género, Desigualdad de Poder y acceso a los Derechos. Masculinidades. Femenidades. Compromisos internacionales y obligaciones del Estado Argentino: Marcos Normativos. Políticas públicas con perspectiva de género. Equidad de género en los espacios laborales. La división sexual del trabajo y usos diferentes del tiempo: Las tareas de cuidado. Maternidades y paternidades y su relación con el mercado laboral. Equidad de género y trabajo decente. Nociones de identidad/es de género y diversidades sexo-afectivas. Ley de Identidad de Género. Discriminaciones. Marcos normativos de promoción y protección. Obligaciones del Estado. Cupo laboral trans. Violencia por motivos de género. Mitos y estereotipos en la problemática de la violencia. Ciclo y espiral de la violencia. Tipos y modalidades de violencia contra las mujeres. Ley 28.485. Nuevas modalidades de violencia. Femicidios. Travesticidios, Transfemicidios y crímenes de odio. Herramientas para la detección, intervención y derivación. Procedimientos a seguir ante situaciones de violencia. Marco Normativo Provincial Ley 7.888. Rol de los agentes estatales. Funciones y obligaciones. Capacitación en Género y Violencias: Ley Micaela.

6. Estadísticas

¿Qué es la estadística? Historia. Objetivos de la estadística. Elementos de la estadística. Roles de la estadística. Tipos de estadística. Pensamiento estadístico. Importancia de la

Estadística en las políticas públicas. Sistema de información Estadística. Fuentes de información estadística. Métodos y técnicas de recolección de datos más efectivos. Métodos de recolección de datos primarios. Métodos cuantitativos. Métodos cualitativos. Métodos y técnicas de recolección de datos secundarias. La investigación estadística. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA Variable estadística. Tipos de variables estadísticas. Parámetros estadísticos básicos. Distribución de frecuencias. Clasificación de los datos. Recuento de frecuencias. Tabla de frecuencias. Representaciones gráficas. Diagrama de barras. Histograma. Diagrama de sectores. Datos atípicos. Medidas de posición. Media aritmética. Mediana. Moda. Medidas de posición no centrales. Medidas de dispersión. Recorrido. Rango intercuartílico. Desviaciones respecto de la media. Varianza y desviación típica. Coeficiente de variación. Relaciones entre variables. Razones, proporciones y tasas. PROBABILIDAD Probabilidad. Cómo se calcula la probabilidad. Diferencia entre probabilidad y estadística. Tipos de probabilidad. Conceptos básicos de probabilidad. Espacio muestral. Suceso. Eventos. Experimentos aleatorios y deterministas. Teorema de Bayes y probabilidades conjuntas. Axiomas de la Probabilidad. Teoremas de la probabilidad. Distribuciones de probabilidades continuas y discretas. MUESTREO Información censal y muestral. Concepto de población y muestra. Tamaño de la muestra. Unidad estadística y unidad de muestreo. Marco de selección. Errores de muestreo y no debidos al muestreo. Muestras probabilísticas y no probabilísticas. Muestreo por conveniencia. Muestreo por cuotas. Muestreo de bola de nieve. Muestreo discrecional. Muestras probabilísticas. Muestreo Aleatorio Simple. Muestreo Sistemático. Muestreo Estratificado. Muestreo por Conglomerados. Valores poblacionales y estimadores. Pasos para la selección de una muestra probabilística. ESTADÍSTICA INFERENCIAL Conceptos básicos. Distribución muestral. Distribución de la media muestral en el muestreo. Distribución de la varianza muestral en el muestreo. Distribución de la proporción muestral en el muestreo. Estimación Puntual. Estimación por Intervalos de Confianza. Intervalo de confianza para la media con varianza conocida. Intervalo de confianza para la media con varianza desconocida. Intervalo de confianza para la proporción. Intervalo de confianza para la varianza. Prueba de Hipótesis. Pasos de una prueba de hipótesis. Errores en los contrastes de hipótesis. El concepto de p-valor.

