

## SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

### **Nombre**

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NIVEL 1 (PRESENCIAL)

**Código INAP** IN28574/18      **Estado** Activo

**Programa** + Formación para la Mod. del Estado      **Área** + GDE y simplificación de trámites

### **Fundamentación**

Como parte del plan de Modernización del Estado (Decreto Nro. 434/2016) que lleva adelante la Secretaría de Estado de Modernización, 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;

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 capacidades para:

Fomentar la simplificación de trámites en su entorno de trabajo;

Escuchar activamente la voz del ciudadano en su quehacer diario;  
Repensar los procesos en los que está involucrado cotidianamente en su trabajo;  
Analizar posibles mejoras para proponer en su ámbito laboral;  
Incorporar prácticas de mejora continua para su organización.

## **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 primer nivel del curso, con sus respectivos temas a desarrollar:

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) Gestión del cambio cultural;
- g) 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**

Actividades introductorias:

Presentación oral de cada uno de los participantes y respuestas de expectativas del curso.

Revisión al inicio de cada clase de los ejercicios de aplicación de la etapa anterior en lugar de trabajo.

Actividades integradoras finales:

Evaluación escrita multiple choice de los contenidos del curso.

Ejercicio de aplicación de los avances de cada etapa en el trámite de antecedentes penales.

### **Descripción de la modalidad**

Presencial

### **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 2016

### **Evaluación de los aprendizajes**

Evaluación de proceso:

Se evaluarán las habilidades requeridas para desarrollar cada etapa mediante la resolución de un ejercicio práctico.

Evaluación de producto:

En la última clase del curso se realizará una prueba múltiple choice de 10 preguntas a resolver en 30 minutos y se evaluará la resolución de un ejercicio de aplicación de las etapas en el trámite de antecedentes penales.

### **Instrumentos para la evaluación**

Instrumentos para la evaluación de los aprendizajes.

Guía de evaluación de los ejercicios prácticos

Prueba múltiple-choice.

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**

Asistencia mínima del 80% en los encuentros presenciales;

Realización de la prueba múltiple con un mínimo de 80% de respuestas correctas.

Resolución adecuada del ejercicio de aplicación de las etapas en el trámite de antecedentes penales.

### **Duración (Hs.)**

15

### **Detalle sobre la duración**

15 horas distribuidas en 5 semanas, cubriendo un módulo por semana, de 3 horas cada uno.

### **Lugar**

Aulas 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
27308936460	DE MOLLEIN,MARIA FLORENCIA
20353797728	GONZALEZ LLANOS,FERNANDO
27222377957	MANRIQUE,CECILIA BEATRIZ
27203837831	MARTINEZ BASANTE,MARA CARLA
27353756740	NEVE,MARIA LAURA
27362880306	PORTNOY,NATASHA CAROLINA
23316411924	SAMPAYO,MARIA LUCIA