



Uruguay
Presidencia

ONSC
Oficina Nacional
del Servicio Civil



OFERTA FORMATIVA



**Innovación para
la gestión pública**



Aplica



Presidencia
Uruguay

Oficina
Nacional
del Servicio Civil



COCREACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS: INNOVACIÓN ÁGIL PARA REDISEÑAR TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS



MODALIDAD
SEMPRESENCIAL

DEDICACIÓN:



15

HORAS
PRESENCIALES



15

HORAS DE TRABAJO
AUTÓNOMO



Innovación para
la gestión pública



Aplica

Orientación a
Resultados



Adaptación al
cambio



Aprendizaje
continuo





FUNDAMENTACIÓN

La administración pública se enfrenta a crecientes demandas de eficiencia, transparencia y calidad en la atención a usuarios internos y externos. Los cambios tecnológicos como la firma digital y la IA hacen que se vuelvan obsoletos o ineficientes algunos trámites o procedimientos. La co-creación, inspirada en metodologías ágiles y de innovación pública (Design Thinking, Lean Startup, Scrum), permite diseñar soluciones más ajustadas a las necesidades reales de los usuarios, fomentando la colaboración interinstitucional y la mejora continua. Para ello es necesario que el funcionariado pueda identificar, rediseñar y prototipar trámites o procedimientos pudiendo aplicar herramientas simples, aplicables y sostenibles.



OBJETIVOS

Objetivo general

Capacitar al funcionariado público en metodologías ágiles de co-creación de servicios públicos, aplicadas al rediseño de trámites y procedimientos, fomentando la innovación y la mejora continua en la gestión de sus procedimientos de trabajo.

Objetivos específicos

- Comprender los principios de co-creación y metodologías ágiles aplicadas al servicio público para lograr identificar oportunidades de mejora en trámites y procedimientos.
- Analizar trámites y procedimientos desde una perspectiva centrada en las personas usuarias para lograr detectar problemas, necesidades y puntos críticos en la experiencia de uso.
- Aplicar técnicas de ideación, prototipado y validación para lograr generar y evaluar alternativas de solución viables para la mejora de trámites y procedimientos.

- Diseñar estrategias de implementación y gestión del cambio para lograr desarrollar propuestas factibles y sostenibles dentro del marco institucional correspondiente.
- Desarrollar competencias de trabajo colaborativo, pensamiento creativo y orientación al usuario para lograr impulsar procesos de innovación y mejora continua en los ámbitos de trabajo.



COMPETENCIAS

- Orientación a resultados
- Adaptación al cambio
- Aprendizaje continuo



PERFIL DE INGRESO

Funcionarias y funcionarios públicos, especialmente quienes desempeñen funciones administrativas, de gestión o coordinación, con interés en introducir cambios o innovaciones en trámites y procedimientos de sus servicios.



PERFIL DE EGRESO

Al finalizar el curso, las personas participantes serán capaces de analizar críticamente trámites y procedimientos de su ámbito de trabajo, identificando oportunidades de mejora desde una perspectiva centrada en los usuarios y actores vinculados. Además, contarán con capacidades para promover procesos colaborativos de innovación, facilitando la implementación gradual de cambios orientados a aumentar la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios internos y externos.



METODOLOGÍA

Modalidad

Semipresencial. Cursos estructurados de forma mixta en los que las personas participantes tienen la responsabilidad de trabajar en las actividades de manera autónoma para llegar a los encuentros presenciales preparada para trabajar de forma activa.

DEDICACIÓN:

**15**HORAS
PRESENCIALES**15**HORAS DE TRABAJO
AUTÓNOMO

Metodología de enseñanza

Trabajo en formato taller en clave de comunidad de reflexión.

Trabajo activo a partir de trabajo colaborativo en equipos con trámites/procedimientos reales como base. Alternancia entre exposiciones breves, dinámicas prácticas, prototipado y retroalimentación. Co-diseño con usuarios internos/externos (o simulaciones).

