**Escuela Superior de Administración Pública**

**Administración Pública Territorial**

**Asignatura: Pensamiento Administrativo y organizaciones Públicas II**

**Talleres evaluables**

**Preparado por:** Diego Armando Jurado-Zambrano

***Nombre de los integrantes del equipo:***

***ALEJANDRA ARANGO***

***JUAN ALEJANDRO PÉREZ***

***CLAUDIA DIAZ***

***CRISTINA ORTEGA***

***JAMES ARANGO***

***Objetivo:*** Aplicar los conceptos de las temáticas de GpR, gestión por procesos y evolución del pensamiento administrativo público.

**Taller # 1. GESTIÓN POR PROCESOS (Teoría General de Sistemas).**

Para el tipo de organización pública asignada diligencia la ficha de identificación de procesos que se detalla a continuación

**Asignación:**

Grupos # 1 y 2: Una Alcaldía.

Grupo # 3: Una ESE.

Grupo # 4: Una corporación autónoma regional.

Grupo # 5: Una institución Universitaria (ESAP, UDEA, Univalle, Unicauca).

Grupo # 6: Empresa industrial y comercial del Estado ([Tele Antioquia](https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2020/12/EstatutosVigentes2019.pdf), [Ecopetrol](https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/es/NuestraEmpresa/QuienesSomos/NuestraHistoria#:~:text=Ecopetrol%20emprendi%C3%B3%20actividades%20en%20la,revirtieron%20e%20incorpor%C3%B3%20su%20operaci%C3%B3n.), [Metro de Medellín](https://www.metrodemedellin.gov.co/memoria-informe-sostenibilidad/estructura-de-gobierno#:~:text=Sobre%20la%20empresa,-%5B102%2D1%2C&text=%E2%80%93%20Metro%20de%20Medell%C3%ADn%20Ltda.,participaci%C3%B3n%20del%2050%25%20cada%20uno.)).

Grupo # 7 y 8: Empresa se servicios públicos (EPM, EMCALI, Aguas de Atrato, etc.)

GESTION DE LA MEJORA CONTINUA

ATENCIÓN AL USUARIO

GESTIÓN ESTRATÉGICA

GESTIÓN DE PROYECTOS

GESTIÓN DE CALIDAD

ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD MENTAL

COMITÉ DE ÉTICA INVESTIGACIONES

EVALUACIÓN Y MANEJO AMBULATORIO DE PACIENTES

CENTRO DE INVESTIGACIONES

CENTRO DE INVESTIGACIONES

GESTIÓN FARMACÉUTICA

HOSPITALIZACIÓN

Y EGRESO

GESTIÓN TALENTO HUMANO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTIÓN AMBIENTE FÍSICO Y TECNOLOGÍCO

TIC

CALIFICACIÓN DE NIVELES

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

EVALUACIÓN Y CONTROL DISCIPLINARIO

**Estratégicos**

**Misional**

**Apoyo**

**Evaluación**

Explique de manera breve que se desarrollaría desde cada uno de los procesos identificados:

**Misionales:**

Proceso 1: EVALUACIÓN Y MANEJO AMBULATORIO DE PACIENTES: Son pruebas o procedimientos médicos que pueden realizarse en el centro médico sin pasar la noche allí, incluyen: Bienestar y prevención, como programas de asesoría psicológica.

Proceso 2: HOSPITALIZACIÓN Y EGRESO: Es el registro de salida de la instalación hospitalaria de un paciente que haya ocupado una cama de hospitalización, una vez cumplido los trámites médico-administrativos establecidos para tal fin, incluyen dados de alta.

Proceso 3: GESTIÓN FARMACÉUTICA: Inicia desde el proceso de selección, incluyendo la solicitud de los pedidos, la recepción de los diferentes productos contemplados en este documento, la entrega a los usuarios.

