

## GESTIÓN DEL CAMBIO 2016

Durante el 2016 las actividades de Gestión del Cambio se organizaron en diferentes niveles de abordaje que se retroalimentan entre sí. Las actividades principales desarrolladas son:

- **Modelos de Gestión del Cambio:** al modelo ya existente, diseñado para utilizar en los trámites en línea en el 2012, hemos desarrollado durante el 2016 dos modelos complementarios, uno para evaluar el compromiso de los organismos con respecto a los proyectos de cambio y otro para analizar y planificar la gestión de los impactos organizativos. En todos los casos estos modelos fueron los utilizados para la gestión del cambio del programa trámites en línea por parte de las consultoras intervinientes.
- **Capacitación y certificación HUCMI:** el equipo se formó y certificó en la metodología del Human Change Management Institute que recopila las mejores prácticas de Gestión del Cambio en proyectos.
- **Comunidad y Centro de Conocimiento:** durante el 2016 se le ha dado seguimiento a las experiencias pilotos sobre los centros de conocimiento de Agésic que ha permitido analizar necesidades y planificar las actividades a realizar en el 2017 para desarrollar una comunidad y centro de conocimiento específico de la disciplina.

En el marco del **programa de trámites** en línea se ejecutaron diferentes acciones para generar las capacidades en los organismos y lograr un fuerte compromiso de todos los actores con el programa y las metas planteadas para 2016:

- **Lanzamientos del Programa Trámites en los organismos:** con el objetivo de movilizar y comprometer a todos los actores claves, organizamos los lanzamientos del programa en 12 Ministerios (MDN, MTSS, MI, MRREE, MSP, MIDES, MEF, MVOTMA, MEC, MGAP, MTOP y MIEM), con autoridades, jefaturas, dueños de trámites y gerentes de proyecto de AGESIC.
- **Conformar equipos de trámites de los organismos:** para lograr que el programa sea exitoso se requirió conformar un equipo de trámites transversal a cada organismo, integrado por al menos tres personas con los siguientes perfiles: un gerente de proyecto o referente general para coordinar el proyecto por parte del organismo; un analista de negocio, al que se les solicitó que conozca sobre procesos y trámites en general y; un analista de TI, quién vela por los aspectos tecnológicos. Desde Gestión del Cambio se trabajó en conjunto con los gerentes de proyecto y los organismos en identificar los perfiles requeridos y luego en capacitar a los mismos.



- **Capacitaciones a los Equipos de Trámites de los organismo:** Con la finalidad de fortalecer el cumplimiento de las funciones del Equipo de Trámites de cada organismo, se capacitó a 95 personas de los equipos transversales y de unidades ejecutoras en habilidades requeridas para ser contrapartes del programa trámites:
  - Gobierno Electrónico.
  - Gestión de Proyectos.
  - Gestión de Procesos.
  - Gestión del Cambio
- **Taller de priorización de trámites.** En los casos que así se requirió, como ser el caso de MTOP, se realizaron talleres con los referentes de cada una de las unidades ejecutoras para lograr una estrategia consensuada del desarrollo de las implementaciones.
- **Red de Equipos de Trámites.** Durante 2016 estuvimos trabajando en el diseño y puesta en funcionamiento de una Red de Equipos de Trámites para conectar a todos quienes se encuentran trabajando en el Programa trámites en línea en los organismos y Agésic. El objetivo es potenciar las capacidades y experiencias generadas y el aprendizaje organizacional en el Estado. Como también hacer de “catalizador” que permita acelerar el proceso de cambio para lograr el objetivo del Programa de cara a 2020. En el correr del año se hicieron dos instancias presenciales, la primera con el objetivo de hacer el lanzamiento de la Red y definir las características de su funcionamiento. Y un segundo encuentro para validar el funcionamiento y proponer los contenidos a incluir en las actividades presenciales, como también en la Plataforma Web que permitirá estar comunicados a través de foros, chats, wikis así como contar con una biblioteca y aula virtual con contenidos de interés para el proyecto y noticias e información.
- **Seguimiento de las implementaciones de las consultoras de Trámites.** Con el objetivo de asegurar la calidad y apoyar a los gerentes de proyecto de Agésic y equipos de los organismos en la gestión del cambio de los respectivos proyectos, se ha diseñado los lineamientos de trabajo solicitados a las consultoras y se ha trabajado en la validación de cada uno de los entregables (aplicación de modelos desarrollados), colaborando para realizar ajustes y recomendaciones al trabajo de las consultoras en cada uno de los 14 organismos y a equipos de 9 consultoras.

#### **Apoyo a otras implementaciones e iniciativas:**

- E-notificaciones, se ha colaborado definiendo modelos de actuación en gestión del cambio para los organismos y equipo de proyecto
- E-fondos, seguimiento del proyecto de Declaración Jurada de Catastro
- Expediente Electrónico, elaboración de pliego tipo para la contratación de consultoras para la implementación de expediente electrónico.

