

## SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

### **Nombre**

METODOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:  
NIVEL 2.

**Código INAP** IN26161/16                      **Estado** Activo

**Programa** Tecnologías de Inf y Com.    **Área** Modernización del Estado

### **Fundamentación**

Como parte del plan de Modernización del Estado (Decreto Nro. 434/2016) que lleva adelante el Ministerio de Modernización de la Nación, se propone realizar acciones de difusión y capacitación para mejorar el desempeño de la gestión pública.

Esta capacitación en particular pretende ser el medio a través del cual no sólo se logre unificar criterios entre los distintos organismos estatales para encarar proyectos de simplificación de trámites sino también brindar las herramientas necesarias para lograrlo. Poniendo el foco en el análisis, mejora y reingeniería de procesos, buscando siempre optimizar la experiencia y percepción del ciudadano respecto a la Administración Pública.

### **Contribución esperada**

Se espera que la capacitación sea una vía, a través de la cual, se logre unificar criterios de trabajo en la administración pública. Por esta razón, pretende contribuir en:

El aumento de la eficiencia en la administración pública;

La interacción y cooperación entre organismos estatales;

La fijación de estándares de servicio compartidos para la administración pública;

La profesionalización de los trabajadores de la administración pública.

Al mismo tiempo, espera ser el medio que le permita a los empleados de la administración pública estar capacitados para lograrlo. En este punto pretende contribuir para que los participantes logren:

Fomentar la mejora continua de la calidad de los servicios prestados;

Proponer proyectos de mejora y reingeniería de procesos para la/s organización/es de la administración pública de la que formen parte para modernizar su gestión;

Acompañar procesos de cambio organizacional mediante la incorporación de nuevas tecnologías.

### **Perfil del participante**

Agentes de la Administración Pública Nacional, Provincial o Municipal, cuyas tareas tengan como finalidad mejorar experiencia ciudadana y la calidad de los servicios brindados por el Estado.

### **Objetivos**

Al final de este curso se espera que el participante haya logrado capacidades para:

- Integrar un proyecto de simplificación de trámites;
- Proponer proyectos de mejora y reingeniería de procesos;
- Administrar las actividades de acuerdo a las etapas y el cronograma del proyecto;
- Monitorear el proyecto de mejora y realizar reportes sobre sus avances.

## **Contenido**

El curso se compone de dos niveles de capacitación integrados bajo una lógica secuencial. El sentido de esta dinámica es que, en una primera etapa, se brinde al participante la conceptualización teórica necesaria sobre simplificación de trámites y administración de proyectos; para que luego, en una segunda etapa, éste logre aplicar lo aprendido en un caso concreto y con la supervisión adecuada.

A continuación se detallan los módulos que integran el segundo nivel del curso, con sus respectivos temas a desarrollar:

Módulo 1: Práctica de la Etapa Definir

- a) Repaso de la etapa Definir;
- b) Elección y definición del proyecto a trabajar;
- c) Desarrollo del entregable: Hoja del proyecto.

Módulo 2: Práctica de la Etapa Relevar

- a) Repaso de la etapa Relevar;
- b) Relevamiento del proyecto;
- c) Desarrollo de entregables: Mapa de actores e involucrados; Paso a paso del trámite a simplificar; Mapa de procesos.

Módulo 3: Práctica de la Etapa Analizar

- a) Repaso de la etapa Analizar;
- b) Análisis del proyecto;
- c) Desarrollo de entregables: Espina de pescado; AMFE; Análisis de valor.

Módulo 4: Práctica de la Etapa Diseño e Implementación

- a) Repaso de la etapa Diseño e Implementación;
- b) Desarrollo de la mejora;
- c) Desarrollo del entregable: Mapa de proceso futuro/ideal; Plan de mejoras.

Módulo 5: Práctica de la Etapa Seguimiento y Control

- a) Repaso de la etapa Seguimiento y Control;
- b) Seguimiento y control del proyecto;
- c) Desarrollo de entregables: Indicadores claves; Encuesta de satisfacción.

## **Estrategias metodológicas y recursos didácticos**

Estrategias Metodológicas y Recursos Didácticos

Actividades introductorias:

Repaso de los contenidos del nivel 1.

Actividades de desarrollo:

Desarrollo de entregables para aplicar la metodología aprendida en un caso real;  
Revisión de la corrección de los entregables.  
Actividades integradoras finales:  
Aplicación de las herramientas a un caso real;  
Evaluación de todos los entregables como parte de un proyecto final integrador.

### **Descripción de la modalidad**

Curso semipresencial.

### **Bibliografía**

Título: El liderazgo de Lean Six Sigma

Autor: Raul Molteni - Oscar Cecchi

Editor: Macchi Grupo Editorial

Fecha: 1 de septiembre de 2005

Idioma: Español

Título: Triz for Dummies

Autor: Lilly Haines-Gadd

Editor: John Wiley & Sons Australia -Edición: 1

Fecha: 1 de abril de 2016

Idioma: Ingles

Título: Manual de Simplificación de trámites

Autor: Subsecretaría de Gobierno Digital - Ministerio de Modernización

Fecha: 1 de marzo de 2017

Idioma: Español

### **Evaluación de los aprendizajes**

Evaluación de proceso:

Se evaluará la participación en el entorno virtual; 25 %

Se evaluará la presentación en tiempo y forma de los entregables establecidos para cada módulo, 25 %.

Evaluación de producto:

Se evaluará la presentación en tiempo y forma del proyecto final. 50%

### **Instrumentos para la evaluación**

Instrumentos para la evaluación de los aprendizajes:

Participación en el entorno virtual relacionando con las actividades anteriores con ejemplos y aplicaciones al contexto del participante.

Guía para la evaluación de entregables realizados por los participantes al finalizar cada módulo.

Proyecto final integrador de contenidos con una propuesta de mejora desarrollada por el participante.

Instrumentos para la evaluación de la actividad:

Encuestas de satisfacción de los participantes sobre el desarrollo de la actividad, elaboradas por INAP.

### **Requisitos de Asistencia y aprobación**

Participación en el entorno virtual: 20%;

Presentación en tiempo y forma de los entregables al finalizar cada módulo: 30%;

Presentación en tiempo y forma del Proyecto Final Integrador al finalizar la cursada: 50%.

### **Duración (Hs.)**

45

### **Detalle sobre la duración**

Dado que la modalidad será semipresencial, se alternará entre encuentros presenciales, actividades a realizar a distancia o virtual en la plataforma educativa en Campus Virtual INAP.

Duración total en horas: 45 (cuarenta y cinco); 10 (diez) horas presenciales (distribuidos en 5 encuentros presenciales de 2 horas cada uno) y 35 (treinta y cinco) horas de trabajo en plataforma virtual y de realización de actividades no presenciales de aprendizaje y de evaluación.

### **Lugar**

Aulas de INAP y Campus Virtual de INAP.

### **Perfil Instructor**

El instructor debe tener experiencia en el liderazgo de proyectos de análisis, mejora y reingeniería de procesos enfocados en la Administración Pública.

### **Origen de la demanda**

Plan de capacitación.

### **Prestadores Docentes**

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
20310099067	ARRIETA, JAVIER NESTOR
27223501570	BOYMORTO, MARIA ALEJANDRA
23224316224	CASTIÑEIRA, LAURA ANDREA
27203837831	MARTINEZ BASANTE, MARA CARLA