

## **Gestión de la calidad en ámbitos públicos**

Curso virtual de posgrado en gestión pública Universidad Nacional del Litoral y TOP

Duración: (12 semanas)

Modalidad: Virtual

Docentes: Maria Ayala Flores

Dedicación: 10 hs semanales

Créditos: 45 hs lectivas

¿De qué trata este curso?

Tanto las políticas estatales como a la exigencia de respuestas y transparencia por parte de la ciudadanía han convertido la Gestión de la Calidad (GC) en uno de los pilares de toda reforma de la gestión pública.

La GC tiene una larga historia en el ámbito de lo privado porque la búsqueda de la rentabilidad la hace indispensable para sobrevivir en el marco de la competencia. Pero en las organizaciones públicas no se trata de rentabilidad sino de servicios a la sociedad y eso se llama valor público. La GC orientada al valor público es lo que las nuevas políticas promueven y la ciudadanía reclama..

En el marco de esta realidad, tanto los países como los gestores públicos han comenzado a aplicar de manera sistemática herramientas de GC que aprovechan la experiencia del sector privado cuando ello es posible pero cuyo fin es generar un nuevo espacio de acción y de vínculos dentro del eje de vinculación Sociedad? Estado..

En este contexto este curso se orienta a responder preguntas tales como:

¿Cuáles son los modelos disponibles en la actualidad para aplicar GC en las organizaciones públicas?

¿Cómo formular la cuestión de la calidad en términos observables y mensurables?

¿Cómo incorporar la calidad a la cultura de los actores (usuarios internos y externos, gestores internos y externos)?

**Objetivos**

El curso apunta a:

- a) Proporcionar a los participantes un panorama actualizado de los principales modelos normativos disponibles para la mejora de la calidad de productos / servicios, procesos y sistemas en ámbitos públicos
- b) Analizar los alcances y viabilidad de aplicación de la GC en diferentes realidades institucionales.
- c) Desarrollar y consolidar conocimientos y habilidades para aplicar la GC en ámbitos públicos.

**Destinatarios**

El curso está dirigido a:

Gestores Públicos de diferentes áreas que tengan a su cargo responsabilidad por procesos de gestión.

Responsables institucionales que tengan responsabilidad por iniciativas de mejora de la calidad en ámbitos nacionales, sub nacionales y locales.

Gestores que se desempeñan en órganos rectores de iniciativas públicas de calidad.

Consultores y docentes relacionados con la gestión pública.

Miembros de organismos no gubernamentales.

Itinerario didáctico

## Módulo 1

El desafío de la adopción de Sistemas de Gestión de la Calidad en la gestión pública actual

Los modelos de gestión de la calidad aplicables en el ámbito público: 1) cartas de servicio o de compromiso con el ciudadano; 2) modelos de excelencia del tipo premios a la calidad; y 3) sistemas de gestión de la calidad conforme Normas ISO. Referencias a normativas y experiencias nacionales e internacionales más relevantes. Tendencias a futuro de los modelos. Instituciones de la calidad: normalización, certificación y acreditación, metrología. Iniciativas y estrategias de modernización del Estado y de sus instituciones. Estado actual de las normativas nacionales e internacionales en materia de calidad, tales como premios, incentivos, cartas compromisos y otros. Modelos de gestión de la calidad. Los sistemas de normas, calidad y certificación. Los nuevos desafíos: el concepto de cliente-ciudadano.

## Módulo 2

Enfoques y formulación de la gestión de la calidad en el plano de las organizaciones públicas

Los fundamentos o principios de la gestión de la calidad. El vocabulario: principales conceptos y acepciones. La política de calidad de la organización pública. Las tres -E- (economía, eficiencia, eficacia) más la -I- (impacto) aplicados a la estrategia de calidad. El rol de la gestión de recursos humanos, mecanismos de incentivos. Institucionalización de programas de calidad y su puesta en marcha. La implementación de sistemas de gestión de la calidad, planificación y documentación del SGC. Capítulos y apartados de la Norma ISO 9001: los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad. Enfoque de procesos, el esquema o mapa de interacción de procesos. Cliente y producto en la serie ISO 9000. Otras normas vinculadas.

## Módulo 3

Estructura del Sistema de Gestión de la Calidad: política, planificación, organización y roles para la calidad

Requisitos de la documentación: manual de la calidad, procedimientos y registros. Otros documentos necesarios para los SGC. La política y objetivos de la calidad: planificación. Pasos para la implementación del SGC. El rol de la alta dirección y del representante de la dirección: consideraciones para la gerencia pública.

## Módulo 4

Gestión de los recursos y realización del producto o servicio

La gestión de los recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo. Realización del producto/servicio: planificación, diseño y desarrollo, compras y proveedores, control de equipos de medición. Producción y prestación del servicio: aspectos a tener en cuenta en el servicio público y en la vinculación con el ciudadano.

## Módulo 5

### Medición, análisis y mejora de un SGC en la gestión pública

Mecanismos de monitoreo de procesos críticos de cada área o de la organización. El tablero de control con las luces de alerta que deben indicar necesidad de intervención. Impacto y evaluación económica y no económica de los logros de la calidad. La calidad como base de la autoevaluación permanente y de la mejora continua. El criterio final de la satisfacción del cliente/ciudadano (Report Card, Serv-Qual, encuestas de expectativas y satisfacción). Seguimiento y medición de procesos y producto/servicio. Análisis de datos: indicadores de la calidad. La auditoría interna y externa: planificación, rol de los auditores, el informe de auditoría. Mejora continua: acciones correctivas y preventivas. Sistemas de gestión de reclamos.