



**Tribunal de Cuentas**  
Mendoza

**JORNADAS NACIONALES VIRTUALES DE  
TRIBUNALES DE CUENTAS, ÓRGANOS Y ORGANISMOS DE  
CONTROL. NOVIEMBRE 2021.**

**CAPACITACIÓN: “FORMACION EN ENCUENTRO Y MEJORA CONTINUA”**

**AUTORES**

**Lic. Emilia Olivera**

**Noviembre 2021**



## **ÍNDICE**

RESUMEN.....	2
DESARROLLO DEL TRABAJO.....	3
CAPACITACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DEL PERSONAL.....	3
CAPACITACIÓN A CUENTADANTES.....	4
EVALUACIÓN DE LA EFICACIA.....	5
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	7
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.....	7

### **1. RESUMEN**

El área de capacitación del Tribunal de Cuentas de Mendoza, cuenta con un amplio desarrollo en sus temáticas de formación que van desde los aspectos más técnicos de nuestra actividad hasta el abordaje de temáticas más blancas, como técnicas de expresión escrita, liderazgo y formación para nuestro cuerpo de brigadistas.

La pandemia fue para nuestro organismo, y en este caso, el área de capacitación en particular, un desafío de lograr continuar con nuestra planificación de formación de manera que pudiéramos llegar a todo el personal y los cuentadantes.

Las herramientas digitales que permitieron sostener nuestro plan de trabajo fueron:

- videollamadas (google meets)

- plataforma de sociabilización de contenidos (google drive, classroom)
- modalidad de aprendizaje invertido: contenido asincrónico (videos)
- aula virtual (plataforma Econet)
- Grupos de whatsapp

## **2. DESARROLLO DEL TRABAJO**

### **2.1. CAPACITACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DEL PERSONAL**

La metodología de trabajo presencial-virtual logró posibilitar mayor acceso a las capacitaciones y garantizar el cumplimiento de nuestro plan.

Al inicio de la pandemia, la necesidad de comenzar a unificar criterios y estandarizar los contenidos brindados entre las áreas de manera interna fue vital. De tal forma, se dio inicio a instructivos de trabajo. Los mismos apuntaron a viralizar lo que cada área estaba realizando y coincidir en metodologías de trabajo comunes.

De esta manera, los grupos de whatsapp se transformaron en una gran herramienta, así como las conferencias por google meets y contenidos en classroom. Desde el área de capacitación se trabajó en acercar nuestras instrucciones de trabajo a los nuevos desafíos, por ejemplo propiciando las actas de reunión de manera virtual, ofreciendo plataformas para compartir contenido y la posibilidad de grabar las reuniones.

Capacitación no solo coordinó, sino que buscó acercar una plataforma virtual para los contenidos programados de la capacitación, como es la herramienta de EcoNet, brindada por la Universidad Nacional de Cuyo, que nos ha permitido

brindar contenido y además fortalecer el sistema de seguimiento de las capacitaciones.

La organización del aula virtual permitió poner en conocimiento de todos los contenidos generales para el organismo, como así también otros específicos, pero de acceso a todos. La modalidad de trabajo fue en casi todos los casos la grabación de la capacitación, con un material de lectura y para finalizar una encuesta de satisfacción que además relevaba inquietudes o consultas.

En consonancia con el trabajo de aula virtual, se fortaleció el sistema de convenio con otros organismos para continuar con las capacitaciones externas. En este sentido, nuestro personal logró capacitarse de manera virtual en:

- Técnicas de expresión escrita, por medio de la Escuela de Gobierno de la Legislatura de Mendoza
- Plan de Emergencia, con el Cuerpo de Brigadistas del Gobierno de Mendoza
- Ley Micaela, en la plataforma del IPAP
- Liderazgo Participativo con el INAP
- Big Data y Ceremonial y Protocolo, por medio del INAP

## 2.2. CAPACITACIÓN A CUENTADANTES

Con el cambio de nuestra Ley Orgánica, el desafío fue doble porque se debía capacitar tanto a cuentadantes como a nuestro personal en los cambios sustanciales de nueva normativa.

De esta manera, se implementó la grabación de 3 ejes de contenidos brindado por directores de nuestro organismo explicando los temas a considerar más importantes. Se subieron a nuestra página web con material de lectura que apoyaba lo explicado y una encuesta de satisfacción sobre la capacitación brindada.

La misma metodología fue aplicada para nuestros empleados solo que se tomó un examen de manera virtual para lograr evaluar el aprendizaje de los contenidos.

### 2.3.EVALUACION DE LA EFICACIA

El sector de CAP centraliza los registros y constancias de las evaluaciones de eficacia por parte de los sectores, cuando corresponda, a fin de realizar un seguimiento de los datos correspondientes para adoptar las medidas de mejoras reflejadas en el plan de capacitaciones.

Los principales elementos que este año avanzamos para medir la eficiencia y eficacia de las capacitaciones son:

#### Capacitaciones Internas:

- Evaluación de contenidos a través de preguntas aplicadas: si corresponde a una capacitación general, o bien si el organizador del encuentro lo solicita.
- Evaluación del desempeño vinculada a la aplicación de contenidos técnicos.

- Evaluación de causas de no conformidades y/u oportunidades de mejora que reflejen deficiencias de aplicación de contenidos técnicos o de las tareas de cada agente del Tribunal
- Análisis de las causas de los reprocesos del Cronograma que identifican cantidad de informes que no estaban previstos originalmente.
- Seguimiento de la Labor Mensual como parte del seguimiento de las planificaciones y ejecución de los procesos.
- Resultados de los Informes de Auditorías Internas.

#### Capacitaciones Externas

- Se evalúan por medio de una Encuesta a los Cuentadantes que determina el nivel de satisfacción de los encuentros con el auditor revisor y sobre los temas en los cuales necesita formación.
- Análisis del Registro de Observaciones (Indicador de eficiencia/eficacia que se encuentra al pie del mismo).
- Relevamiento de los sistemas de control interno, para la Categorización de los organismos.
- Evaluación de causas de no conformidades y/u oportunidades de mejora que reflejen deficiencias vinculadas a capacitación de los cuentadantes.
- Resultados de los Informes de Auditorías Internas

### **3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En conclusión, la pandemia visualizo la necesidad de desarrollar herramientas que permitan la continuidad de nuestra formación, no sólo como mecanismo de

capacitación, sino también de inclusión y pertenencia del organismo en un contexto de “distanciamiento”.

Planificación de contenidos, herramientas y mayor accesibilidad serán las claves para el futuro. Propiciar un espacio virtual de formación que permita mantener la presencialidad y contenidos asincrónicos podrá facilitar el acceso.

Desde el área de capacitación debemos apuntar a la formación interna para mantenernos en la búsqueda permanente de canales y herramientas digitales que se adapten mejor a nuestra organización. Además, de colaborar con el desafío de adaptar los contenidos a cada plataforma y público.

#### **BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA**

Instrucciones de trabajo de capacitación interna y externa

Procedimiento específico de Capacitación del Tribunal de Cuentas Mendoza