



# **Formación de Formadores en el uso de:**

**Kit de herramientas sobre el Cambio de Mentalidad en las Instituciones Públicas para Implementar la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**

**Innovación y Gobierno Digital para la Prestación de Servicios Públicos**

Martes 6 de junio 2023

**Cristina A. Rodriguez-Acosta**

División de Instituciones Públicas y Gobierno Digital (DPIDG)  
Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU (UN DESA)





# Agenda

1. ¿Por qué desarrollar un kit de herramientas?
2. Kit de Herramientas sobre el Cambio de Mentalidades
3. Kit de Herramientas sobre Innovación y Transformación Digital
4. Lecciones Aprendidas





# 1. ¿Por qué desarrollar un kit de herramientas?

- Relación con los ODS
- Prestación de servicios públicos
- Importancia de los Principios de Gobernanza Efectiva
- Currículo de Gobernanza para los ODS





## La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

Un documento de política universal adoptado por 193 estados miembros en 2015



17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) guían a los Estados miembros para lograr un desarrollo inclusivo, centrado en las personas y sostenible sin que nadie se quede atrás

13 ODS tienen contenido relacionado con la prestación de servicios públicos





## ¿Qué son los Principios para una Gobernanza Efectiva para el Desarrollo Sostenible?

- Las instituciones juegan un papel fundamental en el logro de todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y metas.
- Sin embargo, las reformas del sector público necesarias para implementar los ODS continúan siendo un desafío importante y desconcertante en muchos países.
- Desarrollado por el Comité de Expertos en Administración Pública de las Naciones Unidas (CEPA).
- El propósito esencial de estos principios voluntarios es proporcionar orientación práctica y experta a los países interesados en una amplia gama de desafíos de gobernanza asociados con la implementación de la Agenda 2030.
- Destacan la necesidad de mejoras pragmáticas y continuas en las capacidades de gobernanza nacional y local para alcanzar los ODS.
- Organizado en torno a tres temas: eficacia, responsabilidad e inclusión.



## Principles of Effective Governance for Sustainable Development

### Effectiveness

- » Competence
- » Sound policymaking
- » Collaboration

### Accountability

- » Integrity
- » Transparency
- » Independent oversight

### Inclusiveness

- » Leaving no one behind
- » Non-discrimination
- » Participation
- » Subsidiarity
- » Intergenerational equity



## Principles of effective governance for sustainable development

### What are they for?

- » Building strong institutions at all levels
- » Serving as a reference point that brings together relevant standards and technical guidelines
- » Informing public sector reform initiatives for the SDGs

### Where do they come from?

- » Developed by CEPA specifically for SDG implementation
- » Endorsed by the UN Economic and Social Council
- » Based on United Nations agreements

### How can countries benefit from them?

- » As an analytical framework in policy formulation
- » As a guide in assessing institutional capacities, processes and culture
- » As a foundation of SDG awareness raising and training initiatives

