

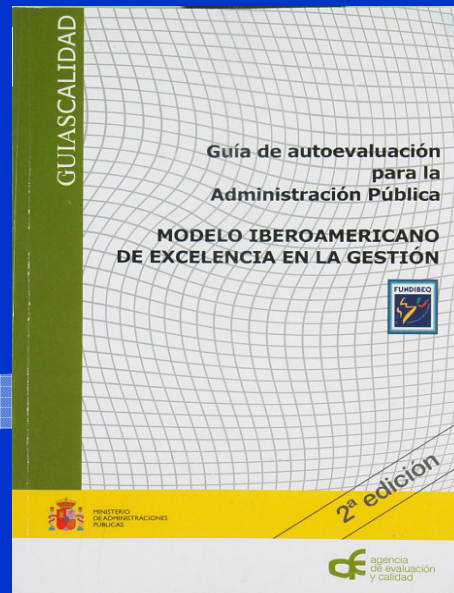
La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública: Aspectos importantes de su aplicación en un organismo público de Formosa - Argentina

Gladis Rosario Mazza

- **Presentación de la Guía**
- **Aplicación de la Guía en un organismo público.**
- **Aspectos importante de la experiencia.**
- **Resultados alcanzados**
- **Lecciones y aprendizajes.**

La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública: Aspectos importantes de su aplicación en un organismo público de Formosa - Argentina

PRESENTACIÓN DE LA GUÍA:



**LA GUÍA ES UN
INSTRUCTIVO PARA
GUIAR EL PROCESO DE
AUTOEVALUACIÓN**

**LA GUÍA FUE PUBLICADA EN EL AÑO 2003 POR EL
MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PUBLICAS DE ESPAÑA
(al que esta adscrita la Agencia de Evaluación y calidad) Y
FUNDIBEQ.**

REVISADA INTEGRAMENTE EN EL AÑO 2005.

La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública: Aspectos importantes de su aplicación en un organismo público de Formosa - Argentina

LA AUTOEVALUACIÓN ENTREGA COMO RESULTADO UNA FOTOGRAFIA DE LA SITUACIÓN EN QUE SE ENCUENTRA LA ORGANIZACIÓN

1. LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN

2.- POLITICA Y ESTRATEGIA

3.- DESARROLLO DE LAS PERSONAS

4.- RECURSOS Y ASOCIADOS

5.- CLIENTES

6.- RESULTADOS DE CLIENTES

7.- RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS

8.-RESULTADOS DE SOCIEDAD

9.-RESULTADOS GOBALES

La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública: Aspectos importantes de su aplicación en un organismo público de Formosa - Argentina

¿ CÓMO NACE LA EXPERIENCIA ?

- FORMULACIÓN DEL PROYECTO**
- CONSTITUCIÓN Y ENTRENAMIENTO DEL EQUIPO DE PROYECTO DE LA SUBSECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS**
- SELECCIÓN DEL INSTITUTO DE ASISTENCIA SOCIAL (IAS)**
- DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TRABAJO**
- PRESENTACIÓN DEL PROYECTO AL IAS.**

La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública: Aspectos importantes de su aplicación en un organismo público de Formosa - Argentina

ASPECTOS IMPORTANTES DE LA EXPERIENCIA

REVISIÓN Y ANALISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL INSTITUTO DE ASISTENCIA SOCIAL (IAS)

¿qué hace? ¿cómo lo hace? Y para ¿quién lo hace?

- Identificación de los productos principales de los juegos de azar y la elaboración de la Lista.**
- Identificación de todos los procesos,**
- Identificación de los destinatarios o clientes,**
- Construcción del mapa de procesos y productos.**
- Determinación de indicadores de gestión: atención al agenciero, indicadores económico y financieros.**

**La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública:
Aspectos importantes de su aplicación en un organismo público
de Formosa - Argentina**

PASOS PARA IMPLANTAR LA AUTOEVALUACIÓN:

FASE PREVIA:

**✓ SENSIBILIZACIÓN Y DIFUSION DE LOS PRINCIPIOS
DE LA GESTION DE CALIDAD PARA TODOS LOS
NIVELES DEL INSTITUTO DE ASISTENCIA SOCIAL:**

- JERARQUICOS,**
- DIRECTIVOS Y**
- OPERARIOS**

✓ ELABORACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública: Aspectos importantes de su aplicación en un organismo público de Formosa - Argentina

CAPACITACIONES INCLUÍDAS EN EL PLAN:

- **Detección de necesidades de capacitación**
- **Trabajo en equipo**
- **Gestión por procesos, variables e indicadores**
- **Calidad y Mejora continua**
- **Identificación de indicadores de gestión**
- **Metodologías de relevamiento de opinión**
- **Planificación estratégica y formulación de proyectos.**
- **Atención al público, entre otras capacitaciones**

La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública: Aspectos importantes de su aplicación en un organismo público de Formosa - Argentina

COMPROMISO Y LIDERAZGO DE LOS RESPONSABLES DE CADA ORGANIZACIÓN:

- ✓ LOS DIRECTIVOS EJERCIERON EL LIDERAZGO Y SE COMPROMETIERON CON LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO.**
- ✓ EL ADMINISTRADOR GENERAL DEL INSTITUTO (IAS) PRESENTÓ EL PROYECTO A TODO EL PERSONAL A SU CARGO Y EMITIÓ LA NORMA ADMINISTRATIVA PERTINENTE.**
- ✓ CONFORMACIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJOS**

**La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública:
Aspectos importantes de su aplicación en un organismo
público de Formosa - Argentina**

FACILITACIÓN:

✓ CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD.

