



MINISTERIO
DE ASUNTOS EXTERIORES
Y DE COOPERACION



INAP
INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACION PUBLICA

GOBERNA
AMERICA LATINA
ESCUELA DE POLITICA Y ALTO GOBIERNO



“Servicios Públicos más eficientes y cercanos al ciudadano: el uso de las TIC’s en la gestión pública”

MONTEVIDEO 9-12 de diciembre de 2014

1. PRESENTACIÓN

La administración pública es la base de la organización del Estado y la encargada natural de garantizar bienes y servicios públicos en la sociedad y, de este modo, construir y desarrollar derechos ciudadanos. Si el desafío generalizado en esta materia es el desarrollo de una administración eficaz y eficiente, en Latinoamérica, la mirada ha estado puesta últimamente en ampliar los niveles de cobertura como en mejorar la calidad en la prestación y asegurar equidad en el acceso y distribución de los mismos. En este sentido, el uso de las TICs se vislumbra como una herramienta clave para mejorar la transparencia, participación y colaboración ciudadana en la gestión de servicios públicos pero también como una oportunidad de renovación y rediseño de los procesos internos de las administraciones que incorpore la interacción digital con los ciudadanos y empresas como instrumentos de inclusión social. Las TIC's son dispositivos tecnológicos que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes.

En estas jornadas de formación se busca analizar el modo en que las TIC’s se pueden incorporar y aprovechar en la administración de servicios básicos como justicia y seguridad y en la gestión de dos áreas sociales clásicas del bienestar como salud y educación.

2. OBJETIVOS

El objetivo de este programa formativo consiste en conocer el modo en que las TIC’s pueden ser útiles en la gestión y provisión de bienes y servicios públicos, así como en desarrollar mejoras e innovaciones en la prestación de los mismos.

Entre los objetivos adicionales a considerar se encuentran los siguientes:

- Describir las oportunidades de mejora e innovación que supone el uso de las TIC’s en lo que refiere a la asistencia y atención del ciudadano y en la prestación de bienes y servicios públicos clásicos y de bienestar.
- Especificar el modo que el uso de las TIC’s se enlaza a los compromisos de apertura de datos y gobiernos abiertos de los países de la región y a un nuevo paradigma de la gestión pública.
- Identificar los principales obstáculos que supone la expansión de las TIC’s en la región, específicamente, en relación al uso y aprovechamiento de las mismas por parte de los administradores públicos y la ciudadanía en general.
- Presentar buenas prácticas y experiencias relacionadas con el uso de TIC’s en la administración de servicios públicos e individualizar los factores facilitadores del uso de las TIC’s en las Administraciones públicas.



MINISTERIO
DE ASUNTOS EXTERIORES
Y DE COOPERACIÓN



INAP
INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

GOBERNA
AMÉRICA LATINA
ESCUELA DE POLÍTICA Y ALTO GOBIERNO



Analizar las claves para optimizar, agilizar y cualificar la prestación de bienes y servicios públicos mediante el uso de las TIC's, de manera que se convierta en una estrategia que suponga la renovación de la relación de los gobiernos y las administraciones públicas con la ciudadanía. El abordaje de estas experiencias se realizará a través de estudio de casos concretos en lo referente a la utilización de nuevas tecnologías en la Administración poniendo así de relieve no solo ventajas y oportunidades sino también obstáculos, problemas y desafíos que supone introducir TIC's en la gestión.

3. DESTINATARIOS

El programa docente está dirigido a políticos, gerentes y empleados públicos en general de los gobiernos y las administraciones Públicas, en distintos niveles (local, provincial/regional o nacional/central), así como en partidos políticos, organizaciones no gubernamentales y entidades sin ánimo de lucro, así como expertos en entornos y redes digitales. Se espera que los participantes cuenten con capacidad para influir en estrategias globales que tengan incidencia en cómo se utilizan las TIC en para la provisión de bienes y servicios públicos, o bien con interés en este tema por las características de su actual ocupación profesional.

4. ESTRUCTURA

El programa de formación se estructura en torno a dos bloques de actividades formativas. El primero contempla la realización de una Jornada Iberoamericana "Las TIC's en la provisión de bienes y servicios públicos: buenas prácticas" que permitirá crear un espacio de discusión y debate para abordar las prácticas más significativas en la región, así como establecer redes de cooperación entre los participantes. En el segundo bloque, se contempla el desarrollo de cuatro módulos de formación donde se definirá el marco conceptual y metodológico de los temas tratados y se avanzará en el análisis de los casos abordados durante las jornadas.

Como parte de las herramientas de soporte al programa de formación, se prevé crear un Aula virtual en el campus de Goberna América Latina, la cual permanecerá activa durante tres semanas. El objetivo es promover el proceso de aprendizaje de los participantes en torno a los temas tratados, mediante la realización de tutorías personalizadas, la posibilidad de descargar documentos y obtener información adicional sobre el contenido de los módulos y la utilización de foros para el intercambio de ideas. En la primera semana (1/12 al 8/12) se efectuará la familiarización de los participantes. Se pondrá a su disposición el contenido del programa, materiales diversos sobre los temas que se abordarán en cada módulo y se colgará un video de bienvenida y presentación de los profesores. En la segunda semana (9/12 al 14/12) se promoverá la transferencia de material hiperactivo y se dinamizará un foro de contacto, presentación de dudas y networking. Finalmente, durante la tercer semana (15/12 a 22/12) el aula servirá para efectuar una evaluación generalizada del curso, el vertido de opiniones, comentarios y observaciones por parte de los asistentes e instituciones afines y la consolidación de redes.

4.1 CARACTERÍSTICAS DE LA JORNADA IBEROAMERICANA

La jornada de carácter práctico, se basa en el análisis de estudios de caso de las experiencias desarrolladas de TIC's en la provisión de bienes y servicios públicos en áreas como: salud, educación, justicia y seguridad. Las Jornadas se iniciaran con una conferencia magistral donde se expondrá el marco general en el cual se han desarrollado estas experiencias y se incluirá



MINISTERIO
DE ASUNTOS EXTERIORES
Y DE COOPERACIÓN



INAP
INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

GOBERNA
AMÉRICA LATINA
ESCUELA DE POLÍTICA Y ALTO GOBIERNO



una conferencia de cierre donde se analizarán las tendencias y desafíos para los gobiernos latinoamericanos.

- Conferencia magistral (1 hora)
- Mesa redonda: “Nuevas tecnologías y colaboración público-privada en la provisión de servicios públicos: presentación de los casos”.(3 horas)
 - Caso en el área de la salud.
 - Caso en el área de educación.
 - Caso en el área de justicia y seguridad ciudadana.
 - Caso en el área de transporte y movilidad.
- Conferencia de clausura. (1 hora)

4.2 CONTENIDOS FORMATIVOS DE LOS MÓDULOS

Los contenidos del programa docente se diseñan desde la necesidad de integrar las diferentes dimensiones que componen una realidad multidisciplinar como es la relacionada con el gobierno y las administraciones públicas en la sociedad del conocimiento. Se inicia teniendo en cuenta el marco de referencia en el que se insertan los Gobiernos y las Administraciones Públicas dentro de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, para descender luego a la realidad específica de Internet y las TIC en el sector público

Las agendas digitales públicas vienen marcadas por las demandas ciudadanas, la competitividad económica y el crecimiento el empleo, por lo que el apoyo a las TIC y la cogestión de servicios públicos puede ayudar a Gobiernos y Administraciones. Las TIC son dispositivos tecnológicos que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes.

Todo ello se complementa con la presentación de buenas prácticas, dando especial relevancia al ámbito iberoamericano.

- Módulo I.
Todo va a cambiar. La sociedad de la información y del conocimiento: en el contexto de la Sociedad de la Información y el Conocimiento. En este módulo se plantea los cambios más importantes relacionados con el contexto social, político, económico, cultural, etc., ligados a la generalización de las TIC en las diferentes esferas de la vida humana.
 - Objetivo: Con este módulo se pretende familiarizar a los participantes con los conceptos y enfoques generales sobre la Sociedad de la Información y el Conocimiento, así como lograr una integración grupal en torno a unos mismos objetivos formativos.
 - Duración: 5 horas.
- Módulo II.
Internet y las TIC en el gobierno y las administraciones públicas: hacia la Administración Electrónica. En este módulo se adentra a los participantes en el factor tecnológico en las administraciones públicas. Se ofrece una visión acerca de los enfoques sobre las tecnologías en el sector público. Adicionalmente, se plantean los principales modelos de dirección tecnológica.



MINISTERIO
DE ASUNTOS EXTERIORES
Y DE COOPERACIÓN



INAP
INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

GOBERNA
AMÉRICA LATINA
ESCUELA DE POLÍTICA Y ALTO GOBIERNO



Cambio organizativo a partir de las TIC e Internet. (Caso de portales web de éxito- Caso de e-salud de éxito- Caso de innovación tecnológica abierto)

- Objetivo: Ofrecer a los participantes una aproximación inicial sobre la dimensión de las TIC's e Internet dentro del sector público, las principales cuestiones derivadas de su uso, etc. Incluye el análisis de casos prácticos en la organización de origen, así como experiencias exitosas internacionales sobre Administración electrónica.
- Duración: 5 horas.

- Módulo IV.
La revolución de los datos: big data y open data. En el módulo se estudiarán los cambios más recientes en el uso de las nuevas tecnologías en cuanto a la generación de datos para la gestión más eficiente y efectiva de los bienes y servicios públicos. Se tratará la contribución de los gobiernos como entidades generadoras de información a partir del open data y la reutilización de datos en distintas áreas de la acción pública. Esto incluirá la revisión del marco europeo y los avances observados en América Latina.
 - Objetivo: Definir las tendencias y los desafíos que suponen para los gobiernos y las Administraciones públicas el desarrollo del big data y la implantación de procesos que lleven a facilitar la apertura de datos en el sector público.
 - Duración: 5 horas.

- Módulo IV.
Innovación y TIC's en el mejoramiento de los servicios públicos: claves para la definición de estrategias y planes de acción. En el módulo se abordan herramientas prácticas para que los participantes puedan impulsar cambios en la gestión y provisión de bienes y servicios públicos en sintonía con los nuevos paradigmas vigentes. A partir de casos identificados en Europa y Latinoamérica se pretende analizar las estrategias adoptadas por los gobiernos, el papel asignado a las administraciones públicas y el establecimiento de alianzas público-privadas.
 - Objetivo: Dotar a los participantes de una serie de habilidades para la elaboración de estrategias gubernamentales que estén orientadas al mejoramiento de los servicios públicos mediante la integración de las nuevas tecnologías en su gestión y provisión.
 - Duración: 5 horas.