



|  |                                      |                                       |                                     |
|--|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>CARRERA:</b><br>Licenciatura en Ciencia Políticas y Administración Pública – Lic. Trabajo Social – Lic. Comunicación Social- Lic. Sociología. Tecnicatura Universitaria en Gestión de Políticas Públicas  |                                      |                                       |                                     |
| <b>Plan de estudios:</b>   |                                      | <b>Año Académico: 2019</b>            |                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CPyA:</b> ORD. 2/96 C.D. – 40/96 C.S., ORD. 3/99 C.D. – 39/99 C.S., ORD. N° 01/09 C.D- ORD: N° 15/16 CD</li> <li>• <b>TS-</b> Ord. 07/99-CS- 58/15-CS</li> <li>• <b>CS-</b> Ord.22/00-CS-56/13-CS- 20/16-CS</li> <li>• <b>S-</b> Ord. 93/13-CS</li> <li>• <b>TUGPP:</b> Ord. 42/14 CS</li> </ul> |                                      |                                       |                                     |
| <b>Programa de:</b><br><i>Taller de Relevamiento y Documentación de Procesos Administrativos</i>   |                                      | <b>CUATRIMESTRAL</b>                  | <b>1°C<br/>2019</b>                 |
|  |                                      | <b>ANUAL</b>                          |                                     |
| <b>ELECTIVA</b>  | <b>CARGA HORARIA TOTAL</b><br>60 hs. | <b>CARGA HORARIA SEMANAL</b><br>3 hs. | <b>APROBADO POR RES.N°:74/18-CD</b> |
| <b>Responsable de Cátedra: Esp. Fabiana Molina</b>   |                                      |                                       |                                     |
| <b>Otros Integrantes de la Cátedra:</b>  |                                      |                                       |                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Adjunta:</u> Lic. Marisa Repetto</b></li> <li>• <b><u>JTP:</u> Daniel Quiles</b></li> <li>• <b><u>Ayudante de 1°:</u> Lic. Yamel Ases</b></li> <li>• <b><u>Ayudante de 1°:</u> Lic. Marcos Romano</b></li> <br/> <li>• <b><u>Prof. Invitado:</u> Mgter. Victor Fábrega</b></li> </ul>         |                                      |                                       |                                     |
| <b>CONDICIONES PARA CURSAR</b>   |                                      |                                       |                                     |
| <b>Asignaturas con cursado regular</b>   |                                      | <b>Asignaturas aprobadas</b>          |                                     |
| <b>CONDICIONES PARA RENDIR O PARA CURSAR CON EVALUACIÓN CONTINUA</b>   |                                      |                                       |                                     |
| <b>Asignaturas con cursado regular</b>   |                                      | <b>Asignaturas aprobadas</b>          |                                     |

## 1. FUNDAMENTACIÓN

Es claro que estamos inmersos en un mundo globalizado caracterizado por lo que se denomina la “Sociedad del Conocimiento”. Es decir, vivimos en una sociedad en donde las tecnologías, la información y el conocimiento son los ejes de la innovación y el desarrollo. Pero destacando que no sólo es importante contar con herramientas tecnológicas, sino generar conocimiento sistemático y científico.

Frente a este escenario que nos atraviesa y nos interpela, la Universidad, y en especial nuestra unidad académica, está llamada a brindar herramientas teórico- práctico que permita a los



estudiantes, y posteriores graduados, a insertarse en el mercado laboral, con saberes que les brinde la posibilidad de resolver nuevos desafíos en la gestión de la administración, en el ámbito público y privado.

El contenido teórico y práctico de la cátedra ha sido diseñado para brindar una oferta educativa de tipo instrumental, de manera de combinar parámetros pedagógicos y tecno- informáticos, para los estudiantes avanzados de Ciencia Política y Administración Pública, Trabajo Social, Comunicación Social, Sociología y de la Tec. Universitaria en Gestión de Políticas Públicas.

La presente materia ofrece la posibilidad de entrar en contacto con la gestión de las políticas públicas para describir, analizar y proponer replanteos a los procesos administrativos e instrumentos de tomas de decisión. Principalmente, se apelará a formar en herramientas instrumentales que, sumado a los conocimientos de administración de procesos y de gestión de políticas públicas, les permita introducirse en soluciones tecnológicas para la administración pública.