✓ ASIGNACIÓN DE FUNCIONES AL COMITÉ DE CALIDAD.

✓ ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE TAREAS PARA EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN:

- Definición de las actividades del Equipo de Calidad**
- Entrenamiento para el trabajo en equipo.**
- Criterios para identificar áreas de mejoras en el sistema de gestión del IAS.**

**La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública:
Aspectos importantes de su aplicación en un organismo
público de Formosa - Argentina**

CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE EVALUACIÓN:

**✓ SE INTEGRÓ CON REPRESENTANTES DE LAS
AREAS SUSTANTIVAS DEL INSTITUTO: Secretaría
General, las Direcciones de Administración, de
Informática, de Comercialización, de Coordinación, de
Tesorería. Además de 2 miembros del Comité de
Calidad y 1 del equipo de Proyecto.**

**✓ EL EQUIPO DEFINIÓ EL CRONOGRAMA DE
TRABAJO CON ACCIONES TALES COMO:**

- Entrenamiento en el proceso de autoevaluación**
- Sistematización de la información para responder al
Cuestionario de autoevaluación.**

La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública: Aspectos importantes de su aplicación en un organismo público de Formosa - Argentina

FORMACIÓN EN EL MODELO:

- ✓ PRESENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL MODELO QUE INCLUYE 9 CRITERIOS AGRUPADOS EN PROCESOS FACILITADORES Y DE RESULTADOS.**
- ✓ CAPACITACIONES DESTINADAS AL COMITÉ DE CALIDAD Y EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN EN: PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD, FASES DEL MODELO IBEROAMERICANO, LA AUTOEVALUACIÓN, METODO DE PUNTUACIÓN Y EL USO DE DISTINTOS SOFTWARE PARA AUTOEVALUARSE.**

**La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública:
Aspectos importantes de su aplicación en un organismo
público de Formosa - Argentina**

DIVULGACIÓN DEL MODELO:

- ✓ **EL ADMINISTRADOR FUE EL RESPONSABLE DE PRESENTAR EL PROYECTO Y EL EQUIPO DE PROYECTO DE EXPLICAR LAS METAS A ALCANZAR.**
- ✓ **PRESENTACIÓN DE LA FILOSOFÍA DEL MODELO Y SUS CARACTERÍSTICAS, RAZONES POR LA QUE SE OPTÓ POR SU UTILIZACIÓN.**

**La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública:
Aspectos importantes de su aplicación en un organismo
público de Formosa - Argentina**

LA AUTOEVALUACIÓN:

**REALIZACIÓN EN GABINETE DE PRUEBAS DE
FACTIBILIDAD DE USO DEL METODO POR
FORMULARIO Y CUESTIONARIO EN UNA
SIMULACIÓN DE AUTOEVALUACIÓN.**

**ELECCIÓN DEL METODO DE CUESTIONARIO Y EL
USO DE LA GUIA DE AUTOEVALUACIÓN**

La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública: Aspectos importantes de su aplicación en un organismo público de Formosa - Argentina

LA AUTOEVALUACIÓN:

- ✓ **ACCIONES REALIZADAS :**
 - **RECOPIACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE DATOS**
 - **IDENTIFICAR FUENTES DE INFORMACIÓN DONDE SE ENCUENTRAN LAS EVIDENCIAS.**
 - **DOCUMENTAR LAS EVIDENCIAS**
 - **CONSENSUAR EN EQUIPO EL PUNTAJE CONFORME A LA GUIA DE PUNTUACIÓN DE FUNDIBEQ**
 - **LA AUTOEVALUACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y AREAS DE MEJORAS.**

**La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública:
Aspectos importantes de su aplicación en un organismo
público de Formosa - Argentina**

DETERMINACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS:

- 1. ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO.**
- 2. INTEGRAR EL LIDERAZGO A LA POLÍTICA Y A LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN.**
- 3. DEFINICIÓN DE UNA POLÍTICA DE CAPACITACIÓN COMO MÉTODO DE ACTUALIZACIÓN CONSTANTE Y CONTÍNUA CON EL OBJETO DE MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública: Aspectos importantes de su aplicación en un organismo público de Formosa - Argentina

RESULTADOS ALCANZADOS:

- Personal jerárquico y operativo del IAS sensibilizados respecto de los principios de la calidad y el uso de sus herramientas.
- Revisión integral del sistema de gestión del IAS.
- Personal capacitado para la gestión por procesos.
- Primera autoevaluación mediante la aplicación de la Guía según el Modelo Iberoamericano y elaboración del documento de autoevaluación (Relatorio) del IAS.
- Identificación de tres áreas de mejoras.

La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública: Aspectos importantes de su aplicación en un organismo público de Formosa - Argentina

LECCIONES Y APRENDIZAJES

- SENSIBILIZAR Y CAPACITAR A LOS ORGANISMOS PÚBLICOS EN CALIDAD.**
- DIFUNDIR EL USO DE LA GUIA DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**
- BRINDAR APOYO TÉCNICO INCORPORANDO MEJORAS AL SISTEMA DE GESTIÓN**
- PROMOVER LA PREMIACIÓN OFICIAL A EMPRESAS PRIVADAS Y ORGANISMOS PÚBLICOS QUE INCORPOREN LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.**

**La Guía de Autoevaluación para la Administración Pública:
Aspectos importantes de su aplicación en un organismo público de
Formosa - Argentina**

**POR VUESTRA ATENCIÓN
MUCHAS GRACIAS**

LIC. GLADIS MAZZA

gmazza@formosa.gov.ar

gladismazza@formosa.gov.ar