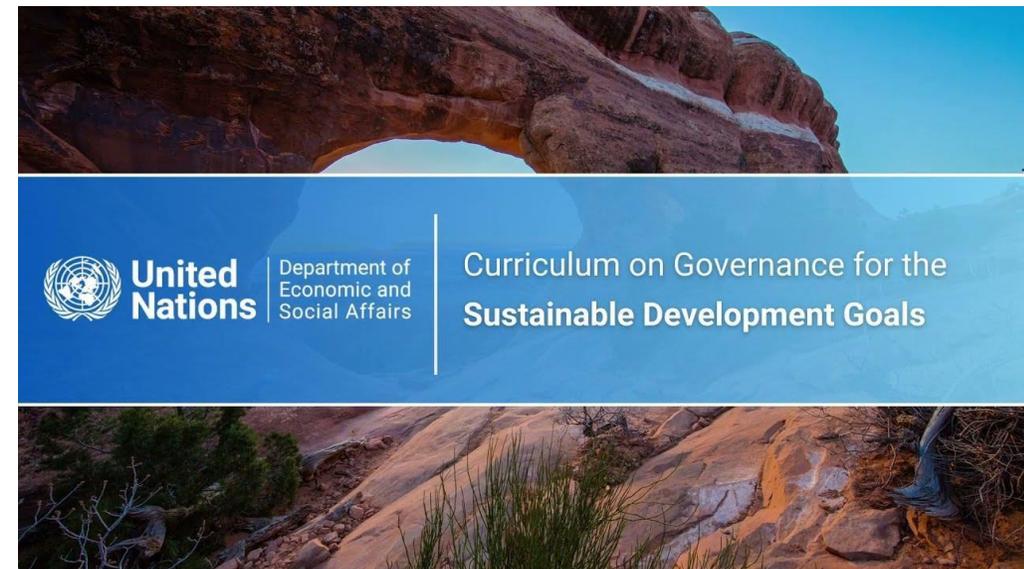
CEPA

» Committee of Experts on Public Administration

CEPA is an expert body of the United Nations that studies and makes recommendations to improve governance and public administration structures and processes for development.

## Currículo de Gobernanza para los ODS

- El Currículo sobre Gobernanza para los Objetivos de Desarrollo Sostenible tiene como objetivo promover la comprensión crítica de los problemas de desarrollo sostenible, mejorar la capacidad de gobernanza y fortalecer la conciencia de los servidores públicos sobre su papel para contribuir al logro de los ODS.





## The Curriculum is composed of the following:

- A set of Training of Trainers Capacity Development Toolkits for 5-day face to face capacity development workshops. The trainings can be longer or shorter in duration, depending on countries' needs;
- Online Courses on key governance issues to implement the SDGs;
- Facilitated Online Training and Capacity Development Workshops;
- Customized Online and Offline Capacity Development Workshops upon request of Member States;
- Offering a Certificate of Attendance upon successful completion;
- Global Community of Practice on key governance issues;
- Hosted on UNPAN for networking and online exchange of knowledge.

# Curriculum on Governance for the SDGs



CHANGING MINDSETS IN PUBLIC INSTITUTIONS TO IMPLEMENT THE 2030 AGENDA FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT

UN DESA | DPIDG  
Training of Trainers | English



TRANSPARENCY, ACCOUNTABILITY AND ETHICS IN PUBLIC INSTITUTIONS

UN DESA | DPIDG  
Training of Trainers | English



INSTITUTIONAL ARRANGEMENTS AND GOVERNANCE CAPACITIES FOR POLICY COHERENCE

UN DESA | DPIDG  
Training of Trainers | English



EFFECTIVE NATIONAL TO LOCAL PUBLIC GOVERNANCE FOR SDG IMPLEMENTATION

UN DESA | DPIDG | UNPOG  
Training of Trainers | English



GOVERNMENT INNOVATION FOR SOCIAL INCLUSION OF VULNERABLE GROUPS

UN DESA | DPIDG | UNPOG  
Training of Trainers | English



RISK-INFORMED GOVERNANCE AND INNOVATIVE TECHNOLOGY FOR DISASTER RISK REDUCTION AND RESILIENCE

UN DESA | DPIDG | UNPOG  
Training of Trainers | English



INNOVATION AND DIGITAL GOVERNMENT FOR PUBLIC SERVICE DELIVERY

UN DESA | DPIDG  
Training of Trainers | English



## **2. Kit de herramientas sobre el Cambio de Mentalidad en las Instituciones Públicas para Implementar la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**





- El curso consta de cinco temas que incluyen una combinación de presentaciones en clase, reflexión individual, discusiones y sesiones plenarias. Los comentarios sobre las tareas se darán en clase, después de los informes de los grupos.

Cada tema se divide en subtemas que cubren áreas solicitadas por los estados miembros de la ONU.

**Tema 1 - Preparación del escenario: ¿Por qué el cambio de mentalidad es fundamental para la implementación de los ODS?** El tema 1 tiene como objetivo mejorar la comprensión de los principios de la Agenda 2030 y por qué los servidores públicos deben Cambiar la Mentalidad y comportamientos para acelerar la acción sobre los ODS.