La “reingeniería” de los procesos permite incorporar funcionalidades nuevas propias de la gestión electrónica (acceso simultáneo de múltiples usuarios al mismo trámite, vinculación y vista a múltiples expedientes en tiempo real, repositorios de fuentes documentales disponible para distintos propósitos, disponibilidad de datos de gestión, incorporación de usuarios externos en el proceso, etc.). El ejercicio analítico de describir y documentar las actividades e instrumentos actuales así como de proponer alternativas superadoras para el nuevo formato de gestión, requiere la utilización de marcos conceptuales, aplicación de vocabulario técnico adecuado y manejo de software de gestión propios de la incumbencia y futuro ámbito de acción de los alumnos avanzados de la carrera.

El fin de esta propuesta educativa se focaliza, desde un abordaje multidisciplinario, en dotar de nuevas herramientas tecno- digitales, donde confluyan el conocimientos de la ciencia de la administración y el uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (Tics).

En síntesis, la materia propone proveer contexto teórico, instrumentos metodológicos y guía a los estudiantes durante las prácticas que se realicen. Esto es, en las instancias de relevamiento de procesos sustantivos actuales, documentación, formalización de material descriptivo y participación en la reingeniería y en el uso de herramientas tecno-digitales.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 GENERALES**

- a) Conocer y aplicar los conceptos, herramientas y técnicas de relevamiento para identificar, describir y documentar los procesos de gestión sustantivos ejecutados por diferentes ámbitos de la Administración Pública.
- b) Participar activamente en procesos de modernización e innovación en la gestión pública mediante la aplicación conceptos, instrumentos y formas de organizar los recursos estatales, en beneficio de la ciudadanía bajo los principios de calidad, eficiencia y eficacia en la gestión de la administración pública.
- c) Desarrollar competencias para la comunicación e interacción desde una actitud responsable y ética.

### **2.2 -OBJETIVOS ESPECÍFICOS**



- i. Conocer y distinguir los conceptos básicos de gestión por proceso adaptados al contexto público y estatal.
- ii. Aplicar técnicas y conceptos de relevamiento de procesos, actividades y tareas en la gestión pública, produciendo documentos descriptivos con los formatos y contenidos mínimos de calidad y en plazos establecidos por la cátedra
- iii. Aplicar marcos conceptuales y vocabulario técnico al momento de analizar, comprender y describir la organización formal y real de diferentes organismos de análisis.
- iv. Comprender las lógicas propias de la gestión de expedientes en formatos impresos (papel) y el impacto en los procesos internos durante la transición hacia la gestión de expedientes en entornos digitales.
- v. Establecer vínculos con los gestores públicos de las áreas asignadas con el fin de realizar trabajos conjuntos en un marco cooperativo, respetuoso y productivo.
- vi. Desarrollar y amplificar habilidades sociales de trabajo en equipo, de comunicación y de discusión en un marco de respeto participativo.

### 3. CONTENIDOS DEL PROGRAMA

A continuación se describen los contenidos de la materia, dividida en núcleos temáticos, módulos de aprendizajes y ejes temáticos.

#### ÁREA INTRODUCTORIA

##### Módulo 1.

###### Eje 1- La organización:

Concepto, naturaleza y características. Clasificación. Diferencia entre organizaciones públicas y privadas. La organización como sistema y sus características como sistema formal.

###### Eje 2- Conceptos básicos de gestión por procesos:

Tipos de procesos, mapeo de procesos, descripción y documentación de procesos, instrumentos de relevamiento, análisis de agregación de valor, rol del destinatario intermedio y final de cada proceso, reingeniería vs implementación de sistemas de mejora continua.

###### Eje 3- Instrumentos del relevamiento de procesos administrativos:

Fichas de proceso, matriz de procesos, documentación respaldatoria.

##### Módulo 2.

## **Eje 1- Información-conocimiento (transición del expediente papel al electrónico):**

Breve introducción al marco legal-normativo de tecnologías de la información: escenario mundial, nacional y provincial.

Concepto de redes de información, neutralidad en la web, tecnología de la información y las comunicaciones.

