



UPAP

UNIVERSIDAD PROVINCIAL
DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
SALTA · ARGENTINA

Tecnicatura en Gestión de Calidad en el Sector Público

A. Carrera.

Tecnicatura en Gestión de Calidad en el Sector Público.

B. Nivel.

Tecnicatura universitaria (provincial).

C. Duración.

Seis (6) cuatrimestres.

D. Título.

Técnico Universitario en Gestión de Calidad en el Sector Público.

E. Modalidad.

Virtual, con talleres presenciales.

F. Fundamentación.

La Administración Pública se enfrenta a nuevas exigencias de la sociedad, el progreso de las tecnologías, la proliferación de la información y la eliminación de las barreras físicas para la comunicación trae aparejado comportamientos en los ciudadanos que se traducen en requerimientos del mismo nivel en los servicios que brinda el estado, tendientes sobre todo a la modernización, celeridad, eficiencia, eficacia y cercanía. En este sentido la Administración Pública no puede

ignorar estas demandas porque su vocación pública le obliga satisfacer a los ciudadanos. Para responder a dichas exigencias, el camino apropiado es la mejora de la calidad de los bienes y servicios que la Administración Pública brinda a los ciudadanos. Aprender todos los contenidos de sistemas y modelos es parte del servicio que se solicita al trabajador o al funcionario, quienes no podrían implementar calidad en su gestión sin esos conocimientos.

G. Objetivos.

1. Graduar técnicos en calidad en el Sector Público, con el objetivo de formar una masa crítica de trabajadores especializados para implementar planes de acción en forma transversal e uniforme.
2. Aportar al participante las competencias que la Administración Pública exige para implementar sistemas de calidad, especialmente, aquellas que le permitan: **a)** Conocer los modelos de aseguramiento de la calidad, a través del sistema de gestión contenido en la NORMA IRAM ISO 9901:2015; **b)** Conocer los modelos de excelencia en la gestión, tanto el iberoamericano como el europeo; **c)** Dominar las técnicas de gestión de la calidad referenciales y contenidas en todo sistema o modelo de calidad o de excelencia; **d)** Desplegar los procesos y procedimientos apropiados de cada una de las técnicas, hasta que se haga evidente en la organización.

H. Perfil del egresado.

El egresado de la Tecnicatura en Gestión de Compras Públicas será una persona capacitada para:

Competencias generales:

1. **Pensamiento analítico:** Comprender una situación, identificar sus partes y organizarlas sistemáticamente con el objetivo de determinar sus interrelaciones y establecer prioridades para actuar.
2. **Comunicación escrita:** Producir distintos tipos de textos que comuniquen información pertinente en forma clara y precisa al destinatario que corresponda.

3. **Comunicación verbal y no verbal:** Expresar en forma verbal y no verbal de manera eficaz y eficiente, mensajes de diversa índole en situaciones formales e informales.
4. **Orientación al servicio:** Servir al ciudadano satisfaciendo sus demandas y/o necesidades.
5. **Informática básica:** Utilizar, con dominio suficiente, un conjunto de programas informáticos necesarios para el cumplimiento de la misión y las funciones del puesto de trabajo.
6. **Idioma inglés:** Comprender, interpretar textos y expresarse de manera eficaz en inglés.
7. **Comprensión del entorno organizacional:** Comprender las relaciones de las áreas con poder de decisión en su propia organización y en otras, con el objeto de identificar los nudos neurálgicos de la misma, reconocer los procesos necesarios para la consecución de sus fines y contribuir al desarrollo organizacional.
8. **Comprensión del entorno regional:** Comprender a las personas y a sus situaciones, teniendo en cuenta su contexto social, político, cultural, económico y geográfico, entre otros.
9. **Trabajo en equipo:** Formar parte de un conjunto de personas organizadas para lograr un objetivo en común, priorizando la colaboración, solidaridad y compañerismo entre ellas.
10. **Resolución de problemas:** Identificar, definir y analizar los elementos significativos que constituyen un problema, eligiendo la solución más apropiada para resolverlo en un contexto particular.
11. **Comunicación digital - Manejo de herramientas digitales:** Dominar herramientas específicas de presentación, curación de contenido, redes sociales, bases de datos, etc.
12. **Lengua de señas argentinas:** Comunicarse con personas sordas, mudas o sordomudas mediante lenguaje de señas.
13. **Orientación a resultados:** Trabajar en pos de un objetivo concreto, planificado y medible, tendiendo a estándares de excelencia en su desempeño.
14. **Liderazgo:** Generar compromiso y motivación en colaboradores, respaldo de sus superiores y la promoción de un ambiente de trabajo confortable.
15. **Reconocimiento de la diversidad, multiculturalidad y discapacidad:** Aceptar la coexistencia de distintas culturas y promover la lucha contra la exclusión social y contra la violencia de género.

16. **Gestión de las emociones:** Comprender, aceptar y gestionar los propios estados emocionales generados a partir de nuestro contexto.
17. **Lenguas indígenas:** Comprender y expresarse de manera eficaz en las principales lenguas indígenas que se hablan en las distintas regiones de la Provincia de Salta (wichi, quechua, aymará).

Competencias específicas.

1. **Mapas de Procesos:** Diagnosticar la situación de la organización para trazar líneas de base, identificar procesos claves y potenciales problemas que impactan en la provisión de bienes o servicios, aplicando conceptos de mejora incrementalista mediante el rediseño de procesos o benchmarking.
2. **Mejora Continua:** Desempeñar un rol proactivo en la conformación de equipos de calidad, encargados de propiciar mejoras en forma permanente, teniendo en cuenta la planificación y ejecución, los resultados y sus correcciones posibles.
3. **Modelos de Gestión:** Asegurar, mantener, desarrollar, ampliar y manejar modelos de gestión de calidad y actuar como auditor interno de la organización.
4. **Evaluación:** Gestionar la autoevaluación y la evaluación global de la organización, con modelos estandarizados o indicadores compatibles con un tablero de control.

I. Requisitos generales para la inscripción.

1. Poseer designación vigente en el Poder Ejecutivo Provincial de Salta, bajo cualquiera de las modalidades previstas por la normativa en materia de empleo público.
2. Tener secundario completo.

J. Preferencia de postulantes.

Se otorgará preferencia a quienes:

1. Desempeñen funciones relacionadas con uno o más de los siguientes aspectos en materia de gestión de calidad: Ejecución o Mantenimiento de Planes de Gestión de Calidad, Gestión de su propia actividad, Utilización de normas de Gestión de Calidad, Replicación al entorno de metodologías de trabajo en Gestión de Calidad, Implementación y cumplimiento de objetivos planificados, Participación en procesos de Auditoría Interna.
2. Demuestren conocimientos previos sobre gestión de calidad en general, y, en particular, sobre alguno/s de los aspectos señalados precedentemente.
3. Posean tres (3) años de antigüedad en el Poder Ejecutivo Provincial de Salta.



Del Milagro 398 / C.P.: 4400 - Salta, Argentina / T.: +54 387 4321406 / www.upap.edu.ar / info.upapsalta@gmail.com