Proceso 4: COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIONES: Es un órgano colegiad o autónomo, institucional, interdisciplinario, plural y de carácter consultivo, creado para evaluar y dictaminar protocolos de investigación en seres humanos.

Proceso 5: CENTRO DE INVESTIGACIONES: Tiene como objetivo avanzar en el conocimiento médico mediante el estudio de las personas, ya sea a través de la interacción directa o mediante la recolección y el análisis.

Proceso 6: ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD MENTAL: Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la salud integral es el estado de bienestar físico, emocional y social de un individuo. Es decir, es importante que cada persona tenga un cuerpo sano, una mente en forma y que se adapte y se desarrolle de forma adecuada con su entorno.

**Apoyo:**

Proceso 1: GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN (TIC): Los Sistemas de Información para la Salud es un mecanismo de gestión de sistemas interoperables con datos abiertos que provienen de diferentes fuentes y que se utilizan éticamente, a través de herramientas TIC efectivas, para generar información estratégica en beneficio de la salud pública.

Proceso 2: GESTIÓN TALENTO HUMANO: Consiste en identificar qué competencias profesionales, actitudes y aptitudes necesita reunir el personal para desempeñar correctamente cada uno de los puestos de trabajo.

Proceso 3: GESTIÓN AMBIENTE FÍSICO Y TECNOLOGÍA: se define como el proceso de identificar, evaluar, controlar y monitorear los impactos ambientales de las actividades humanas. Esto implica el uso de tecnologías, procesos y herramientas para proteger y mejorar el entorno.

Proceso 4: GESTIÓN ADMINISTRATIVA lleva:

* GESTIÓN JURÍDICA: Conjunto de acciones, políticas y medidas encaminadas a la eficaz y eficiente defensa de los intereses patrimoniales y judiciales de los entes estatales.
* GESTIÓN DOCUMENTAL: Consiste en la captura, almacenamiento y recuperación de documentos. Cualquier organización ya captura, almacena y recupera documentos todos los días. Los documentos llegan a la empresa en forma de papel y también en formato electrónico.
* GESTIÓN FINANCIERA: Práctica estratégica de establecer, controlar y supervisar todos los recursos financieros para lograr sus objetivos comerciales.

**Estratégicos:**

Proceso 1: ATENCIÓN AL USUARIO Y FAMILIA: Implica garantizar su reconocimiento como sujeto, el acceso e integralidad en la atención, en el marco de un proceso que permita dinamizar, actualizar y gestionar acompañamiento y continuidad.

Proceso 2: GESTIÓN DE CALIDAD: Se refiere al conjunto de información, prácticas, herramientas y personas que se unen para lograr un propósito específico, como satisfacer a los clientes o cumplir con las leyes de tu industria de la mejor manera posible.

Proceso 3: GESTIÓN ESTRATÉGICA: La gestión estratégica es la organización y ejecución de los recursos comerciales para alcanzar los objetivos de tu empresa. No es una iniciativa individual, sino un proceso continuo de formulación, evaluación y mejora de la estrategia para obtener una ventaja competitiva.

Proceso 4: GESTIÓN DE PROYECTOS: Es la práctica de coordinar los procesos, las herramientas, los miembros del equipo y las habilidades para entregar proyectos que cumplan los objetivos y satisfagan los requisitos.

Proceso 5: GESTION DE LA MEJORA CONTINUA: Comprende la recopilación, consolidación, análisis y verificación sistemática de la información, que permite identificar los problemas o fallas de la calidad para gestionar el mejoramiento continuo y asegurar la implementación efectiva de intervenciones y estrategias para el logro de resultados en salud.

**Evaluación:**

Proceso 1: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO: Es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias).

Proceso 2: EVALUACIÓN Y CONTROL DISCIPLINARIO: Instrumento que le permite a los procesos delimitar su ámbito de responsabilidad, tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones y soportar sus planes, programas, procesos, productos y servicios.

