

## **SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION DISEÑO DE LA ACTIVIDAD**

### **Nombre**

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NIVEL 1 - MODALIDAD VIRTUAL

**Código INAP** IN29204/18      **Estado** Activo

**Programa** -Formación Continua      **Área** + Tecnologías de Información y Comunic.

### **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. Se pone el foco en el análisis y el rediseño de procesos, buscando siempre mejorar la calidad de 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 difundir y compartir criterios de trabajo en la Administración Pública. Por esta razón, se pretende contribuir a:

- 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;

Se pretende contribuir para que los participantes logren:

- Fomentar la mejora continua de la calidad de los servicios prestados;
- Realizar propuestas de mejora y rediseño de procesos;
- 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 la 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:

- Comprender e incorporar los principales conceptos sobre la simplificación de trámites.
- Apropiarse de herramientas conceptuales y prácticas para desarrollar un proyecto de simplificación de trámites.
- Aplicar herramientas propias de las etapas de un proyecto de simplificación de trámites en casos simples.

## **Contenido**

Módulo 1: Introducción a la simplificación de trámites

- a) Introducción y objetivos del curso;
- b) Definiciones;
- c) Contexto y antecedentes de la simplificación de trámites;
- d) Objetivos del Plan de Modernización del Estado;
- e) Claves para la simplificación de trámites;
- f) Etapas del proyecto de simplificación de trámites

Módulo 2: Etapas Definir y Relevar

- a) Introducción y objetivos de la etapa definir;
- b) Ejes: Trámite a simplificar; Equipo de trabajo; Plan de trabajo; Línea de base.
- c) Entregable de la etapa definir: Hoja del proyecto.
- d) Introducción y objetivos de la etapa relevar;
- e) Ejes: Normativa vigente; Actores e involucrados; Paso a paso del trámite; Mapa de procesos; Relevamiento de campo.
- f) Entregables de la etapa relevar: Mapa de actores e involucrados; Detalle del paso a paso; Mapas de procesos; Entrevistas/Encuestas.

Módulo 3: Etapa Analizar

- a) Introducción y objetivos de la etapa analizar;
- b) Ejes: Desarrollo del diagnóstico; Detección del problema percibido; Detección de la propuesta de mejora
- c) Entregables de la etapa analizar: Espina de pescado; AMFE; Análisis de valor.

Módulo 4: Etapas Diseño e Implementación

- a) Introducción y objetivos de la etapa de diseño e implementación;
- b) Ejes: Desarrollo del plan de mejoras; Desarrollo de experiencia ideal; Análisis de contingencias; Desarrollo de plan de contingencias.
- c) Entregables de la etapa Diseño e Implementación: Mapa de proceso futuro/ ideal; Plan de mejoras.

Módulo 5: Etapas Seguimiento y Control

- a) Introducción y objetivos de la etapa seguimiento y control;
- b) Ejes: Desarrollo y ejemplos de indicadores; Documentación del proceso de implementación;
- c) Entregables de la etapa Seguimiento y Control: Indicadores; Tablero de comando; Encuestas/entrevistas;
- d) Conclusiones del curso.

## **Estrategias metodológicas y recursos didácticos**

La estrategia metodológica contempla las siguientes técnicas, recursos y actividades:

- Técnicas: el debate dirigido, el estudio de casos, torbellino de ideas y grupos de discusión.
- Recursos didácticos: correo electrónico, material específico elaborado por el docente, material de referencia sobre la temática, videos, audios, presentaciones, links a sitios y documentos de interés.

- Actividades introductorias: presentaciones personales y descripción de la situación laboral con respecto a la problemática estudiada, recorrido por plataforma educativa para conocer las diferentes áreas propuestas.
- Actividades de desarrollo: actividades propuestas en los módulos. Las cuales incluyen: la lectura del material, el desarrollo de un tema de investigación propuesto por los docentes, la presentación de ejemplos del ámbito de trabajo del participante donde aplique algún tema desarrollado, la participación obligatoria en foros donde se presentarán casos de análisis, la realización de multiple-choice conceptuales.
- Actividades de integración: Actividad de desarrollo en la cual el participante deberá seleccionar un proceso a mejorar dentro de su área laboral, describiéndolo y justificando su respuesta.

### **Descripción de la modalidad**

Virtual con tutoría.

### **Bibliografía**

Autor: Raul Molteni - Oscar Cecchi - 2005

Título: El liderazgo de Lean Six Sigma

Editorial: Macchi Grupo Editorial

Idioma: Español

Autor: Lilly Haines-Gadd - 2016

Título: Triz for Dummies

Editor: John Wiley & Sons Australia -Edición: 1

Idioma: Ingles

Autor: Subsecretaría de Gobierno Digital - Ministerio de Modernización - 2017

Título: Manual de Simplificación de trámites

Idioma: Español

### **Evaluación de los aprendizajes**

De proceso:

Los participantes deberán cumplir con la realización de las actividades individuales y/o grupales propuestas en la plataforma educativa. Se evaluará también la participación en los foros de debate por módulo y la resolución de las evaluaciones tipo múltiple-choice de cada módulo.

De producto:

Cada módulo consta de una tarea de presentación conforme a las consignas del tutor y en la que el participante aplicará los contenidos del módulo.

### **Instrumentos para la evaluación**

Evaluación de los aprendizajes:

- Cuestionarios de opción múltiple.
- Informes de la plataforma.
- Grilla de evaluación de las tareas presentadas en cada módulo.

Evaluación de la actividad:

- Se emplearán encuestas de satisfacción de los participantes y de los docentes sobre el desarrollo de la actividad, elaboradas por el INAP.

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

- Deberá presentar las actividades propuestas en tiempo y forma y con ajuste a los criterios de evaluación formulados;
- Realización de evaluaciones parciales (por módulo) tipo multiple-choice con un mínimo del 70% de las respuestas correctas.
- Participación en al menos el 80% de los foros; participación en otras actividades de la plataforma: wikis, bases de datos, glosarios, etc.

### **Duración (Hs.)**

30

### **Detalle sobre la duración**

15 hs. para la lectura / comprensión del material.

15 hs para la realización de las actividades propuestas.

### **Lugar**

Plataforma INAP.

### **Perfil Instructor**

Especialistas en la temática.

### **Origen de la demanda**

MINISTERIO DE MODERNIZACIÓN

### **Prestadores Docentes**

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