7. Sistemas de Gestión de Calidad

Distintos conceptos de calidad: Calidad total vs. Calidad normalizada. Historia de la Calidad (Revolución Industrial y Calidad Total). Conceptos fundamentales de la calidad. Principios de la Calidad (Deming, Crosby, Jurán). Concepto de calidad asociado a sistemas: Sistema de Calidad como Sistema de Dirección. Documentación. Evolución. Inspección. Normas ISO 9000. Evolución. Principios de los Modelos de Calidad basados en la ISO 9001. Vocabulario. Definición y ejecución de la Política de Calidad, Análisis del Contexto y las Partes Interesadas Pertinentes. Información documentada: La información Documentada de un Sistema de Gestión de la Calidad. Tipos de documentos (Procesos, Procedimientos, Registros, Formularios, etc.). El ciclo de vida de los documentos. Establecimiento de un Sistema Documental. Definición de Riesgos. Análisis de Riesgos sobre el Contexto y Las Partes Interesadas Pertinentes. Primeros resultados. Gestión de Indicadores de la Política de la Calidad y los Procesos. Auditoría Interna. Hallazgos y su tratamiento (NC, SNC, OM, OB, F). Revisión por la Dirección.

8. Gestión de las Emociones

Introducción a la Inteligencia Emocional: Percepción humana y su carácter subjetivo. El cerebro: pensar y sentir. La inteligencia. Antecedentes. Teoría de las Inteligencias Múltiples (Ed. Gadner). Competencias emocionales (Goleman): Elementos internos y externos. Elementos de la Inteligencia Emocional. Internos: Autoconocimiento: Emociones Básicas: Miedo. Ira. Alegría. Tristeza. Autogestión: herramientas para gestionar las emociones básicas. Elementos de la Inteligencia Emocional. Externos: Empatía y Habilidades Sociales. Gestión de la comunicación. Gestión del cambio. Gestión de Conflictos. Habilidades sociales aplicadas al mundo telemático.

9. Comprensión del Entorno Organizacional

Organización. Concepto, dimensiones, niveles y tipos. Las organizaciones públicas. Diferencias entre el sector público y privado. Contextos de las organizaciones públicas. Relación con el ciudadano. Formas de adaptación de la organización. Organización y Administración. Eficacia y Eficiencia. Funciones y roles de la administración. Planear, organizar, dirigir, controlar. La evolución del pensamiento en la administración de las

organizaciones. Las organizaciones como sistemas. El funcionamiento organizacional desde las funciones de la administración. Planear. Niveles de planeamiento. Análisis FODA; Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Organizar. Diseño y estructura organizacional. Modelos de organizaciones. Dirigir. Liderazgo. Poder. Fuentes de poder. Controlar y corregir. El comportamiento organizacional. Las personas en las organizaciones. Principios del comportamiento individual. Motivación. Capital humano. Contrato psicológico. Los grupos en las organizaciones. Diferencias entre grupo y equipo. La comunicación como factor relacionante. Cultura organizacional. Concepto. Funciones, características y componentes. Modelos y tipos. Clima organizacional. Conflicto en las organizaciones. Categorías. Resolución. Crisis en las organizaciones. Elementos. Etapas. Consecuencias de la resolución negativa de crisis: Estrés laboral. El cambio como oportunidad. Concepto de cambio. Cambios proactivos y reactivos. Niveles de cambio. Etapas. El cambio en las organizaciones públicas: reforma administrativa y reforma del Estado. El cambio cultural en las organizaciones públicas: Administrar el cambio.

10. Diagnóstico de Necesidades Públicas

Las desigualdades sociales a través de la historia. Clases, regiones y formas de distinción social. Multiculturalismo. Derechos de las minorías. Constitución Nacional: Principios y garantías. Constitución Provincial. Bienes y servicios públicos. Investigación, técnicas y herramientas de relevamiento. Punto de saturación y Rigor científico. Técnicas de análisis. Problemas y necesidades, la razón de ser de las políticas públicas. Fases de la evaluación de necesidades y el ciclo de las políticas públicas. Usos, valoraciones y ámbitos del diagnóstico. Métodos para evaluar necesidades. Planificación de la evaluación de necesidades paso a paso.

11. Control de Calidad

OBJETIVOS Al finalizar el módulo el alumno: 1. Aplicará los conceptos teóricos y técnicos necesarios para desarrollar e instrumentar procesos de control de gestión y de control de calidad en las entidades, dependencias e instituciones y órdenes de gobierno en que se desempeñen. 2. Comprenderá la importancia de la implementación de las herramientas de control en las instituciones públicas como clave para la mejora del

