LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EL GOBIERNO DIGITAL

1. Origen de la demanda:

Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP)

2. Prestador de la actividad:

Universidad Nacional de Lomas de Zamora

3. Nombre de la actividad

- Los servicios públicos y el gobierno digital

4. Fundamentación

Este programa, en el marco del Convenio entre la SGyEP y la Universidad Nacional de Lomas de Zamora, pretende fortalecer las organizaciones estatales, a través de la generación de oportunidades de capacitación para las trabajadoras y los trabajadores de las administraciones públicas provinciales la República Argentina.

Particularmente intenta promover a nivel federal la formación continua de los trabajadores y las trabajadoras estatales, de acuerdo a las necesidades formativas emergentes, en relación al diseño y la implementación de políticas públicas provinciales, facilitando la coordinación inter e interestatal en todos los niveles del Estado, a partir de las acciones formativas de los Institutos provinciales de la administración pública y órganos equivalentes.

En este sentido el curso abordará temas relacionados con la garantía de desarrollo que debe dar el Estado en todos sus niveles de la ciudadanía. Su interacción con cada uno de ellos se

efectúa a través de diferentes canales, los cuales han progresado en menor o mayor medida en términos de modernización. Este avance tuvo que ver en parte con el crecimiento tecnológico; pero también una gran porción con las demandas de los propios ciudadanos en post de recibir respuestas más ágiles y oportunas a sus necesidades.

Es importante descubrir y conocer nuevas formas para seguir progresando en este sentido, compartiendo las buenas prácticas y lecciones aprendidas con el fin de ser más eficiente el rol del gobierno; colaborar a la comprensión de los próximos desafíos a enfrentar para poder acelerar procesos de instrumentación en el contexto dinámico que nos toca vivir.

5. Contribución esperada

• Potenciar las capacidades y las competencias de las y los agentes públicos provinciales y de los gobiernos locales, para promover políticas públicas de calidad, un Estado presente y que pueda responder a las demandas de la ciudadanía.

• Facilitar la coordinación inter e intra estatal en todos los niveles del Estado.

• Promover igualdad de oportunidades de formación en los y las agentes públicos de todo el país.

6. Eje formativo del Plan Federal en el que se inscribe:

- Eje de formación estratégica: Contempla el desarrollo de módulos temáticos establecidos como estratégicos de acuerdo con los objetivos planteados, con el objeto de mejorar la atención a la ciudadanía, la ejecución de las políticas, los programas y proyectos que se establezcan en cada una de las jurisdicciones y la valorización del trabajo de los agentes públicos.

7. Perfil del/la participante y requisitos (público objetivo)

- Trabajadores y trabajadoras de nivel operativo de las administraciones públicas provinciales, municipales y de la CABA

8. Objetivos

Se espera que los participantes logren:

- Reflexionar y discutir sobre diferentes perspectivas relacionadas a un gobierno digital
- Identificar la importancia de la tecnología en la mejora de los servicios públicos para la ciudadanía.
- Conocer y revisar la aplicación de programas de servicios públicos y gobierno digital en los diferentes niveles de gobiernos locales y provinciales
- Trabajar sobre una base de medición sólida para evaluación de impacto de proyectos de servicios públicos y gobierno digital.

9. Contenidos

- Módulo 1

Introducción: La gestión del ciudadano/a. Servicios públicos y gobierno digital. Instituciones Públicas: esfuerzos y logros para la implementación y uso de las herramientas y plataformas digitales. Digitalización de los servicios existentes: ventajas y desventajas. Diseño e implementación de herramientas digitales. Servicios en línea como derecho ciudadano. La participación ciudadana. Desarrollo de áreas clave de mejora para la continuidad en el acceso a los servicios públicos digitales. Principios para el desarrollo eficiente de las áreas.

- Módulo 2

Resultados e impacto. Significado. El impacto de la transformación digital. Lecciones aprendidas y próximos pasos a seguir. Mejoras de la calidad de los servicios. Transformación de la experiencia de usuario (ciudadano/a). Transformación de los procesos. Retos para seguir avanzando. La potencial adaptabilidad a los contextos.

- Módulo 3

La importancia de la medición de impacto en proyectos de transformación digital. ¿Por qué evaluar? Programas y políticas públicas basadas en resultados obtenidos. Como una evaluación exitosa puede promover la sostenibilidad de un programa. Elección de un método de evaluación de impacto. ¿Qué método usar en un determinado programa?

- Módulo 4

Implementación de la evaluación de impacto: Elección del método de evaluación. Gestión del equipo, tiempo, presupuesto, roles y responsabilidades. Divulgación de resultados. Generación de impacto en las políticas públicas. Elementos centrales de una evaluación de impacto bien diseñada. Recomendaciones para mitigar los riesgos de la implementación.

10. Estrategias metodológicas y recursos didácticos

El curso estará estructurado de una forma teórica y práctica que se implementará de manera asincrónica y sincrónica, en base al siguiente esquema:

a. Clases asincrónicas: se aconsejará material de lectura bibliográfica. Así mismo se plantearán algunos formularios de autocorrección para reforzar el material leído en cada clase que se retomarán para ser discutidas en los foros de debate y en la última clase taller, modalidad sincrónica.

b. Utilización de la plataforma Moodle para seguimiento de las clases, bibliografía, actividades y material didáctico.

11. Descripción de la modalidad y cantidad de horas

El curso será dictado bajo la modalidad virtual tutorada bajo instancias asincrónicas (21hs.) y sincrónicas (3hs.), en un total de 24 horas. El encuentro sincrónico será grabado y subido al campus.