**Tema 2 - Exploración de las mentalidades: mentalidad colaborativa:** el tema 2 se centrará en ampliar la conciencia y la comprensión de las diferentes mentalidades y obtener información sobre qué nuevas mentalidades, competencias y habilidades se necesitan para realizar la Agenda 2030.



**Tema 3 - Exploración de las mentalidades: mentalidad de aprendizaje:** El tema 3 introducirá la sensibilización sobre los cambios necesarios a nivel individual, organizacional e institucional para Cambiar la Mentalidad

**Tema 4 - Exploración de las mentalidades: mentalidad de liderazgo:** el tema 4 profundizará en compartir conocimientos prácticos y herramientas sobre cómo desencadenar cambios en los diferentes niveles gubernamentales (individual, organizacional e institucional).

**Tema 5 - La transformación de las mentalidades: estrategia y táctica:** el tema 5 se centrará en desarrollar una hoja de ruta y un plan de acción para aplicar lo que han aprendido.



## Día 1 - Preparación del escenario: ¿Por qué el cambio de mentalidad es fundamental para la implementación de los ODS?

Hora	Actividad	Notas/ Resultado de aprendizaje/ Enlace a la hoja de trabajo	Recursos
09:00 a 9:30 (30 min)	Bienvenida, introducción, actividad para romper el hielo	Los facilitadores se presentan a sí mismos y a los oradores invitados y proporcionan una descripción general del programa y el propósito y los objetivos de la semana. Actividad para romper el hielo: ¿Qué es una mentalidad? Pida a cada participante que escriba en un <u>post-it</u> una palabra que describa qué es una mentalidad y comparta con el resto del grupo.	Diapositivas Día 1 <u>Post-it</u> y <u>marcadores Sharpie</u>
09:30 a 10:00 (30 min)	¿Qué es una mentalidad?	Juego de <u>Polak</u> : los participantes se posicionan en una matriz a medida que responden a preguntas sobre sus expectativas e influyen en torno a las preguntas basadas en el futuro.  También se presentará alguna definición sobre las mentalidades.  Mensajes clave: nuestras mentalidades y visiones del mundo desempeñan un papel fundamental no solo en lo que ellos piensan que es posible, sino también en las acciones que creemos que están disponibles y tienen un propósito. Las mentalidades afectan el comportamiento. Nadie es neutral u objetivo. Resultados del aprendizaje: los participantes reconocen que tienen mentalidades y visiones del mundo que dan forma a sus acciones.	Cuadrícula de pares pegada con cinta adhesiva en el suelo - diapositivas de <u>Polak</u>
10:00 a 10:40 (40 min)	Presentación: preparando el ambiente	Lo que queremos decir con mentalidades, cómo dan forma a cómo vemos, pensamos y actuamos. <u>Destacar</u> su importancia a la hora de abordar desafíos complejos como los ODS. <u>Destacar</u> el papel de una mentalidad experimental al abordar los ODS y alcanzar los principios Agenda 2030. Las aportaciones que hace un orador invitado de la ONU prepararán el escenario para la agenda del 2030.  Mensajes clave: los ODS son desafíos complejos que exigen nuevas formas de pensar y actuar para abordarlos de nuevas maneras (más experimentales). Las mentalidades están en el centro de la transición.	Diapositivas Día 1
10:40 a 10:55	Receso		

Activate Window



10:55 a 12:00  
(1hr 5mins)

Mapeo de los ODS

Mapeo de problemas: los participantes trabajan colectivamente en un gran mapa de problemas que identifica los impulsores detrás de los 17 ODS, visualizando cuán interconectados están. Los participantes identifican, en sus propias palabras, los desafíos que enfrentan cuando trabajan en múltiples funciones asociadas con estos desafíos.