servicio que se brinda al ciudadano. TEMARIO Herramientas de control interno de gestión y políticas públicas. La importancia del control interno en la gestión de organizaciones públicas. Control interno, qué es, y cuáles son sus componentes. Clasificación. Relación entre objetivos y componentes. Eficacia del control interno. La auditoría interna. El rol actual de la auditoría interna. Ámbito de actuación. El rol del auditor Interno. Aspectos críticos para una función de auditoría interna efectiva. Etapas del proceso de auditoría interna. Herramientas de Control Interno de Gestión y Control de Calidad Herramientas de Control Interno de Gestión y Control de Calidad / TEMARIO - 2 Diferentes herramientas de control de gestión e indicadores de gestión. Manuales de Objetivos y Políticas. Diagrama de proceso y flujo. Graficas de Gantt. Evaluación de Programa y Técnica de Revisión. Cuadro de mando integral. Indicadores de control. Control de Calidad. Herramientas básicas para el control de calidad: Diagrama Causa – Efecto. Hoja de Comprobación. Gráficos de Control. Histograma. Diagrama de Pareto. Diagrama de Dispersión. Estratificación. Selección de técnicas de acuerdo al objetivo.

12. Pensamiento Analítico

OBJETIVOS Generales: Desarrollar el pensamiento analítico. Comprender los conceptos teóricos básicos. Vivenciar las herramientas de análisis para la inferencia de los conocimientos teóricos y prácticos. Específicos: Comprensión de los distintos componentes que forman parte de una situación. Establecer cuáles son las relaciones que pueden darse entre elementos. Desarrollar la capacidad de establecer distintos tipos de relaciones entre componentes de una situación. Aplicar los conceptos del pensamiento analítico a la realidad organizacional. Manejar técnicas de análisis a la situación laboral particular Pensamiento Analítico Pensamiento Analítico / TEMARIO - Sesión1: Conceptos básicos: Pensamiento, percepción y experiencia: La curva de la experiencia en la teoría de la Gestalt: Sensación, excitación, darse cuenta, emoción, acción, movimiento, contacto, cierre, retirada, descanso. Pensamiento analítico: abducción, inducción deducción. Pensamiento analógico. Paradigma, teorema, conjetura, indicio. Sesión 2: Pensamiento vertical y pensamiento lateral, definición, diferencias. Actitudes del pensamiento lateral. Resolución de problemas mediante el pensamiento lateral Sesión 3: El lenguaje: Definición, distintas perspectivas, el rumor, la estructura del lenguaje, el uso comunicativo del lenguaje y el malentendido. El análisis de distintas situaciones utilizando como herramienta el lenguaje. La resolución

de situaciones por medio del uso del lenguaje. Sesión 4: Aplicación de los contenidos a la realidad organizacional: El pensamiento en el Estado como organización, paradigmas de lecturas: modelo ético jurídico, modelo psicosocial, modelo macrosocial, modelo médico hegemónico. Transdisciplina, interdisciplina, abordaje “entre varios”. Técnicas de análisis: árbol de problemas, FODA, planificación estratégica situacional: indicadores y resultados, las clasificaciones.

13. Procedimiento Administrativo

OBJETIVOS Objetivo General: Contribuir a la profesionalización de la administración pública, mediante la transmisión de conocimientos y experiencias que permitan a los participantes el desarrollo de habilidades y su aplicación concreta en el ámbito laboral, incentivando una actitud crítica y ofreciéndole confianza en el análisis y en la toma de decisiones. Objetivos Particulares: 1.- Reflexionar sobre los conceptos y clases de procedimientos administrativos y sus principios.- 2.- Revisar aspectos conceptuales del acto administrativo, sus elementos, vicios, elaboración, distinción práctica y efectos. 3.- Desarrollo de aspectos prácticos para la resolución de problemas y planteos que puedan suscitarse en el curso del procedimiento. 4.- Comprender el ámbito competencial establecido para la gestión de las necesidades de los ciudadanos, en el marco de la normativa vigente. 5.- Conocer el ámbito de aplicación de las normas de procedimientos administrativos nacionales, provinciales y municipales. 6.- Distinguir las distintas etapas en las que se desarrolla el procedimiento administrativo, desde su génesis hasta su extinción. Procedimiento Administrativo / TEMARIO - 3 TEMARIO · Aspectos Conceptuales: El acto administrativo. Concepto, Elementos, Caracteres. y Efectos. Hecho y simple acto. Distinción. Elementos del acto administrativo. Vicios, Nociones básicas. Reglamento administrativo. Concepto, naturaleza, material u objeto. Procedimiento Administrativo: El proceso. Concepto amplio y restringido. El procedimiento. Concepto. El procedimiento administrativo y procedimiento judicial (civil). Clasificación de los procedimientos administrativos. La regulación del procedimiento administrativo. Ámbito de aplicación de las leyes de procedimiento administrativo nacional y provincial. Principios del procedimiento administrativo: concepto, importancia y clasificación. · El expediente administrativo: El órgano competente. Las partes en el procedimiento administrativo: concepto, legitimación y representación. El expediente administrativo: concepto y contenido. Los escritos:

formalidades y recaudos. Plazos: tipos. Interrupción y suspensión. Notificaciones. Prueba en el procedimiento administrativo. Concepto, carga de la prueba, ofrecimiento, producción y medios de prueba. · Finalización del Procedimiento Administrativo y Recursos: Conclusión del procedimiento administrativo: modos normales y anormales. Acto definitivo y asimilable a definitivo. Silencio, caducidad, desistimiento y renuncia. Recursos Administrativos: Concepto- definición- Tipos de Recursos- Diferencias con los reclamos administrativos - lineamientos generales y nociones básicas. Leyes y doctrina.

14. Monitoreo y Evaluación para la Calidad

OBJETIVOS: Comprender que el monitoreo y la evaluación son constantes y cíclicos en un sistema de Calidad. Asimilar herramientas que permitan diseñar e implementar un proceso de monitoreo y evaluación, acorde a las necesidades del proyecto, programa o planificación que lo requieran. A definir (según lo que ya estudiaron en otros módulos)

SESIONES: Sesión 1: Introducción al M&E Objetivos de la sesión (Competencias).

Identificar los propósitos y alcance básicos del monitoreo y evaluación. Distinguir entre las funciones de monitoreo y las funciones de evaluación. Distinguir los tipos de monitoreo y evaluación Sesión 2: Planes de Monitoreo y Evaluación Objetivos de la sesión (Competencias).

Describir las funciones de un plan de monitoreo y evaluación

Monitoreo y Evaluación Monitoreo y Evaluación / TEMARIO - 2 · Identificar los principales componentes de un plan de monitoreo y evaluación Sesión 3: Marcos

Objetivos de la sesión (Competencias). Identificar y distinguir entre marcos

conceptuales, marcos de resultados y modelos lógicos. Describir cómo se utilizan los marcos en la planificación del monitoreo y la evaluación. Sesión 4: Indicadores. Fuentes

de Datos. Objetivos de la sesión (Competencias). Identificar los criterios a aplicar en la

selección de indicadores. Describir cómo se relacionan los indicadores con los marcos.

Identificar los tipos de fuentes de datos. Describir cómo se puede utilizar información

en la toma de decisiones. Lectura del Material provisto para la sesión. Sesión 5: Línea

de Base – El proceso de monitoreo y Evaluación. Objetivos de la sesión (Competencias).

Identificar los insumos necesarios para poder llevar adelante el proceso de monitoreo

y evaluación. Comprendiendo el proceso de monitoreo y evaluación. Pudiendo: Describir

la política, programa o proyecto; identificar los actores involucrados; identificar,

definir, describir el problema; objetivos y preguntas en el marco de la investigación

evaluativa; construir evidencia empírica; procesar y analizar de los datos; socializar los resultados. Sesión 6: Tipos de monitoreo y evaluación. Herramientas para el monitoreo y la evaluación Objetivos de la sesión (Competencias). Identificar el modelo que monitoreo y evaluación que mejor se adapte al requerimiento de la política, programa o proyecto que se quiera controlar. Comprender, asimilar y manejar distintas herramientas útiles para el proceso de control y monitoreo. Sesión 7: Identificando el M&E en nuestros SGC. Objetivos de la sesión (Competencias). Aplicar a conciencia procesos de monitoreo y evaluación en los SGC o procesos claves que lo requieran. Identificar y comprender en Sistemas de aseguramiento de Calidad bajo Normas ISO 9001-2015 los procesos de monitoreo y evaluación. Identificar y comprender en el Plan de Calidad de la Provincia (Resolución N° 347D/16 SGG,) los procesos de monitoreo y evaluación. Monitoreo y Evaluación / TEMARIO - 3 Sesión 8: Recuperación y Cierre Objetivos de la Sesión. Permitir la entrega de actividades no realizadas a fin de alcanzar los porcentajes de aprobación requeridos. Prepararse de manera adecuada para el taller presencial.

15. Atención al Ciudadano

OBEJTIVOS Brindar a los empleados de la Administración Pública de la Provincia, elementos y herramientas para mejorar su sistema de atención al ciudadano. Basándonos en el conocimiento de los procesos administrativos, los derechos de los contribuyentes, roles impartidos dentro del lugar de trabajo, comunicación interna y externa y procesos de calidad. Además de empoderarlos y generar empatía y conciencia del aporte que realizan a diario, de la ayuda que brindan y del impacto que esto tiene en la comunidad y en su vida laboral, profesional y personal. CONTENIDOS Sesión I: Atención al público. Dimensiones. Legislación y Calidad en los servicios 1. Atención al público. Implicancia. 2. Carta Iberoamericana de la Función Pública 3. Carta Iberoamericana de Calidad Sesión 2: Los públicos y la imagen que proyecto a los mismos 1. Concepto de público. Tipología y características. 2. Atención prioritaria a colectivos especiales. Ley de atención prioritaria N° 7800 3. Beneficios de las buenas prácticas en la atención al público. Características a imitar. MKT personal. Sesión 3: Comunicación verbal y no verbal 1- Comunicación verbal y no verbal. 2- Atención telefónica. La habilidad para escuchar. 3- Mesa de entrada. Atención de 1° línea. 4- Actividad atención telefónica. Sesión 4: Calidad Institucional 1- Procesos de calidad

institucional. Concepto. 2- Imagen corporativa. Comunicación corporativa. Canales de comunicación interna y externa. 3- Misión, visión y valores. Atención al Ciudadano 4- Organigrama. División y establecimiento de funciones, tareas y objetivos a cumplir. 5- Diseño de trámites de derivación pertinente: Guía de recursos o Agenda institucional. 6- Quejas y sugerencias. Acción correctiva. 7- Encuestas de satisfacción al usuario.

16. Resolución de Conflictos y Negociación

OBJETIVOS El objetivo del Módulo es desarrollar las habilidades necesarias para lograr una Comunicación Efectiva y Abordaje Constructivo de Conflictos, con el fin de mejorar el vínculo en las relaciones interpersonales en los diferentes ámbitos. A partir de estas habilidades, el estudiante puede incorporar los conocimientos y aptitudes para llevar a cabo una Negociación exitosa desde una perspectiva colaborativa, teniendo en cuenta la complejidad y variedad de los elementos y actores de la misma. El proceso de Negociación tiene componentes universales, por lo que se puede llevar a cabo para abordar conflictos simples o pequeños, como así también conflictos complejos de índole internacional. **TEMARIO** Sesión 1 - Importancia de la distinción, validación y gestión asertiva de las Emociones. - La importancia de “aprender a comunicarnos” aplicando los principios de la Comunicación No Violenta y la Escucha Empática. Sesión 2 - Concepto de Negociación y su importancia e utilidad en las relaciones laborales y personales. - Distinguir Posiciones de Intereses. Sesión 3 - Análisis del Conflicto como oportunidad. - Elaboración de Mapas de Conflictos. Resolución de Conflictos y Negociación Resolución de Conflictos y Negociación / **TEMARIO - 2** Sesión 4 - El Proceso de Negociación desde una perspectiva Colaborativa y Sistémica

17. Auditoría Operacional

Interpreta los conceptos básicos de auditoría., tipos y alcance; Aplica los principios de las normas ISO 9000/19011, en el proceso de auditoría del SGC; Identifica los diferentes tipos de auditoria y las orientaciones ejecutables; Diseña un programa de auditoria.

Según el organismo, aplica los criterios para su desarrollo; Identifica los procesos a evaluar, según el programa de auditoría; Elabora el plan de auditoría internas; Define las técnicas de Comunicación, recolección, verificación de información y obtención de evidencias; Describe los aspectos generales que permiten la adecuada documentación

de observaciones, objetivos y revisión documental dentro de un proceso de auditoría de calidad; Identifica los hallazgos encontrados en el proceso de auditoría; Evalúa el desempeño de los auditores, que participaron en el plan de auditoría, de acuerdo al proceso establecido; Determina las acciones de mejora que se deben implementar en los procesos involucrados. Generalidades de la Auditoría. Planificación y Preparación de Auditorías Desarrollo de auditoria. Informe de Auditoría.