12. Bibliografía para el/la participante

- Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia. Benjamin Roseth, Angela María Reyes, Karla Yee Amézaga. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington. Clasificación JEL: C93, H11, H83, Z18. Disponible en:
https://www.iadb.org/es
https://publications.iadb.org/es

- Innovaciones en la prestación de servicios públicos. El caso de España. Banco Interamericano de Desarrollo. 2015. Disponible en:
https://www.iadb.org/es
https://publications.iadb.org/es

- Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos. Alejandro Pareja, Cecilia Fernández, Bárbara Blanco, Katharina Theobald y Alejandra Martínez. BID 2015. Código de publicación: IDB-MG-487. Disponible en:
https://www.iadb.org/es
https://publications.iadb.org/es

- Gertler, Paul J., Sebastián Martínez, Patrick Premand, Laura B. Rawlings y Christel M. J. Vermeersch. 2017. La evaluación de impacto en la práctica, Segunda edición. Washington. Disponible en:
https://www.iadb.org/es
https://publications.iadb.org/es

- Mauricio García Mejía, Adriano Molina, Angela Reyes, Benjamin Roseth . Gobiernos simples y digitales para servir al ciudadano. Construyendo un Estado orientado al ciudadano. Banco Interamerciano de Desarrollo. Julio 2018. Disponible en:
https://www.iadb.org/es
https://publications.iadb.org/es

13. Evaluación de los aprendizajes

El curso cuenta con las siguientes instancias de evaluación con el fin de analizar, en forma continua, los avances y logros alcanzados por el/la participante en el proceso de aprendizaje y al mismo tiempo buscan integrar los conocimientos y capacidades adquiridos en la capacitación brindada.

A continuación, se detallan los instrumentos de evaluación a utilizar:

- **Evaluación de los aprendizajes:**

De proceso: Realización de 3 cuestionarios, de carácter obligatorio, orientado a monitorear los avances en el propio proceso de aprendizaje.
De producto: Seguimiento de participación en foros de debate, con contenidos acumulados.
Taller final integrador de conocimientos adquiridos.

- **Instrumentos para la evaluación:** se utilizarán:

Cuestionarios autoadministrados de preguntas cerradas de opción múltiple referente a la lectura del material y contenidos vistos. Requieren aprobación y tiene una cantidad determinada de intentos de realización si no la aprobó en el primero. Al finalizar la misma, le indicará cuántos intentos le quedan.
Informes de la plataforma.

Se realizará un seguimiento general de la participación de los y las agentes inscriptos en la actividad, a través de la entrega de los cuestionarios

14. Requisitos de asistencia, aprobación y certificación

Los participantes de cursos tutorados virtuales del INAP serán calificados como:

- Ausente: No accedió al aula virtual en ningún momento.
- Libre: ingresó al aula virtual pero no accedió a la cantidad mínima de materiales y/o ejercicios propuestos (75%).
- Presente: acredita acceso a materiales; participa y aprueba el 75% de las actividades del curso.

- Aprobado: acredita aprobación del 75% de las actividades propuestas; y participación en el 75% de los Foros. Participa del taller integrador.
- Desaprobado: No se incluye en ninguno de los criterios anteriores.

Se certificará a los/as participantes que obtengan como calificación final "Aprobado" o bien "presente" según corresponda.

15. Perfil e información de la/el docente

- Lic. Carolina Pazos

Licenciada en Administración de Empresas. Se ha especializado en la implementación de nuevas estrategias dentro de las áreas de capital humano en empresas de servicios y financieras. Amplia experiencia en la gestión pública, habiendo llevado a cabo un modelo de planificación integral para las más de 2.200 ciudades de Argentina, con el propósito de anticipar y superar las expectativas de sus habitantes. Su visión integral contribuye con el desarrollo de nuevos planes y políticas, con el fin de elevar la madurez de los gobiernos y las organizaciones en términos de modernización, inclusión, innovación y sustentabilidad. Actualmente es directora de las carreras de Administración en UCAECE; docente en dicha universidad y en UNLZ.

16. Duración

- 24 horas cátedra distribuidas en 8 semanas. 21hs. de encuentros asincrónicos por plataforma y 3 horas distribuidas en 1 clase virtual sincrónica de videoconferencia

Semana	Contenido: módulo temático	Tipo de actividad principal	Evaluación
1	*Módulo temático 1: Introducción*	*Asincrónica*	*Presentación en tiempo y forma del cuestionario autoadministrado en la*

			plataforma. Con contenidos de todo el módulo 1 completo
3	*Módulo temático 2:* *Resultados e impacto (primera parte)*	*Asincrónica*	
4	*Módulo temático 2:* *Resultados e impacto (segunda parte)*	*Asincrónica*	*Presentación en tiempo y forma del cuestionario autoadministrado en la plataforma. Contenido de Módulo 2 completo.*
5	*Módulo temático 3:* *La importancia de la medición (primera parte)*	*Asincrónica*	
6	*Módulo temático 3:* *La importancia de la medición (segunda parte)*	*Asincrónica*	*Presentación en tiempo y forma del cuestionario autoadministrado en la plataforma. Contenidos de Módulo 3 completo*
7	*Módulo temático 4. Evaluación de impacto*	*Asincrónica*	*Foro de participación*
8	*Taller Integrador*	*Sincrónica*	*Debate y puesta en común de los temas presentados. Buenas prácticas y casos de éxito de cada una de las ciudades participantes.*

17. Lugar

Campus Moodle de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora