

Índice general

Presentación	5
--------------------	---

Capítulo I

LA GESTIÓN PÚBLICA

1. ¿Qué es gestión pública?	9
1.1. Evolución de la gestión pública.....	9
1.2. La nueva gestión pública.....	12
1.3. La política de modernización de la gestión pública	17
1.4. Valor público en la gestión pública	19
2. Funcionamiento de las entidades públicas	21
2.1. Desarrollo organizacional en las entidades públicas	21
2.2. Modelos de gestión pública.....	24
2.3. La gestión orientada en los resultados.....	25
2.4. La gestión por procesos	33
2.4.1. Definición de mapa de procesos.....	36
2.4.2. Jerarquización de los procesos	39
2.4.3. Las configuraciones para el desarrollo de la gestión por procesos	42
2.4.4. ¿Cómo empezamos la gestión por procesos?.....	43
2.4.5. Diferencia entre la gestión por procesos y la gestión por funciones	46
2.4.6. Herramientas metodológicas de interés para el uso en el desarrollo de la gestión por procesos	47
2.4.7. Fases de la implementación de la gestión por procesos ...	49
2.5. La gestión de la calidad de servicios y la atención a las personas	51
2.5.1. La calidad en la gestión de las organizaciones.....	51

2.6.	Consideraciones metodológicas para el desarrollo de las normas ISO	55
2.6.1.	Definición de las normas ISO.....	55
2.6.2.	Finalidades y ventajas de las normas ISO	56
2.6.3.	Cartas de servicio de calidad en la Administración Pública	56
3.	Los procesos y la excelencia de la gestión.....	58
3.1.	La reingeniería en la gestión por procesos	58
3.1.1.	Premios de calidad.....	59
3.2.	Modelos de excelencia en la gestión pública	60
3.3.	Aspectos de interés sobre la metodología EFQM y CAF.....	61
3.3.1.	Metodología EFQM	61
3.3.2.	Modelo CAF	64
3.4.	La calidad de los servicios en el Sector Público.....	65
4.	La gerencia pública moderna	70
4.1.	El papel de las autoridades y los funcionarios.....	72
4.2.	Los directivos públicos.....	75
4.3.	La gestión política y la gestión estratégica.....	78
4.4.	La gestión estratégica y la gestión operativa	81
5.	La evaluación en la gestión pública	83
5.1.	¿Qué funciones cumple la evaluación? ¿Para qué evaluamos?..	84
5.2.	Monitoreo y evaluación.....	85
5.3.	Cuestiones para evaluar: la evaluabilidad y el seguimiento	86
5.4.	Formas de evaluación de las intervenciones públicas	88
5.5.	Evaluación de impacto	90
5.6.	La evaluación en el marco de la Política Nacional de Modernización	94
5.7.	Consideraciones de la evaluación para modelo explicativo en el Perú.....	95
5.8.	Ciclo de monitoreo y evaluación: propuesta para realizar evaluación a partir de la implementación de políticas públicas.....	99
5.9.	Los niveles de evaluación: aspectos a considerar en la gestión pública en el Perú	105

5.9.1. Consideraciones para la evaluación de intervención a nivel de políticas públicas (políticas nacionales y sectoriales).....	106
5.9.2. Consideraciones para la evaluación de intervención a nivel de planes	109
5.9.3. Consideraciones para la evaluación de intervención a nivel de programas presupuestales	111
5.9.4. Consideraciones para la evaluación de intervención a nivel de proyectos de inversión pública	114
5.10. Desempeño de los servidores	118
5.10.1. Sobre el ciclo de la gestión del rendimiento	119
6. Gestión del conocimiento.....	122
6.1. La implicancia de la construcción de conocimiento.....	123
6.2. La importancia del sistema de gestión del conocimiento.....	127
7. Mejora continua	127
7.1. ¿Qué es la mejora continua?.....	128
7.2. Identificación y priorización del proceso para mejorar	131
Bibliografía	136
Anexo 1. Aspectos de interés de norma técnica de gestión por procesos...	143
Anexo 2. Guía para el desarrollo de un plan de mejora.....	152

Capítulo II

LA GESTIÓN DESCENTRALIZADA

1. El papel de los niveles de gobierno en descentralización	161
1.1. Nivel de Gobierno nacional.....	164
1.2. Nivel de gobierno regional	165
1.3. Nivel de gobierno local	168
1.3.1. Municipalidades de centros poblados.....	175
1.3.2. Municipalidades fronterizas	177
1.3.3. Municipalidades rurales	177
1.3.4. Municipalidad Metropolitana de Lima (MML).....	178
1.4. Mancomunidades regionales y locales	180

1.4.1. Mancomunidad regional	180
1.4.2. Mancomunidad municipal	182
2. Las competencias en descentralización.....	184
2.1. Tipos y ejercicio de competencias.....	184
2.1.1 El marco constitucional y normativo actual para el sistema competencial.....	184
2.1.2. Tipos de competencias	185
2.1.3. Atribuciones que otorga la ley para el ejercicio de una competencia.....	185
2.1.4. Distribución competencial.....	186
2.2. Aplicación de las competencias compartidas.....	188
2.3. Aplicación de las competencias delegables.....	191
2.3.1. La delegación de competencias.....	191
2.3.2. Convenio de delegación	197
2.3.3. Período de delegación	198
2.3.4. Régimen de vigilancia.....	198
2.3.5. Plan de recuperación	199
3. La gestión de los servicios descentralizados.....	200
3.1. La distribución de roles y responsabilidades.....	200
3.1.1. Esquema básico para el diseño de la estrategia del desarrollo de la gestión descentralizada	203
3.1.2. La formación de modelos de gestión	204
3.1.3. La importancia de la interdependencia para los modelos de gestión descentralizada.....	206
3.1.4. El enfoque del ciclo de producción para el desarrollo de la gestión descentralizada	207
3.1.5. Ruta crítica para el desarrollo de los modelos de gestión descentralizada	210
3.3. La gestión territorial de los servicios descentralizados.....	216
3.3.1. El desarrollo de la gestión descentralizada para la planificación territorial.....	216
4. Las relaciones de gobierno.....	218
4.1. La articulación gubernamental	218
4.1.1. Relaciones de gobierno: lo asociativo y lo intergubernamental	220

4.1.2. Articulación horizontal gubernamental: lo asociativo institucional	220
4.1.3. Articulación vertical gubernamental: oportunidad de mejorar el estado desde un enfoque intergubernamental ..	226
4.1.4. La articulación horizontal y vertical en el contexto de la gestión pública descentralizada	227
4.2. La coordinación, cooperación y colaboración.....	235
5. La participación ciudadana en la gestión descentralizada.....	240
5.1. Los mecanismos de participación ciudadana	244
5.2. La participación en la gestión concertada	249
Bibliografía	258

Capítulo III

RETOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

1. Desde el capital humano	263
1.1. El impulso al servicio civil en la gestión pública.....	263
1.2. Profesionalismo en la designación de funcionarios.....	267
1.3. Desarrollo del potencial de los servidores públicos	270
1.4. La meritocracia en la gestión del recurso humano	272
2. Desde la interacción con las demandas sociales	277
2.1. Brechas sociales	277
2.2. Conflictos sociales	283
2.3. Vulnerabilidad Social	287
2.4. Desarrollo e Inclusión Social.....	289
3. Desde la mejora de la acción pública.....	291
3.1. Rol de la PCM en la gestión pública: el papel de la Secretaría de Gestión Pública (SGP).....	293
3.2. Gobierno digital y transformación digital	294
3.3. Retos de la modernización del Estado (Revisión sistemática de modelos OCDE, BM, BID)	295
3.3.1. OCDE	296

4. Desde las tendencias y perspectivas en el futuro de la gestión pública.....	297
4.1. Casos de éxito en la gestión pública.....	299
4.1.1. Modelo norteamericano.....	299
4.1.2. Modelo australiano.....	300
4.1.3. Modelo inglés.....	302
4.2. Aplicación de buenas prácticas y su replicabilidad.....	303
4.3. La Agenda 2030: desarrollo sostenible en la gestión pública.....	304
4.4. La innovación en el Sector Público.....	306
Bibliografía.....	309