18. Comunicación Escrita

Reconocer los elementos y mecanismos que le permitan optimizar la elaboración de textos. Emplee técnicas para asegurar la adecuación, coherencia y cohesión de un texto. Aplique guías y sugerencias para la redacción de notas y otros documentos propios de la acción gubernamental. Visualice las distintas partes y estilos de redacción de los documentos que se utilizan en la Administración Pública. Reconozca cuáles son los textos de comunicación escrita que pueden ser emitidos según su origen. Redacte aquellos documentos que son emitidos por la mayoría de las dependencias públicas al momento de llevar a cabo su comunicación escrita. Comprenda la importancia de emitir textos bien redactados, para asegurar una comunicación escrita eficaz y eficiente, como asimismo posibilitar la construcción de una imagen institucional óptima y positiva.

19. Comunicación Verbal y No Verbal

Concepto. Elementos de la comunicación. Tipos de comunicación. Tipos de comunicadores. Tipos de comunicación verbal. Características. Componentes conductuales de la comunicación oral. Comunicación no verbal. Oratoria. Resolución de conflictos. Destrezas: Ganar; Respuesta creativa; Empatía; Asertividad apropiada.

20. Proyecto Final Integrador

La formulación de programas y proyectos: diagnóstico. Identificación y conceptualización del problema. El proyecto y el contexto. Participación de la población en la formulación del proyecto. Levantamiento y sistematización de la demanda.

Identificación de ideas proyecto. Etapas y ciclo del proyecto. Dimensiones relevantes a tener en cuenta en la formulación y justificación. Objetivo/s. Indicadores, metas.

Supuestos. Impactos. Viabilidad. Costos. Factibilidad financiera.

La gestión y evaluación de programas y proyectos. El diagnóstico y el plan de acción.

La práctica profesionalizante, en tanto campo de formación, se piensa como un proyecto que aporte y participe estratégicamente en el desarrollo socio productivo y cultural de los territorios donde se inscribe. Una práctica profesionalizante que promueva un vínculo activo respecto de los cambios científicos, tecnológicos y culturales.

Desarrollar el vínculo entre los campos académico y laboral, desde un proceso formativo

Planificación y “puesta en juego”, a manera de síntesis, de los saberes pertenecientes a los campos de formación general, fundamento y específica.

Por ello la práctica profesionalizante de la presente Tecnicatura tiene como eje la intervención a través de acciones dirigidas al desarrollo local en clave de la economía social. En este sentido, a través de su desempeño en el ámbito propio del área ocupacional de la profesión, los alumnos deberán responder a las exigencias del perfil específico de la carrera.

La intervención se entiende como un proceso que pone en juego saberes específicos y estrategias que se desarrollarán a través de diferentes momentos en el recorrido formativo y con diferentes niveles de complejidad.

H. FORMACIÓN POR COMPETENCIAS

Concepto de competencia

Entendemos a una competencia como la integración de conocimientos teóricos, habilidades prácticas y aptitudes emocionales y sociales suficientes para la realización exitosa de un propósito concreto.

Evaluación de competencia

La evaluación del dominio de una competencia por un estudiante, es un proceso general que integra tres acciones esenciales y consecutivas: verificación, comparación y emisión de juicio.

- La primera hace referencia al proceso sistemático de relevamiento u obtención de información, se aplican una técnica y unas herramientas para obtener datos que surgen de un desempeño o un producto que desarrolla el estudiante.
- La segunda representa la contrastación entre la información obtenida y los parámetros establecidos en la norma de competencia en los llamados “criterios de verificación”
- En la tercera se emite juicio sobre el grado o mérito evidenciado. Es la decisión que contesta si el estudiante es competente, o todavía no lo es.
- Verificación.
- Comparación.
- Juicio de valor.

Para realizar valoraciones sobre el dominio de una competencia, es necesario conocer cómo se evidencian, pues el primer paso requiere la recopilación de información que permite concluir si un estudiante en condición de certificable es competente o todavía no.

Justificación de la formación por competencias

De acuerdo al modelo formativo adoptado por la Universidad Provincial de Administración Pública, Tecnología y Oficios las unidades académicas ofrecen su definición, objetivos de aprendizaje y evidencias de dominio de los contenidos mínimos en estructuras denominadas normas de competencia. Para posibilitar la formación por competencias y su posterior evaluación y certificación, se estructurará con elementos mínimos, lo que produce una norma para cada competencia, aunque la estructura para todas las normas sea la misma.

