

Taller

Modalidad: Online sincrónica
(tiempo real - vía zoom)

Duración: 10.5 horas lectivas
(3 sesiones)

CALIDAD DE SERVICIOS, Y REGULACIÓN INTELIGENTE

En el marco de la modernización y
transformación digital del Estado



¿Por qué deberías participar de este taller?

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 tiene como eje central la mejora de la calidad de los servicios y las regulaciones, buscando construir un Estado eficiente y centrado en la ciudadanía. Sin embargo, la transformación digital, aunque abre oportunidades inéditas, a menudo se traduce en esfuerzos dispersos o sofisticados tecnológicamente pero institucionalmente débiles, fallando en alinear las iniciativas digitales con los instrumentos estratégicos del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (SAMGP).

Este taller ofrece un enfoque integral y práctico para alinear ambas esferas. Permitirá a los servidores públicos utilizar de manera estratégica las herramientas de modernización (como simplificación administrativa, gestión por procesos, y calidad regulatoria) y la transformación digital para rediseñar servicios y regulaciones.

Al finalizar, usted podrá comprender la relación entre modernización, calidad de servicios y calidad regulatoria, aplicando criterios de efectividad y valor público. Este conocimiento estratégico le permitirá proponer mejoras coherentes e integradas que eviten la digitalización de trámites ineficientes, poniendo al ciudadano en el centro de la gestión.



Lo que aprenderás y cómo te transformará

- Aplicar de manera práctica las herramientas clave del SAMGP (simplificación administrativa, gestión por procesos, mejora de calidad de servicio, AIR, mejora regulatoria).
- Identificar oportunidades de transformación digital para potenciar la simplificación, evitando digitalizar trámites ineficientes.
- Desarrollar una propuesta concreta de mejora de un servicio o regulación, articulando simplificación, mejora regulatoria y digitalización.

Líder público (Directivos, Gerentes, Jefaturas)

- Comprender el rol estratégico de la calidad de servicios y la regulación en la agenda de modernización y transformación digital de su entidad.
- Alinear las iniciativas digitales con los instrumentos del SAMGP para evitar esfuerzos dispersos y lograr un Estado eficiente.
- Analizar casos reales de éxito para extraer lecciones prácticas que orienten la estrategia de rediseño de su propia entidad.

Técnico de Modernización/TI

- Integrar herramientas de simplificación y mejora regulatoria con la gestión de tecnologías de información y transformación digital.
- Aprender a rediseñar servicios y regulaciones desde una perspectiva moderna y digital, incorporando la experiencia ciudadana.
- Articular la gestión por procesos y la digitalización en una propuesta coherente, alineada a los lineamientos de la SGP.



Contenido Clave del Taller

Te presentamos el temario con un enfoque en los beneficios que obtendrás:

Marco estratégico y normativo de modernización y calidad: Identificar el rol estratégico de la calidad de servicios y la regulación en la gestión pública.

Simplificación administrativa y transformación digital: Mapear un proceso, identificar cuellos de botella y oportunidades de simplificación y digitalización con rediseño.

Calidad regulatoria y regulación inteligente: Analizar una regulación e identificar problemas de calidad regulatoria, proponiendo mejoras basadas en prácticas internacionales.

Diseño de propuestas integradas de mejora: Desarrollar una propuesta breve de mejora de un servicio o regulación prioritaria, integrando instrumentos del SAMGP y digitalización.

¿Quién lo imparte?

Cinthya Arguedas Gourzong

- Especialista con alto impacto en la gestión pública. Es Magister en Gestión y Políticas Públicas por la Universidad de Chile y Abogada por la Universidad de Costa Rica. Su autoridad se basa en ser docente de postgrado en instituciones como PUCP y ESAN, y consultora independiente en procesos de reforma, simplificación administrativa y modernización para entidades nacionales e internacionales. Ha impulsado la descentralización y la reforma institucional, y su metodología combina la solidez conceptual con el análisis de casos reales y la aplicación práctica para garantizar resultados.



¿Qué hace diferente a este taller?

Porque no es un taller más.

- **Enfoque teórico-práctico, participativo y aplicado**, combinando exposiciones conceptuales breves con trabajo grupal aplicado.
- **Análisis de casos reales** de simplificación administrativa y regulación inteligente (nacionales y latinoamericanos) para extraer lecciones prácticas.
- **Aplicación práctica** de las herramientas del SAMGP para rediseñar servicios y regulaciones en ejercicios guiados.
- **Docente con sólida experiencia académica y como consultora de alto nivel** en modernización, simplificación administrativa y diseño de metodologías.
- **Integración de las temáticas** de modernización, calidad regulatoria y transformación digital en propuestas coherentes, evitando esfuerzos dispersos.

Y sobre todo... te da las bases para crecer.

Porque esto no termina aquí. Es el primer paso para impulsar mejoras reales desde tu rol.



Nota Importante: Este taller es uno de los cuatro talleres que integran el Curso: Modernización de la Gestión Pública: Organización, Servicios y Gobernanza (42 horas lectivas totales).

Inversión

Taller en línea en tiempo real (vía zoom)



Inversión

\$ Precio regular: S/ 450 (USD 150)

\$ Pronto pago (detalles al registrarse): S/ 360 (USD 120)



Duración

3 sesiones (2 de 3 horas ; 1 de 2 horas).



Certificación**

10.5 Horas Lectivas

Digital : Sin costo

Impresa: S/35 soles

Medio de pago

Pago mediante pasarela NIUBIZ (pago online, tarjeta de crédito o debito).



Importante:

EUCIM se reserva el derecho de postergar el inicio del taller si no se alcanza el número mínimo de estudiantes definidos por la institución. En ese caso, se comunicará oportunamente la fecha de reprogramación.

** "El requisito para la obtención del certificado de participación es la asistencia obligatoria al 100% en todas las sesiones del taller"