Conceptos básicos de TICs: gobierno electrónico, digitalización, gestión del dato, entornos e instrumentos de seguridad en la gestión del dato, modelado de procesos, el rol de los usuarios de software de gestión de procesos digitales (asignación de expedientes, traslados, firma digital, unificación de expedientes, digitalización de documentación en papel) Ciudadanía y gobierno digital. Capacitación en software para la generación de organigramas y flujogramas.

### **ÁREA TRONCAL**

#### **Módulo 3.**

**Eje 1- Repaso de conceptos básicos** de gestión administrativa en el marco normativo actual y en contexto digital: rol del expediente en la gestión pública, formalidades básicas para la sustanciación de las decisiones administrativas, repaso de normas legales reguladoras del proceso de despapelización (Ley del Dato, Firma Digital, Habeas data, entre otras).

Definición de proceso- procedimiento. Alcance. Identificación. Metodología para relevamiento y redefinición de procesos e implementación de software de gestión documental y seguimiento de expediente electrónico. Metodología de análisis y mejora continua de los procesos de gestión

#### **Eje 2- alumno-comunidad:**

Definición del organismo a relevar. Determinación de la estructura organizativa. Organigrama. Flujo de procesos. Diagrama. Relevamiento de datos y procesos. Planillas de relevamiento de procesos.

### **ÁREA DE PROFUNDIZACIÓN PRÁCTICA**

#### **Módulo 4.**

Taller 1: Guía de apoyo y lineamientos para el relevamiento de procesos.

Taller 2: Guía orientativa y de apoyo para la presentación de estudio- práctica del caso elegido.

Taller 3: Guía orientativa para la definición de planillas de relevamiento. Análisis de la información.

Presentación de trabajo final integrador. Exposición.

## **4. BIBLIOGRAFÍA**

A continuación se detalla la bibliografía mínima a utilizar, sin perjuicio del aporte que cada docente realice en el dictado de clase.

### **4.1 Bibliografía general**

BARBERO, Jesús Martín (2002): "Tecnidades, identidades y alteridades: Des-ubicaciones y capacidades de la comunicación del nuevo siglo", en Diálogos de la Comunicación, N° 64, ITESO, Guadalajara, México.



Consejo Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2010). "Gestión Pública Iberoamericana para el siglo XXI". En Santo Domingo, República Dominicana (Documento aprobado por la XL Reunión Ordinaria del Consejo Directivo del CLAD)

GRAGLIA, J. E, (2012), En la búsqueda del bien común. Manual de políticas públicas, ACEP-KAS, Bs. As. , recuperado 2/7/2016: versión electrónica [http://www.kas.de/wf/doc/17509-1442-4-30.pdf]

HALIBURTON, Eduardo: "Manual para el análisis, evaluación y reingeniería de procesos en la Administración pública. Subsecretaría de la Gestión Pública y del Proyecto de Modernización del Estado BIRF 4423-AR 2.006

MADRIGAL JIMÉNEZ, Ricardo A., El procedimiento judicial electrónico, Revista de Derecho y Tecnologías de la Información N° 3-2005. UNED, Costa Rica.

- Subsecretaría de la Gestión Pública. Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación.
- "La Gestión Pública por Objetivos y Resultados: Una visión sistémica" 2007. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.
- "Manual para el Análisis, Evaluación y Reingeniería de Procesos en la Administración Pública" 2006. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.
- "Macroestructura. La Construcción del Estado y los Bienes Públicos". Proyecto de Modernización del Estado, 2006. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Disponibles en [www.sgp.gov.ar](http://www.sgp.gov.ar)

## 4.2 Bibliografía especial por unidad

### Módulo 1

GILLI, Juan José y otros: "Diseño organizativos: estructura y proceso". Ed. Granica. Bs. As. 2.007.

HALIBURTON, Eduardo: "Manual para el análisis, evaluación y reingeniería de procesos en la Administración pública. Subsecretaría de la Gestión Pública y del Proyecto de Modernización del Estado BIRF 4423-AR 2.006

LÓPEZ, Andrea y Zeller, Norberto (2010): Argentina: un balance de las reformas administrativas en el Estado Nacional a 25 años de democracia. INAP, Buenos Aires.

OSZLAK, Oscar y O'DONNELL, Guillermo (1981): Estado y políticas estatales en América Latina. Hacia una estrategia de investigación. CEDES-G.E.CLACSO N° 4. Buenos Aires.