Pliego de papel para rotafolios para cada grupo  
Bolígrafos de colores  
Imprima los ODS para cada mesa

Resultado del aprendizaje: Los participantes identifican no solo la complejidad y la interconexión de los ODS, sino también los desafíos a los que se enfrentan cuando intentan implementar los ODS.

**Detalles en Anexo I, Breve descripción de la agenda y día a día**





## Día 2 - Explorando las mentalidades: mentalidad colaborativa

Hora	Actividad	Notas/ Resultados de aprendizaje/Enlace a hoja de trabajo	Recursos
9:00 - 9:15 (15 min)	Registro de EQ	Se debe recordar a los participantes la agenda y los objetivos del día, verificar cómo se sienten	
09:15 a 9:45 (30 min)	Competencia de tenis - 5 min. de introducción - 15 minutos de actividad - 10 minutos de discusión	Se demuestran los conceptos clave de la mentalidad colaborativa a través de una actividad grupal. La cohorte se divide en dos equipos y se les asigna la tarea de que cada miembro del equipo toque la pelota de tenis en el menor tiempo posible (con reglas y condiciones).  Mensajes clave: durante la conclusión, se pide a los equipos que identifiquen qué cualidades se necesitan para una colaboración exitosa, presentando los conceptos clave de empatía, humildad y capacidad para relacionarse.	Diapositivas, día 2
09:45 a 10:25 (40 min)	Colaboración en la práctica	Presentación del orador invitado que vincula la mentalidad colaborativa con la práctica, mostrando su valor, cómo se manifiesta y por qué es crítico al resolver los ODS.	
10:25 a 10:40	Receso		
10:40 a 11:10 (30 min)	Mapa de conocimientos - 10 min. de introducción - 10 minutos w/s - 10 minutos de discusión	Usando el “desafío de trabajo”, los participantes escriben todo lo que saben sobre el desafío en su mapa de conocimiento.  Resultado del aprendizaje: los participantes identifican que gran parte de lo que “piensan” y saben sobre un desafío está limitado por su propia experiencia en él y se basa en suposiciones.	Recurso WS2.2
11:10 a 12:00 (50 minutos)	Mapeo de partes interesadas - 10 min. de introducción - 30 minutos w/s - 10 minutos de discusión	Ayudar a los participantes a preguntarse por dónde empezar a comprender un desafío, mediante la identificación de quién tiene influencia e interés en el desafío.  Mensajes clave: los participantes identifican el nivel de influencia e interés que los diferentes actores tienen en el “desafío”. Se les debe apoyar para priorizar con quién deben comprometerse y por qué.	Recurso WS2.3
12:00 a 13:00	ALMUERZO		



<p>13:00 a 14:00 (60 min)</p>	<p>Entrevista/Compromiso -10 minutos después -10 minutos preparación de preguntas -40 minutos de entrevista</p>	<p>Ayuda a los participantes a entender cómo interactuar con los ciudadanos y las partes interesadas con humildad y empatía, y cómo llevar a cabo una entrevista con ellos y recopilar datos y perspectivas.</p> <p>Mensajes clave: los afectados por el desafío son los expertos de su propia experiencia. Necesitamos datos cualitativos para comprender el conocimiento más tácito sobre cómo experimentan estos desafíos.</p> <p>Objetivos de aprendizaje: los participantes pueden hacer una investigación cualitativa para entender las motivaciones, necesidades y experiencias de las personas.</p>	<p>Diapositivas de entrevista/observación Recurso WS2.5 Recurso WS.2.6</p>
<p>(Alternativa) 13:00 - 14:00 (60mins)</p>	<p>Involucrar a las partes interesadas</p>	<p>Esta es una actividad de reemplazo si la actividad de la entrevista que se indica a continuación no es posible.</p>	<p>Recurso WS2.4</p>

