

Gestión de Calidad en Ámbitos Públicos

Código de Beca:	460
Nombre:	Gestión de Calidad en Ámbitos Públicos
Descripción:	<p>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.</p> <p>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..</p> <p>En este contexto este curso se orienta a responder preguntas tales como:</p> <ul style="list-style-type: none">•¿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)? <p>Objetivos</p> <p>El curso apunta a:</p> <ol style="list-style-type: none">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 públicosb) 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. <p>El curso es promovido y gestionado por la Universidad Nacional del Litoral UNL y el Centro de Desarrollo y Asistencia Técnica en tecnología para la Organización Pública -TOP, (Asociación Civil).</p>
Fuente principal:	Argentina
Fuente secundaria:	-
Tipo de beca:	Parcial

Fecha de vencimiento: 17/04/2017

Requisitos:

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.

Requisitos para participar;

Para optar por el Certificado de Curso de Posgrado es requisito necesario poseer Título Universitario de Grado (p.e. licenciado, contador, arquitecto, ingeniero, etc.)

Para optar por el certificado de aprobación de la participación no se requiere de título universitario, siendo el único requisito la aprobación de los trabajos prácticos obligatorios.

La valoración de la solicitud de admisión se halla a cargo del Comité de Selección, que toma en cuenta las informaciones registradas en la solicitud de inscripción y el Curriculum Vitae (hoja de vida) de los candidatos.

Para la tramitación del certificado ante las instancias académicas de la Universidad, debe enviarse por correo certificado fotocopia autenticada del título profesional, fotografía y fotocopia del documento nacional de identidad o pasaporte.

Beneficios:

Becas para cursos del Programa de Capacitación TOP

El Programa dispone de un número limitado de becas parciales, consistentes en una disminución del costo de la matrícula del curso y becas totales en casos especiales.

Becas parciales:

Tipo A: reducción del 50% del curso.

Tipo B: reducción del 30 % del costo del curso.

Becas completa:

Se concederá una beca completa por el curso en casos especiales en que se cumplan excepcionalmente las siguientes circunstancias debidamente documentadas por parte del solicitante:

- Posibilidad de aplicación de los conocimientos e instrumentos obtenidos

en los cursos a las tareas desempeñadas.

- Posibilidad de transferencia a terceros mediante actividades laborales y académicas, aplicación en trabajos académicos, tales como tesis monografías u otros.
- Antecedentes académicos y/o laborales relacionados con la temática de la gestión pública.
- Dificultad para afrontar el costo de la matrícula del curso.

Los solicitantes de becas pueden formalizar su solicitud en el mismo formulario de preinscripción, llenando los datos que allí figuran.

Será un elemento de juicio favorable la presentación de una carta de su empleador y/o institución académica a la que pertenece, en la que se haga constar la medida y condiciones en que el solicitante se halle encuadrado en los causales de otorgamiento de becas que arriba se indican.

Las solicitudes de becas serán evaluadas por un Comité de Becas, el cual elaborará el orden de prioridad mediante el cual se asignarán las becas disponibles.

Se recibirán solicitudes de becas hasta el día límite de postulación.

Para más información, visite el sitio:

http://www.top.org.ar/convocatoria_becas.aspx

Lugar de postulación y documentación a presentar:

Complete el formulario on line de solicitud de inscripción (http://www.top.org.ar/preinscripcion_cab_pos.aspx).

El formulario le solicitará que adjunte un Currículum Vitae (hoja de vida), de modo que téngalo preparado.

Si usted no ha solicitado beca, en caso de haber cupo disponible recibirá en pocos días la confirmación de la aceptación de la inscripción. Si ha solicitado beca, recibirá la respuesta una vez finalizada la evaluación por parte del Comité de Becas.

Una vez confirmada la aceptación de la inscripción, la misma quedará formalizada al acreditarse el pago del curso.

Importante: La Universidad Nacional del Litoral y TOP se reservan el derecho a modificar los requisitos antes de la formalización de la inscripción en los cursos, en cuyo caso se procederá a la correspondiente notificación a los postulantes antes de aceptación de la inscripción.

Contacto en caso de dudas:

CONSULTAS

e-mail: info@top-academico.org.ar

Telefax: (54 11) 4951 0011 / 4951 0322

Dirección: Av. Corrientes 2548, piso 1 "D" C1046AAQ

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina

Observaciones:

Equipamiento Informático Necesario:

Acceso a Internet

Windows 7, Vista, XP, 2000, Linux o Mac OS X.

Navegador (es conveniente que se halle actualizado): Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

Costos Certificación de participación: u\$s 455 (cuatrocientos cincuenta y cinco dólares)

Certificación de curso virtual de postgrado: u\$s 525 (quinientos veinticinco dólares)

Los costos incluyen:

Materiales didácticos que se entregan a través del Campus Virtual.