### Módulo 2

GILLI, Juan José y otros: "Diseño organizativos: estructura y proceso". Ed. Granica. Bs. As. 2.007.

HALIBURTON, Eduardo: "Manual para el análisis, evaluación y reingeniería de procesos en la Administración pública. Subsecretaría de la Gestión Pública y del Proyecto de Modernización del Estado BIRF 4423-AR 2.006

OBSERVATORIO ARGENTINO DE LEGISLACIÓN INFORMÁTICA, recuperado: <http://www.informaticalegal.com.ar/legislacion-informatica/>  
Decreto 87/17. Ministerio de Modernización de la Nación. Recuperado: <http://www.saij.gob.ar/creacion-una-plataforma-digital-sector-publico-integrada-herramientas-servicios-utilizados-prestados-creacion-una-plataforma-digital-sector-publico-integrada-herramientas-servicios-utilizados-prestados-nv16338-2017-02-02/123456789-0abc-833-61ti-lpssedadevon>



### Módulo 3

GILLI, Juan José y otros: "Diseño organizativos: estructura y proceso". Ed. Granica. Bs. As. 2.007.

HALIBURTON, Eduardo: "Manual para el análisis, evaluación y reingeniería de procesos en la Administración pública. Subsecretaría de la Gestión Pública y del Proyecto de Modernización del Estado BIRF 4423-AR 2.006

Secretaría de Gabinete (2011): Nuevos abordajes sobre calidad en la gestión pública. Documento de trabajo, Buenos Aires.

Secretaría de Gestión Pública (2007): Gestión de Calidad y Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación. Buenos Aires.

Secretaría de Gabinete (2011): Manual de diseño y evaluación de estructuras. Documento de trabajo, Buenos Aires.

HINTZE, Jorge (1999) Administración de estructuras organizativas, Biblioteca Virtual TOP. En [www.top.org.ar](http://www.top.org.ar). Buenos Aires

MINTZBERG, Henry (2000): Diseño de Organizaciones Eficientes. 1a. edic., 8a. Reimpresión. Buenos Aires, El Ateneo. Título en Inglés: "Structure in Fives. Designing Effective Organizations.

### Módulo 4

Material de trabajo entregado por la cátedra: *fichas modelos y guías prácticas*.

## 5. ESTRATEGIA Y MODALIDAD DE TRABAJO PREVISTAS PARA EL DESARROLLO DEL ESPACIO CURRICULAR

La estrategia a utilizar para trabajar las capacidades cognitivas y sociales del estudiante a fin de lograr los objetivos presentados, será la de **TALLER**, como estrategia general. La estrategia de trabajo es un instrumento que propicia en los estudiantes un espacio de reflexión, análisis y discusión entre pares de una misma comisión; asimismo, es allí donde las situaciones prácticas se entienden a partir de cuerpos teóricos y, simultáneamente, se sistematiza el conocimiento de las situaciones prácticas. A través de esta metodología de trabajo, se procura organizar y reunir a los estudiantes en reducidos grupos de trabajo con el objetivo de realizar una aplicación práctica conjunta y compartida de los conceptos teóricos abordados en cada una de las unidades temáticas presentados en el presente Programa.

Además, la materia se dictará de acuerdo a la metodología teórico- práctico. Se combinará el dictado de clases teóricas con prácticas en un Ministerio del Poder Ejecutivo provincial relevando un set de procesos definidos por la cátedra.

El relevamiento de procesos se realizará utilizando contenidos teóricos y metodológicos dados en el cursado, y bajo la guía de docentes y tutores. El objetivo de trabajo será conjugar los contenidos del programa con referencias permanentes a las experiencias concretas que hayan tenido lugar en el relevamiento práctico en distintas organizaciones públicas.

El propio desarrollo de los contenidos, propuesto de manera flexible, permitirá el agregado de nueva bibliografía o la modificación de la inicialmente propuesta, de modo de mantener la actualización de los temas de discusión y el interés de los estudiantes.

En ese sentido, se espera del estudiantado compromiso, participación y cumplimiento de las exigencias de aprendizaje señalados.



Se prevé la invitación, a distintas clases teóricas, de funcionarios y actores claves de organismos públicos que hayan empleado algunas de las herramientas propuestas para que puedan compartir sus experiencias.

