

MICROCREDENCIAL: ¿CÓMO PUEDO DIGITALIZAR MIS PROCESOS?

Objetivo general:

Introducir al personal de la administración pública en los conceptos, herramientas y pasos básicos para digitalizar procesos administrativos, con el fin de mejorar la eficiencia, trazabilidad y calidad del servicio.

Programa del curso (20 horas)

Módulo 1: ¿Qué significa digitalizar un proceso? (2 h)

- Diferencia entre informatizar y digitalizar
- Beneficios de la digitalización en la administración pública
- Casos de éxito y buenas prácticas

Módulo 2: Identificación y análisis de procesos (3 h)

- ¿Qué es un proceso? Tipos de procesos administrativos
- Herramientas básicas para mapear procesos (diagramas de flujo, SIPOC)
- Taller práctico: mapeo de un proceso real

Módulo 3: Selección de procesos para digitalizar (2 h)

- Criterios de priorización: impacto, frecuencia, complejidad
- Identificación de cuellos de botella y oportunidades de mejora
- Taller: priorización de procesos en mi unidad

Módulo 4: Herramientas digitales básicas (4 h)

- Formularios digitales, automatización de tareas, gestión documental
- Introducción a herramientas genéricas: Formularios, BPMs, motores de tramitación (tramitagune), interoperabilidad, CRMs...
- Taller práctico: rediseño digital de un proceso sencillo

Módulo 5: Gestión del cambio y personas (3 h)

- Cómo acompañar a los equipos en la transformación digital
- Comunicación interna y formación
- Identificación de resistencias y cómo abordarlas

Módulo 6: Seguridad, legalidad y accesibilidad (3 h)

- Protección de datos y normativa aplicable
- Accesibilidad digital y diseño inclusivo
- Ciberseguridad básica en procesos digitalizados

Módulo 7: Seguimiento, evaluación y mejora continua (3 h)

- Indicadores de éxito en la digitalización
- Cómo recoger feedback y ajustar procesos
- Cierre del curso: plan de digitalización individual o grupal