Cada competencia se normatiza describiendo los siguientes elementos:

a. La definición de la competencia: Señala con precisión la unidad de competencia de que se trata, delimitando y diferenciando posibles variantes o similitudes con otras.

b. Objetivos de aprendizaje de la competencia: Son los ejes temáticos principales para el desarrollo de la competencia sobre los cuales el formador a cargo, dispondrá la bibliografía y los recursos necesarios. Cada objetivo agrupa todos los temas de incumbencia o sean conexos y que se los considere parte de una unidad temática armónica.

Los objetivos son aquellos contenidos que la persona necesita saber, saber hacer y saber ser para mostrarse competente. Cada objetivo de aprendizaje funciona como criterio de competencia, quien los domine será sin dudas competente y podrá demostrarlo.

Cada competencia tiene un grupo de objetivos de aprendizaje, sin números máximos ni mínimos. Se recomienda que cada objetivo de aprendizaje, al momento de armar la propuesta formativa tenga una sesión equivalente, donde se dispongan contenidos y actividades suficientes para desarrollar ese objetivo.

c. Las evidencias de competencia: Son acciones, decisiones, procesos o actitudes que el participante competente debe ser capaz manifestar para demostrar que domina cada objetivo de aprendizaje. Cada objetivo de aprendizaje debe tener asociadas evidencias de competencia.

De modo tal que, ante la observación del desempeño del participante o del producto que entrega en la mesa o laboratorio de certificación, se pueda constatar y contestar, por sí o por no, a cada evidencia.

Cada evidencia de competencia debe tener unicidad de identificación. Debe tratarse de una única acción, decisión, proceso o actitud que se pueda evidenciar en el participante, y observar por el certificador de competencias. No debe tratarse de evidencias complejas, compuestas de diferentes acciones, decisiones, procesos o actitudes.

De tal manera, las evidencias de competencia se descomponen conformando una lista que se va agrupando por cada objetivo de aprendizaje.

Clasificación de las competencias

A los efectos de este trayecto formativo, las diferenciamos por su contenido principal y por la forma en la que se ponen de manifiesto.

1. Según su contenido principal
 - a. Competencias técnicas: Asegura la integración de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para el desarrollo de actividades o la toma de decisiones específicas dentro de cada perfil técnico. Su contenido se dirige a aspectos que deben dominar quienes desarrollen actividades específicas de un puesto, función o empresa, por ello, se denominan funcionales en la clasificación que adopta la comunidad europea para la normalización de competencias.
 - b. Competencias generales: Ofrecen contenidos transversales a distintos planes de estudio sobre aspectos básicos, necesarios para completar la formación técnica y actitudinal del egresado.
 - c. Competencias blandas: Se centran principalmente en aspectos actitudinales y su desarrollo potencia la gestión de las emociones, la realización de aspectos intrapersonales y de las relaciones interpersonales de los participantes.
2. Según su evidencia

Esta clasificación es de suma utilidad en los procesos de evaluación y certificación de competencias ya que las agrupa por la manera en que se exterioriza su contenido principal.

- a. Competencias de desempeño: Se evidencian a través de comportamientos que desarrolla el participante para resolver una situación determinada en forma favorable. Ejemplo: comunicación verbal y no verbal.
- b. Competencias de producto: Se evidencian a través de productos tangibles que desarrolla el participante, sin que sea necesaria la evidencia de comportamientos. Ejemplo: construcción de indicadores.
- c. Competencias mixtas: Se manifiestan mediante comportamientos y productos tangibles que desarrolla el participante para resolver una situación determinada en forma favorable.

I. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Para graduarse, los estudiantes deberán presentar un proyecto final integrador de las competencias desarrolladas durante el cursado de la carrera.

La característica de este proyecto -además de su originalidad, coherencia y completitud-es generar valor público a través de la formulación de una herramienta que documente y abarque todas las etapas: de creación, desarrollo y puesta en marcha de un emprendimiento en alguna de las modalidades de la economía social, solidaria, cooperativismo y/o asociativista; también puede estar referida a planes de mejora o desarrollo de productos, servicios o procesos cuya presupuestación, planificación y ejecución se correspondan con criterios de viabilidad para su implementación en algún emprendimiento que ya esté en funcionamiento.

La totalidad de esos proyectos defendidos por los egresados conformará un compendio para su consulta y desarrollo y estarán disponibles para los responsables, interesados en llevarlos a cabo en su área de injerencia, u otra instancia que pudiera sugerir, apuntando a generar un banco de datos para su implementación y/o ejecución.