**El abordaje de la presente cátedra optativa, en cuanto al apartado práctico, está organizada en tres etapas:**

- Contextualización de la organización
- Identificación del listado de procesos y definición de instrumentos operativos,
- Relevamiento de Procesos,
- Generación de la documentación final

## 6. CRITERIOS DE EVALUACIÓN/ CONDICIONES DE APROBACIÓN

En el presente espacio curricular se tendrán en cuenta los siguientes criterios de evaluación:

- Orden y claridad conceptual*
- Pertinencia de los conceptos y herramientas aplicadas.*
- Entrega en tiempo y forma.*
- Capacidad de trabajo en equipo.*

### 6.1. Instrumentos de evaluación

Se instrumentará la evaluación por la entrega de documentos parciales (organigrama real del organismo relevado y fichas de procesos en completas en versión final) y de un informe grupal integrador final (organigrama real del organismo relevado, fichas de proceso aprobada y flujograma).

### 6.2 Sistema de evaluación/Condiciones de aprobación

El sistema de acreditación y/o promoción es sin examen final, pero que contiene dos modalidades: una de **evaluación continua** con la entrega de documentos por hito parciales, y un documento y exposición final e integradora. Además el alumno deberá tener acreditada el 80 % de asistencia a las clases teóricas.

La regularidad se obtiene con el 70% de asistencia y la aprobación de al menos tres (3) sets de documentos prácticas (fichas de procesos y flujogramas de procesos asignados)

## 7. CRONOGRAMA TENTATIVO DE ACTIVIDADES DE LA CÁTEDRA

| Fecha                       | Modalidad<br>(teórico/práctica) | Docente                         | Tema /Actividad/Evaluación   |
|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--|
| <b>1° clase</b><br>12 abril | Teórica/ Práctica               | Equipo de cátedra<br><br>Molina | Introducción al taller, objetivos generales y cronograma de trabajo.<br><b>Módulo 1</b><br><i>Eje 1: La organización y sus formas de abordaje. Introducción a la gestión de procesos</i> |





|                                 |                          |                             |  |
|---------------------------------|--------------------------|-----------------------------|--|
| <b>19 de abril</b>              | Feriado de Viernes Santo |                             |  |
| <b>2° clase</b><br>26 de abril  | Teórica/Práctica         | Víctor Fábrega              | <u>Eje 2:</u> <i>Conceptos básicos de gestión por procesos: tipos de procesos.</i> |
| <b>3° clase</b><br>3 de mayo    | Teórica/ Práctica        | Víctor Fábrega              | <u>Eje 2:</u> <i>Mapeo de procesos</i>   |
| <b>4° clase</b><br>10 de mayo   | Teórica/ Práctica        | Marisa Repetto              | <u>Eje 3:</u> <i>Instrumentos del relevamiento de procesos administrativos.</i>    |
| <b>5° clase</b><br>17 de mayo   | Teórica/ Práctica        | Adscripta y Ayudante alumna | Taller de experiencia 2017   |
| <b>6° clase</b><br>24 de mayo   | Teórica/ Práctica        | Daniel Quiles               | <i>Capacitación en software para la generación de organigramas y flujogramas.</i>  |
| <b>7° clase</b><br>31 de Mayo   | Teórica/ Práctica        | Daniel Quiles               | <i>Capacitación en software para la generación de organigramas y flujogramas.</i>  |
| <b>8° clase</b><br>07 de junio  | Teórica/ Práctica        | Equipo de cátedra           | <b>Trabajo en terreno:</b> unificación de fichas y flujogramas                     |
| <b>9° clase</b><br>14 de junio  | Teórica/ Práctica        | Equipo de cátedra           | <b>Trabajo en terreno:</b> unificación de fichas y flujogramas                     |
| <b>10° clase</b><br>21 de junio | Teórica/ Práctica        | Equipo de cátedra           | <b>EXPOSICIÓN FINAL DEL TALLER</b>   |

| VIGENCIA DE PROGRAMA                 |                        |  |
|--------------------------------------|------------------------|--|
| AÑO                                  | PROFESOR/A RESPONSABLE | FIRMA                                  |
|                                      |                        |  |
| VISADO POR                           |                        |  |
| DIRECTOR/A DE CARRERA O DEPARTAMENTO |                        | DIRECCION GENERAL DE GESTIÓN ACADÉMICA |
|                                      |                        |  |