Proceso 3: CALIFICACIÓN DE NIVELES: Representa la retroalimentación de los encuestados en forma comparativa. En ella los encuestados califican un atributo o característica.

GENERAL: Desarrollar reflexión frente a la siguiente pregunta

**¿Por qué la gestión por procesos es un enfoque relevante para la gestión de organizaciones públicas?**

Lagestión por procesoses una nueva forma de enfocar el trabajo en las organizaciones. Lo que persigue es la mejora continua de la actividad que realiza la empresa, generando valor tanto para la compañía como para el cliente. Un proceso es un conjunto de actividades dentro de las empresas relacionadas entre sí, que parten de uno o más entradas y generan un resultado. La gestión por procesos se encarga deidentificar los procesos clave de la organización, analizarlos, describirlos, implementar cambios en ellos, monitorizar los resultados y mejorarlos de manera constante. La importancia de la gestión de procesos radica en generar mayor eficacia para los procesos y así dar pasos cruciales para el éxito del proyecto. Un proceso productivo bien diseñado ayuda a la organización a predecir y optimizar los recursos que va a necesitar, elimina operaciones superfluas y reduce costes.

La Gestión basada en los Procesos, surge como un enfoque que centra la atención sobre las actividades de la organización, para optimizarlas. En este trabajo se considerará a la organización como una red de procesos interrelacionados o interconectados, donde la estructura organizativa vertical clásica, eficiente a nivel de funciones, se orienta hacia una concepción horizontal, desplazándose el centro de interés desde las estructuras hacia los procesos, como metodología para mejorar el rendimiento, concentrándose en el diseño disciplinado y cuidadosa ejecución de todos los procesos de una organización.

La Gestión basada en Procesos se trata de una herramienta de gestión que constituye con fuerza como una alternativa exitosa para la obtención de resultados cada vez mejores.

**Taller 2. GESTIÓN PARA RESULTADOS**

***Actividad 1. Teniendo en cuenta el plan de desarrollo del municipio donde usted reside desarrollar la siguiente actividad:***

1. Identifique dos líneas estratégicas dentro del plan de desarrollo (también se puede encontrar como eje).
2. Para cada línea estratégica escogida identifique un componente (también se puede encontrar como sector).
3. Para el componente identifique dos programas.
4. Si es posible, para el programa identifique un proyecto. (Algunos planes de desarrollo se desagregan hasta este ítem).
5. Es usual que, en los planes de desarrollo cada componente y cada programa tengan asociados indicadores (producto y resultado), por lo cual usted y su grupo deberán identificar un indicador para el componente y programa escogido. La idea sería que el componente e indicador estén relacionados.
6. La información solicitada en los anteriores numerales se debe consignar en la Tabla 2. Información parcial plan de Desarrollo.

**SOLUCIÓN:**

PLAN DE DESARROLLO DEL MUNICIPIO DE SANTA BARBARÁ, ANTIOQUIA

A- Líneas estratégicas:

1. Unidos por el fortalecimiento político administrativo.

2. Unidos por la igualdad social.

B- Componentes:  
 1. Sector gobierno.

2. Salud.

C- Programas:

1. Unidos por el fortalecimiento de la gestión pública, participativa, democrática y concertada.

2. unidos por una prevención y atención a la población víctima del conflicto.

D- Proyecto:

1. Fortalecimiento de las juntas de acción comunal y asociaciones del municipio.

* Capacitación a líderes comunitarios del municipio.

1. Jornadas de vacunación para la población víctima del conflicto armado.

* Formulación de programas de salud mental.