**Detalles en Anexo I, Breve descripción de la agenda y día a día**



### Día 3 - Explorando las mentalidades: mentalidad de aprendizaje

Hora	Actividad	Notas/ Objetivo de aprendizaje/ Ventajas/ Enlace a la hoja de trabajo	Recursos
09:00 a 9:15 (15 min)	Registro de EQ	Recordatorio a los participantes la agenda y los objetivos del día.	
9:15 - 9: 30 (15 min)	Mentalidades fijas y de crecimiento	Presentación del concepto de crecimiento y mentalidad fija de Carol <u>Dweck</u> para enmarcar la sesión de hoy.	
09:30 a 10:00 (30 min)	Desafío de los palillos -5min de introducción -20 minutos de actividad -5 minutos de discusión	Actividad interactiva para demostrar los conceptos básicos de la mentalidad de aprendizaje de <b>reflexión, agilidad y curiosidad</b> . La cohorte se divide en grupos de 4, que tienen la tarea de probar un prototipo para iterar y mejorar en base a la retroalimentación.  Mensajes clave: el aprendizaje es un proceso de experimentar, reflexionar, conceptualizar/iterar y volver a experimentar. Ser curioso y ágil es fundamental para crecer y aprender.	Diapositivas día 3 p. -dispositivo de palillos -objetos para llevar -cajas para zonas A y B - materiales para prototipado
10:00 a 10:45	Presentación de invitados + reflexión	Demostración práctica de la perspectiva y el valor de las mentalidades de aprendizaje para abordar los ODS.	
10:45 a 11:00	Receso		
11:00 a 12:00 (60 min)	Ideación: presentación y actividad -15 min. de introducción - 30 minutos de actividad -15 minutos de discusión	Presentación que demuestra la limitación del cerebro humano para generar nuevas ideas, seguida de una actividad de Cambio de tarjetas  Mensajes clave: nuestra capacidad para generar ideas nuevas y poco obvias está limitada por nuestra mentalidad, experiencia, marcos y sesgos, pero hay formas/herramientas que podemos usar para impulsarnos a pensar de manera más divergente. Resultados del aprendizaje: los participantes reconocen cómo los prejuicios humanos nos limitaron y que estos se pueden cambiar / superar usando herramientas e indicaciones de pensamiento divergente.	<a href="#">PolicyLab Change Cards</a> (la ONU necesitará crear tarjetas desde el enlace - propiedad <u>Policy labs</u> )
12:00 a 13:00	ALMUERZO		

Activate Windc  
Go to Settinas to act



13:35 a 14:45 (70 min)	Creación de prototipos y comentarios -15 min. de introducción -30 minutos de actividad -25 minutos de presentación -10 minutos de discusión	<p>Presentación sobre la creación de prototipos: qué es la creación del prototipo, el valor y el proceso. Los equipos crean prototipos rápidos de sus ideas y las presentan a otros equipos para recibir comentarios.</p> <p>Mensajes clave: La creación de prototipos no es algo que solo los diseñadores hacen, es una actividad económica que cualquiera puede llevar a cabo para probar sus suposiciones antes de dedicar muchos recursos a una corazonada.</p> <p>La creación de prototipos puede ayudarlo a probar cómo funciona, se comporta, se ve y se siente algo. Aprendemos a través de pruebas.</p>	Diapositivas día 3 Recurso WS3.4
14:45 a 15:00	Receso		
15:00 a 15:30 (30 min)	Aprendizaje y fracaso -5 min. de introducción -15Mins de actividad -10 minutos de discusión	<p>El aprendizaje a menudo requiere lidiar con el fracaso y, sin embargo, la incertidumbre y el miedo al fracaso a menudo nos impide experimentar con nuevas ideas. Los equipos llevarán a cabo un ejercicio de clasificación de tarjetas inspirado en el trabajo de <u>Amy Edmonson</u>.</p> <p>Mensajes clave: el aprendizaje exige reflexionar sobre los fracasos, no todo fracaso es malo. Resultados del aprendizaje: los participantes pueden describir lo que es un fracaso bueno y malo.</p>	Recurso WS3.5