Los trámites o procedimientos aportados por las personas participantes serán utilizados como casos de referencia para la aplicación práctica de las metodologías abordadas en el curso. Debido a la dinámica de trabajo y al carácter grupal de las actividades, se seleccionará un número limitado de casos para ser trabajados por los equipos. **En consecuencia, la participación en el curso no implica que cada persona desarrolle una propuesta de mejora para un trámite o procedimiento de su propia sección.** El énfasis estará puesto en el aprendizaje de herramientas y metodologías a través del trabajo colaborativo y el intercambio de experiencias entre distintas realidades institucionales.

Las actividades desarrolladas durante el curso tienen una finalidad

principalmente formativa. Los prototipos, análisis y planes de implementación

elaborados constituyen ejercicios de aprendizaje orientados a comprender y aplicar las herramientas presentadas. Debido a las características y duración del curso, algunas metodologías se utilizarán de forma simplificada o acelerada con fines pedagógicos, por lo que los resultados obtenidos no sustituyen procesos de rediseño, validación o implementación desarrollados con el nivel de profundidad que requeriría una aplicación institucional real.

Recursos didácticos.

Presentaciones de cada sesión.

Fichas de trabajo impresas con los ejercicios prácticos.

Guía de implementación para su aplicación independiente

Herramientas de comunicación y evaluación de Moodle

Papelógrafos, post-its.

Listado de bibliografía de referencia para ampliar los temas.



CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterios de evaluación

Evaluación formativa con retroalimentación continua a partir de los ejercicios propuestos. Evaluación sumativa a partir de una evaluación grupal que involucra la presentación final del plan de implementación, así como una evaluación individual que implica una reflexión escrita breve sobre aprendizajes y aplicación en su sección.

Requisitos de aprobación

Asistencia al 100% de la carga horaria presencial.

Realización de todas las actividades propuestas, habiendo logrado una calificación mínima del 60%.



CONTENIDO

Eje 1 – Comprender el contexto

- Introducción al curso y expectativas.
- Qué es la co-creación en servicios públicos.
- Breve marco sobre metodologías ágiles (Design Thinking, Scrum, Lean startup) aplicadas específicamente al ámbito público y académico.

Eje 2 – Enfocarse en el usuario

- Identificación de usuarios y actores clave (internos/externos).
- Técnicas de empatía y co-diseño.

Eje 3 – Generar y seleccionar ideas

- Técnicas de ideación creativa (cómo podríamos, brainstorming).
- Criterios de selección: factibilidad, impacto, alineamiento institucional.

Eje 4 – Prototipar y testear

- Principios del prototipado rápido (baja fidelidad, prototipo en acción).
- Iteración a partir del feedback.

Eje 5 – Plan de implementación

- Cómo llevar la solución a la práctica: mapa de ruta, MVP, roles, recursos.
- Indicadores y métricas de éxito (tiempo, satisfacción, eficiencia).

- Estrategias de gestión del cambio en la Administración pública



BIBLIOGRAFÍA

Acevedo, S. y Dassen, N. (2016). *Innovando para una mejor gestión: la contribución de los laboratorios de innovación pública* (Nota técnica del BID N° 1101). Banco Interamericano de Desarrollo.

Brown, T. (2010). *Diseñar el cambio: Design Thinking en acción*. Barcelona: Paidós.

IDEO.org. (2015). *Guía de campo para el diseño centrado en las personas* (versión en español). IDEO. Disponible gratis en <https://www.designkit.org/resources/1.html>

Lewrick, M., Link, P., & Leifer, L. (2018). *The design thinking playbook: Mindful digital transformation of teams, products, services, businesses and ecosystems*. Wiley. (INGLÉS)

Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2011). *Generación de modelos de negocio*. Barcelona: Deusto.

Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A., & Schneider, J. (2018). *This is service design doing: Applying service design thinking in the real world*. O'Reilly Media. (INGLÉS)

Stickdorn, M., & Schneider, J. (Eds.). (2011). *This is service design thinking: Basics, tools, cases*. BIS Publishers. (INGLÉS)

