

PLAN FEDERAL DE CAPACITACIÓN

EJE TRANSVERSAL

MÓDULO GENERAL

TEMA: GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Jornadas I, II y III

Provincias destinatarias:

Buenos Aires, Santa Fe, San Juan y Santiago del Estero

Año 2020

## PLAN FEDERAL DE CAPACITACIÓN

### OBJETIVOS DEL PROGRAMA

#### **Objetivos generales**

- Fortalecer las organizaciones estatales, a través de la generación de oportunidades de capacitación para las trabajadoras y los trabajadores de las administraciones públicas provinciales de la República Argentina.

#### **Objetivos específicos**

- Promover a nivel federal la formación continua de los trabajadores y las trabajadoras estatales, de acuerdo a las necesidades formativas emergentes, en relación al diseño y la implementación de políticas públicas provinciales.
- Facilitar la coordinación inter e intraestatal en todos los niveles del Estado, a partir de las acciones formativas de los Institutos provinciales de la administración pública y órganos equivalentes.
- Acompañar el desarrollo de programas y proyectos provinciales mediante la aplicación de capacitaciones específicas para equipos de trabajo del sector público.

#### ➤ EJE TRANSVERSAL:

Características: se implementa para los trabajadores y las trabajadoras de nivel operativo de las administraciones públicas provinciales y municipales. Los contenidos serán asignados de acuerdo a las necesidades de capacitación de las provincias.

### **TEMA MÓDULO GENERAL: GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

#### **DISEÑO CURRICULAR**

**"Procesos diseñados centrados en los/as ciudadanos/as"**

#### **Resumen**

Las Administraciones Públicas en Argentina tienen el desafío de definir, desarrollar y ejecutar políticas públicas a través de procesos simples orientados a brindar respuestas de forma concreta, sencilla y rápida a las necesidades de los/as ciudadanos/as.

#### **Contenidos centrales**

- La importancia de la definición de procesos simples y ágiles con el propósito de brindar bienes y servicios de calidad a los/as ciudadanos/as. (Jornada I).
- Las estrategias de simplificación y reingeniería de procesos colaboran para entregar bienes y servicios de calidad a los/as ciudadanos/as. (Jornada II).
- Los sistemas de Gestión de la Calidad y la implementación de Metodologías Ágiles promueven el fortalecimiento de bienes y servicios de calidad entregados a los/as ciudadanos/as. (Jornada III).

### Contenidos Jornada I

- Gestión de Procesos
  - La gestión de procesos debe promover la entrega de bienes y servicios públicos de calidad que satisfagan con eficacia y eficiencia las necesidades de los/as ciudadanos/as
  - Diferencia entre proceso y procedimiento
  - Tipos de procesos
  - Diagramas de procesos
  - Eficiencia y eficacia de los procesos
  - Herramientas prácticas para desarrollar procesos
  - La relevancia de generar guías que brinden una buena comunicación interna y externa de los procesos

### Contenidos Jornada II

- Simplificación de procesos
  - La necesidad de simplificar procesos
  - Eliminar regulaciones que generen demoras o costos innecesarios en los procesos
  - Reducir tiempos de gestión o respuesta que afectan a los/as ciudadanos/as
  - Generar espacios de co-creación para mejorar continuamente los procesos
- Reingeniería de Procesos
  - Análisis y rediseño de los procesos
  - Desarrollar secuencias e interacciones
  - Lograr mejoras significativas en los tiempos, costos, calidad y servicio.
- Implementación de procesos

- Breve acercamiento para implementar la reingeniería de procesos en la Gestión Pública

### Contenidos Jornada III

- Procesos de Gestión de la Calidad en el Sector Público
  - Concepto de calidad
  - La gestión por procesos
  - Ciclo de Deming
  - Calidad en la Administración y Gestión Pública
- Metodologías Ágiles un aliado para mejorar la Gestión Pública
  - Los pilares de la agilidad
  - Construirde manera iterativa
  - La importancia de agilizar procesos administrativos
  - Los/as usuarios/as o los/as ciudadanos/assiempre deben estar en el centro

### Bibliografía de referencia (en orden sugerido de lectura)

- Zuleta, A. (2003). Algunas precisiones sobre la nueva gerencia pública y su implementación en la administración pública cordobesa. In *conferencia, en línea*], *Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Sociedad, Gobierno y Administración, Córdoba*, disponible en: <http://www.google.com.co/search>.
- Hernández, P. M. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales.
- Decreto 434/2016. Plan de Modernización del Estado
- Casterá, J. J. C. (2004). La calidad en la administración pública. *Educación en el 2000*, 9.
- Bria, F. (2017). Metodologías Agile en el Ayuntamiento de Barcelona. Disponible en: [https://www.barcelona.cat/digitalstandards/es/agile-methodologies/0.1/\\_attachments/barcelona\\_agile\\_methodologies\\_0.1.es.pdf](https://www.barcelona.cat/digitalstandards/es/agile-methodologies/0.1/_attachments/barcelona_agile_methodologies_0.1.es.pdf)

### DOCENTE

**Ana De Pascale:** Licenciada en Ciencia Política por la Universidad de Palermo (Argentina) y Especialista en Gestión Pública por la Universidad de Buenos Aires (Argentina). Es docente y brinda asesoramiento a la Coordinación Académica de la Licenciatura en Organizaciones de la Sociedad Civil en la Escuela de Política y Gobierno de la Universidad Nacional de San Martín (Buenos Aires). Ha sido coordinadora del "Equipo de Expertos/as en Gestión Pública" del

Gobierno de la Provincia de Buenos Aires; y cuenta con experiencia en distintas áreas del Sector Público, ya sea en el Gobierno Nacional, de la Provincia de Buenos Aires; como así en el poder ejecutivo y legislativo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

## **AGENDA**

### **Jornada virtual I**

La importancia de la definición de procesos simples y ágiles con el propósito de brindar bienes y servicios de calidad a los/as ciudadanos/as.

**Día:** Martes 13 de octubre

**Horario:** 9:00 a 12:00

### **Actividad de seguimiento I**

Ejercicio colaborativo para elaborar e identificar a través de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas los procesos actuales de las organizaciones públicas en Argentina.

**Día:** Martes 27 de octubre

**Horario:** 10:00 a 12:00

### **Jornada virtual II**

Las estrategias de simplificación y reingeniería de proceso colaboran para entregar bienes y servicios de calidad a los/as ciudadanos/as.

**Día:** Viernes 6 de noviembre

**Horario:** 9:00 a 12:00

### **Actividad de seguimiento II**

Ejercicio para el diseño y elaboración de reingeniería de procesos utilizando herramientas colaborativas.

**Día:** Viernes 20 de noviembre

**Horario:** 10:00 a 12:00

### **Jornada virtual III**

Los sistemas de Gestión de la Calidad y la implementación de Metodologías Ágiles promueven el fortalecimiento de bienes y servicios de calidad entregados a los/as ciudadanos/as.

**Día:** Martes 1 de diciembre

**Horario:** 9:00 a 12:00