Uso irrestricto del Campus virtual, comunicación permanente con los docentes, recursos de comunicación con otros estudiantes y acceso a consultas y asistencia.

Autorización para el uso de las herramientas y metodologías proporcionadas (válido para los cursos que las incluyen).

Formas de pago:

Puede realizar el pago del curso (o el saldo en caso de obtener una beca parcial), de las siguientes maneras:

Si usted reside en Argentina, (en pesos a la cotización oficial)

- Mediante tarjeta de crédito a través de MERCADOPAGO,
- Mediante depósito o transferencia bancaria a nuestra cuenta en el Banco ICBC.

Si usted reside en otro país (en dólares estadounidenses),

- Mediante tarjeta de crédito a través de PAYPAL
- Mediante depósito o transferencia bancaria a nuestra cuenta en el Banco de la Nación Argentina en Estados Unidos (Sucursal Miami)

Ofrecimiento N° 460.1

Nombre ofrecimiento: Gestión de Calidad en Ámbitos Públicos

Información específica: TEMARIO

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.

DOCENTES

Guillermo Malvicino: Economista y Master en Administración Pública de la Universidad de Buenos Aires. Egresado del Fellowship Lester Pearson en el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) en Canadá. Participó en cursos en CG en París y Washington y es Auditor Interno de Sistemas de CG con el auspicio de IRAM de Argentina y AFNOR de Francia. Ha sido responsable gerencial público de la Corporación del Mercado Central de Buenos Aires, la Auditoría General de la Nación, la Secretaría de Seguridad Social de la Nación y Gerente de Planeamiento Estratégico en la Administración Nacional de la Seguridad Social de Argentina.

Es docente en maestrías de Administración Pública de la Universidad de Buenos Aires y otras universidades argentinas. Es miembro pleno del Comité General de Certificación del

IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación).

Liliana Vaccaro - Corduan: Lic. en Sociología (UBA). Diplomado Internacional en Dirección en Administración Pública (INAP España).

Especialista en Modernización de la Función Pública (IIAP - Francia). Se especializó en Gestión de la Calidad orientada al Sector Público y en particular a organizaciones de I+D. En la Administración Pública se desempeñó en puestos de responsabilidad gerencial en recursos humanos y en gestión de la calidad, tanto en el ex Ministerio de Salud y Acción Social, como en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria de Argentina.

Consultora y docente universitaria de postgrado en organizaciones y Universidades argentinas y extranjeras. Miembro pleno del Comité de Sistemas de Gestión de la Calidad y del Comité General de Certificación de IRAM.

METODOLOGÍA

Metodología didáctica

Se emplean métodos de aprendizaje virtual desarrollados para conjugar la transmisión de conocimientos con la aplicación práctica a casos de estudio y el intercambio de experiencias entre participantes. El eje metodológico es el equilibrio entre la adquisición de nuevos conocimientos y perspectivas enriquecedoras con el de habilidades y capacidades de aplicación a la vida profesional y laboral.

Al comenzar el curso los participantes reciben el material conceptual y bibliográfico a través del Campus Virtual, así como otras herramientas de trabajo, tales como casos de estudio, guías e instructivos. En esta etapa, aquellos participantes que no tengan experiencia previa en aprendizaje virtual pueden participar del Taller de Uso del Campus, en el cual se familiarizan con su manejo y facilidades.

Durante el desarrollo del curso se aplican metodologías de teletrabajo, mediante las que los participantes son asistidos por el docente titular y/o docentes asesores especialistas en la materia en el análisis de la bibliografía y el desarrollo de las prácticas.

Se estimula y facilita el intercambio de experiencias y puntos de vista entre los participantes, lo cual produce algunos de los aportes más enriquecedores del aprendizaje virtual. Para ello se organizan discusiones e intercambios a través de una coordinación tutorial en foros virtuales.

Los ejercicios prácticos se realizan con diferentes herramientas, como casos de estudio, cuestionarios, análisis de textos e intercambios. Los docentes asisten a los participantes mediante consejos, sugerencias y observaciones técnicas y proporcionan ayuda para superar dificultades.

Tipo de curso:	CURSO CORTO
Modalidad de curso:	A distancia
País:	Uruguay
Ciudad:	-
Idiomas:	español
Fecha de inicio:	24/04/2017
Fecha de fin:	10/07/2017
Fecha límite de	17/04/2017

inscripción:

Duración aprox.: -

Disciplinas: Empresas públicas. Asociaciones público privadas
Gobierno. Administración pública
Desarrollo. Desarrollo social
Políticas sociales
Planificación del desarrollo

Observaciones: -