**Detalles en Anexo I, Breve descripción de la agenda y día a día**





## Día 4 - Explorando las mentalidades: mentalidad de liderazgo

Hora	Actividad	Notas/ Objetivo de aprendizaje/ Ventajas/ Enlace a la hoja de trabajo	Recursos
9:00 - 9:15 (15 min)	Registro de EQ	Recordatorio a los participantes la agenda y los objetivos del día.	
09:15 a 10:00	Actividad de materia oscura	Trabajar, pensar, comportarse de manera diferente en la AP puede parecer imposible debido a la burocracia y	Diapositivas Día 4 p..
(45 min)	-15 min. de introducción -20 minutos de discusión en grupo -10 minutos de discusión de cohorte	y papeleo, pero muchas de ellas pueden ser limitaciones autoimpuestas. Resaltar que una mentalidad de liderazgo requiere imaginación, centrarse en los resultados y tener un enfoque valiente, para crear soluciones de trabajo.  Resultado del aprendizaje: los participantes identifican su papel y sentido de autonomía, y el mito rompe algunas excusas en torno a las razones burocráticas para no tomar medidas, destacando la importancia de ser imaginativos, centrados en los resultados y valiente.	marcadores <i>Sharpie</i> y <i>post-it</i>  (barreras identificadas el día 1)
10:00 -10:45 (45 min)	Mentalidad de liderazgo en la práctica	Presentación del orador invitado sobre el papel y el valor de tener una mentalidad de liderazgo.	
10:45 a 11:00	Receso		
11:00 a 12:00 (60 min)	Creación de un discurso -15 min. de introducción - 45 minutos para hoja de trabajo	Presentación de la importancia de contar historias en la movilización de personas y recursos para ayudar a hacer el cambio. Con su solución del desafío de trabajo, los equipos identifican la audiencia a la que tendrían que persuadir para desarrollar aún más esta idea y usan técnicas de narración de historias para crear un tono persuasivo.  Resultado del aprendizaje: los participantes entienden los principios de la narración de historias y cómo aplicarlos al presentar argumentos a favor del cambio, el financiamiento y la aceptación.	Recursos WS4.1
12:00 a 13:00	ALMUERZO		



13:00 a 13:45	Presentación de discursos - 35 minutos de presentaciones -10 minutos de discusión	Cada equipo hace su presentación a los otros equipos (que desempeñarán el papel de la audiencia objetivo). Mientras que otros participantes observan, comentarios sobre el enfoque, el contenido y la entrega.  <i>Mensajes clave: las historias no son solo sobre lo que se dice, sino cómo se dice, cuándo y a quién.</i>	
13:45 a 15:00 (75 min)	Intrusión de nuestro ciclo de políticas -10 min de introducción -50 minutos de actividad -15 minutos de discusión	Mientras trabajan en sus equipos, los participantes visualizan su proceso/ciclo de políticas existente (identificando las etapas clave). Al reflexionar sobre esto, los participantes identificarán dónde están las oportunidades de hacer las cosas de manera diferente, incorporando los conceptos centrales de las tres áreas de mentalidad. Los participantes también ampliarán lo que se necesitaría para que esto suceda (qué cambios tendrían que ocurrir en sus equipos, departamentos, organizaciones) e identificarán cuál sería su propio papel personal en esto.	Pliegos de papel para rotafolios y marcadores <i>Sharpie</i>