E- Indicadores:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INDICADORES DE  IMPACTO | META DEL  PRODUCTO | META DEL CUATRENIO |
| Juntas de acción comunal fortalecidas | 22 veredas impactadas | 90% |
| Líderes capacitados | 45 líderes impactados | 90% |
| Víctimas del conflicto armado del municipio | 600 víctimas del municipio | 100% |
| Jóvenes del conflicto armado | 150 jóvenes del municipio | 100 % |

Tabla 2. Información parcial plan de Desarrollo **(Esta información la puede complementar con la desarrollada en la actividad de Gestión para resultados)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Nombre Línea Estratégica | * 1. Componente: | | | * + 1. Programa: | | |
| **Componente Talento Humano y Empleo** | | | **Programa: Reentrenamiento y formación masiva en la industria 4.0** | | |
| Nombre Indicador | Linea Base (unidad) | Meta cuatrienio (unidad) | Nombre del indicador | Linea Base(unidad) | Meta cuatrienio (unidad) |
| **REconomica** | Empleos generados en el contexto de la ciudad | Personas formadas (número) | 12.110 | Personas beneficiadas con programas de formación y becas | N.A | 25.000 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.Nombre Línea Estratégica | * 1. Componente: | | | * + 1. Programa: | | |
|  | | | **Programa 2** | | |
| Nombre Indicador (resultado) | Linea Base (unidad) | Meta cuatrienio (unidad) | Nombre del indicador (producto) | Linea Base(unidad) | Meta cuatrienio (unidad) |
| **Linea 1** |  | ND |  |  | ND |  |

**Actividad # 2. Programación presupuestal**

Continuando con la información del plan de desarrollo escogido identificar:

1. ¿Cuál es el presupuesto proyectado total del plan de desarrollo para el cuatrienio? Identificar el presupuesto por línea y luego el valor total del plan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Nombre de la línea (eje) | Presupuesto proyectado (en millones $) |
| 1 | Presupuesto del cuaternario | 23.375.883.788 |
| **Total plan de desarrollo** | |  |

1. Identificar en el plan de desarrollo cuales son los tres programas con mayor rubro asignado (inversión proyectada). ¿Corresponden a una necesidad real de la comunidad? ¿Cuál será el impacto que se espera lograr con el desarrollo del programa (valor público)?

PLAN DE DESARROLLO

MUNICIPIO DE SANTA BÁRBARA ANTIOQUIA 2020 - 2023

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y SANEAMIENTO BÁSICO

Acueducto:

El servicio de acueducto es prestado por la empresa Operadores de Servicio S.A E.S.P. en la zona urbana y en las veredas de la Liboriana, Atanasio, Corozal, Gómez, San Isidro Parte Alta y parte de la Elvira, en los sectores Pate Queso, Ojo de Agua, El Reventón, Chontalito, Olival, La Trocha, La Camelia y La Antena. La Úrsula, Los Charcos,

Palocoposo, Loma Larga, El Guayabo, El Vergel, Alto de los

El sistema de acueducto elemento esencial de la salud humana, es propiedad del municipio de Santa Bárbara y operado por Operadores de Servicio S.A. E.S.P.

El municipio ha formulado y planteado El Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado: el cual es un instrumento de planificación fundamental para priorizar y optimizar las inversiones en forma lógica y ordenada tendientes a mejorar día a día las condiciones de saneamiento básico actuales del municipio. Por eso se hace necesario continuar y en algunos casos, empezar obras de alcantarillado en los tres centros urbanos y completar el tema de agua potable en Versalles y Damasco.

El Plan Maestro abarca fundamentalmente los siguientes aspectos: optimización de las estructuras de captación, planta de tratamiento de agua potable, redes de distribución y alcantarillado, el diseño de los colectores y plantas de tratamiento de aguas residuales, incluyendo costos y presupuestos de las obras. El plan está diseñado y costeado, se requiere avanzar en la gestión de recursos para realizar las inversiones prioritarias y en el futuro tener un sistema óptimo en todas las zonas urbanas de Santa Bárbara

Sistema de Agua Potable en las Veredas de Santa Bárbara

La mayor parte de las veredas y sectores la población se abastece de sistemas colectivos sin ningún tipo de tratamiento ni potabilización; lo que aumenta la morbilidad por enfermedades de origen hídrico, a excepción del sector palmichal que cuenta con planta.