**Detalles en Anexo I, Breve descripción de la agenda y día a día**



## Día 5 - Cambio de mentalidad: estrategia y táctica

Hora	Actividad	Notas/ Objetivo de aprendizaje/ Ventajas/ Enlace a la hoja de trabajo	Recursos
09:00 a 9:15 (15 min)	Registro	Recordatorio a los participantes la agenda y los objetivos del día. Hoy será más de un día de tipo abierto, sin conferencias, con flexibilidad para seguir las necesidades e ideas de los participantes; se sugiere un programa.	
09:15 a 10:45 (90 min)	Clínicas del proyecto -5 min. de introducción -15 minutos de tiempo de preparación del grupo -20 min presentar y compartir -25 minutos de discusión -25 minutos de discusión plenaria	<p>Los equipos se reúnen en parejas con otro equipo para presentar el trabajo que han realizado en su desafío de trabajo. Identificación y participación en las diferencias (o similitudes) que este enfoque (y las herramientas y métodos utilizados) ha tenido con respecto a lo que normalmente hacen. Lo que consideran importante para aportar a su propia organización/departamento y el valor que potencialmente podría crear.</p> <p>Los participantes presentan las ideas principales que vinculan nuevas mentalidades, las reflexiones basadas en desafíos y las posibles acciones a tomar en su propia organización.</p> <p>Resultados del aprendizaje: los participantes tienen la oportunidad de hablar y aprender de colegas fuera de su grupo. Comprensión de cómo otros han interpretado las herramientas y actividades y sus planes para aplicarlas en su propia práctica.</p>	Acceso a los materiales de la semana.
10:45 a 11:00	Receso		
11:00 a 12:00	Citas rápidas -10 min de introducción -40 min de citas -10 min de discusión	<p>Ejercicio de reflexión y aprendizaje entre pares. Los participantes reflexionan sobre qué mentalidades y comportamientos les gustaría ver más, tanto a nivel individual como en la organización. Los participantes intercambian y comparten ideas y preguntas con varios otros miembros de la cohorte.</p> <p>Resultados del aprendizaje: ampliación las conexiones más allá de las de su equipo, obteniendo información sobre cómo otras organizaciones han aplicado o <u>aplicarán algunos</u> de estos</p>	Recurso WS5.2

Activata Windr





13:00 a 14:30 (90 min)	<p>Crear una oficina de experimentación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-15mins de introducción/orientación</li> <li>-60 minutos hoja de trabajo</li> <li>-15 minutos de preparación de presentación</li> </ul>	<p>Actividad de simulación: Los grupos visualizan cómo se vería, sentiría y actuaría su “oficina experimental para abordar los ODS”. ¿Qué mentalidades y comportamientos promovería? ¿Qué funciones y mecanismos requeriría para hacerlo? ¿Qué enfoque y principios de liderazgo lo permitirán?</p> <p>Resultado del aprendizaje: los participantes traducen las lecciones y los conocimientos de los últimos 4 días en un desafío simulado. Oportunidad de evaluar lo que se identificó con la cohorte.</p>	<p>Recurso WS5.3</p> <p>Bolígrafos de colores, papel, pegamento</p>
14:30 a 14:45	Receso		
14:45 a 15:30 (45 min)	Presentaciones	<p>Los grupos comparten sus ideas para una “oficina de experimentación”, el resto de las preguntas y comentarios de la cohorte.</p> <p>Resultado del aprendizaje: idea más amplia de los cambios de alto nivel que deben hacerse dentro de las organizaciones para apoyar el Cambio de Mentalidad (a mentalidades más experimentales).</p>	

**Detalles en Anexo I, Breve descripción de la agenda y día a día**





- Recursos para los talleres
- Diapositivas





## 3. Innovación y Gobierno Digital para la Prestación de Servicios Públicos





# Los gobiernos de todo el mundo utilizan cada vez más las tecnologías digitales para:

1. Innovar la forma en que operan
2. Compartir información
3. Tomar decisiones y prestar servicios
4. Promover la participación