**Nota:** excluir Salud y educación. Estos por el tema de transferencia de recursos suelen ser los sectores con mayor asignación de presupuesto.

GENERAL: Desarrollar reflexión frente a la siguiente pregunta: **¿Por qué la gestión para resultados es un enfoque relevante para la planificación en organizaciones públicas?**

La Gestión para Resultados es una estrategia de gestión pública que conlleva tomar decisiones sobre la base de información confiable acerca de los efectos que la acción gubernamental tiene en la sociedad. Varios países desarrollados la han adoptado para mejorar la eficiencia y la eficacia de las políticas públicas. En América Latina, los gobernantes y gerentes públicos muestran un interés creciente en esta estrategia de gestión.

Orientación hacia los resultados: la gestión para resultados se centra en el logro de resultados concretos y medibles. En lugar de enfocarse solo en la ejecución de actividades, se pone énfasis en los resultados finales que se pretenden alcanzar. Esto ayuda a las organizaciones públicas a establecer metas claras y a evaluar su desempeño en función de los resultados obtenidos.

Maximización de los recursos: la gestión para resultados busca maximizar la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos públicos. Al establecer metas y resultados medibles, se puede asignar los recursos de manera estratégica y priorizar las acciones que generen un mayor impacto. Esto contribuye a optimizar el uso de los recursos disponibles y a garantizar que se estén utilizando de la manera más efectiva posible.

**Taller 3. *Se deberá diseñar y explicar un esquema que resuma la evolución del pensamiento administrativo público. Se podrá usar algún tipo de aplicación para la presentación, tales como: cmap Tools, free plane, Excel, Word, etc. Sería importante que para apoyar la explicación de teorías y aportes de los autores se acudan a ideas contenidas en documentos/artículos como los puestos a disposición en el material del curso (También se podrán usar otros documentos consultados por los estudiantes).***

Uso estratégico de tecnologías digitales para mejorar la prestación de servicios **y la participación ciudadana.**

**Viktor Mayer-Schönberger, Beth Noveck.**

**Evolución del pensamiento administrativo público**

**Etapa** **clásica**

**Característica**

Énfasis en la eficiencia y la especialización. Burocracia como modelo de gestión

**Pensadores**

**New Public Management (NPM).**

**Conceptos claves**

**Calidad en la prestación de servicios, rendición de cuentas, eficiencia.**

**Enfoque de gestión pública**

**Característica**

**Orientación al servicio público. Enfoque en la calidad y la rendición de cuentas**

**pensadores**

**New Public Management (NPM).**

**Conceptos claves**

**Calidad en la prestación de servicios, rendición de cuentas, eficiencia**

**Enfoque de gobernanza**

**característica**

**Mayor participación ciudadana. Enfoque en resultados y colaboración.**

**pensadores**

**Christopher Hood, Mark Moore.**

**Conceptos claves**

**Participación ciudadana, colaboración entre actores, enfoque en resultados, rendición de cuentas.**

Enfoque de gobierno abierto

**Característica**

**Transparencia, apertura de datos y participación ciudadana. Uso de tecnología para promover la colaboración y la innovación.**

**pensadores**

**Beth Simone Noveck, Tim O'Reilly.**

**Conceptos claves**

**Transparencia, participación ciudadana, datos abiertos, gobierno** **electrónico.**

**Enfoque de Sostenibilidad y Resiliencia**

**característica**

Enfoque en la sostenibilidad ambiental, social y económica. Gestión de riesgos y adaptación al cambio.

**pensadores**

**Herman Daly, C.S. Holling**

Conceptos claves

**Desarrollo sostenible, resiliencia, gestión de riesgos, adaptación al cambio.**

**Gobierno digital**

características

**pensadores**

Concepto clave

**Transformación digital, gobierno electrónico, servicios en línea, participación digital**