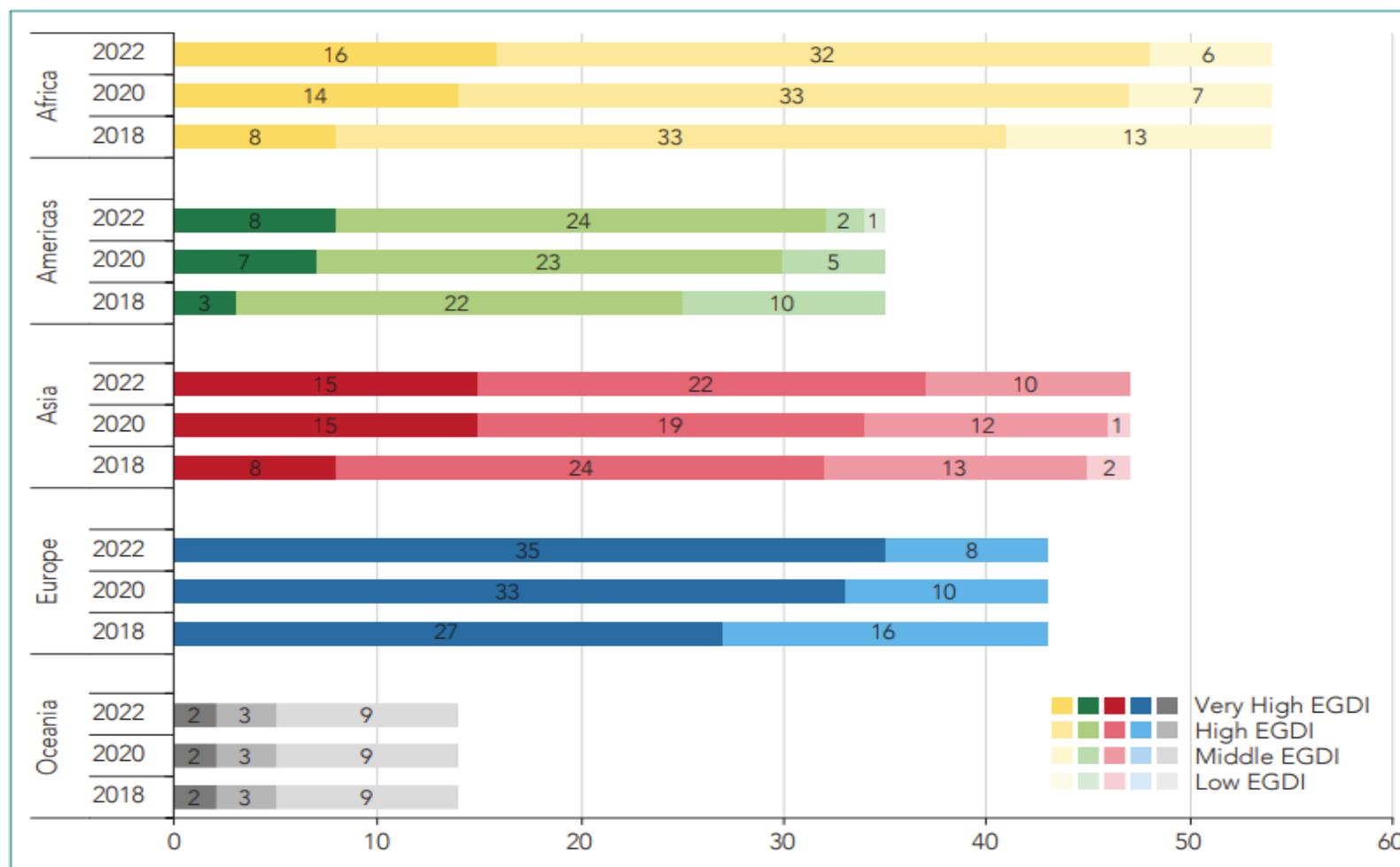
Fuente: Encuesta UN e-Government 2020



# Encuesta de gobierno electrónico de la ONU (2022)

- La Encuesta mide la eficacia del gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos.
- El Índice de desarrollo del gobierno electrónico (EGDI) es el promedio ponderado de puntajes normalizados en las tres dimensiones más importantes del gobierno electrónico, a saber: (i) el alcance y la calidad de los servicios en línea cuantificados como el Índice de servicios en línea (OSI); (ii) el estado de desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones o el Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones (TII); y (iii) el capital humano inherente o Índice de Capital Humano (HCI).
- OSI: evalúa los portales gubernamentales en función de cinco criterios: marco institucional (IF), provisión de servicios (SP), provisión de contenido (CP), tecnología (TEC) y participación electrónica (EPI)

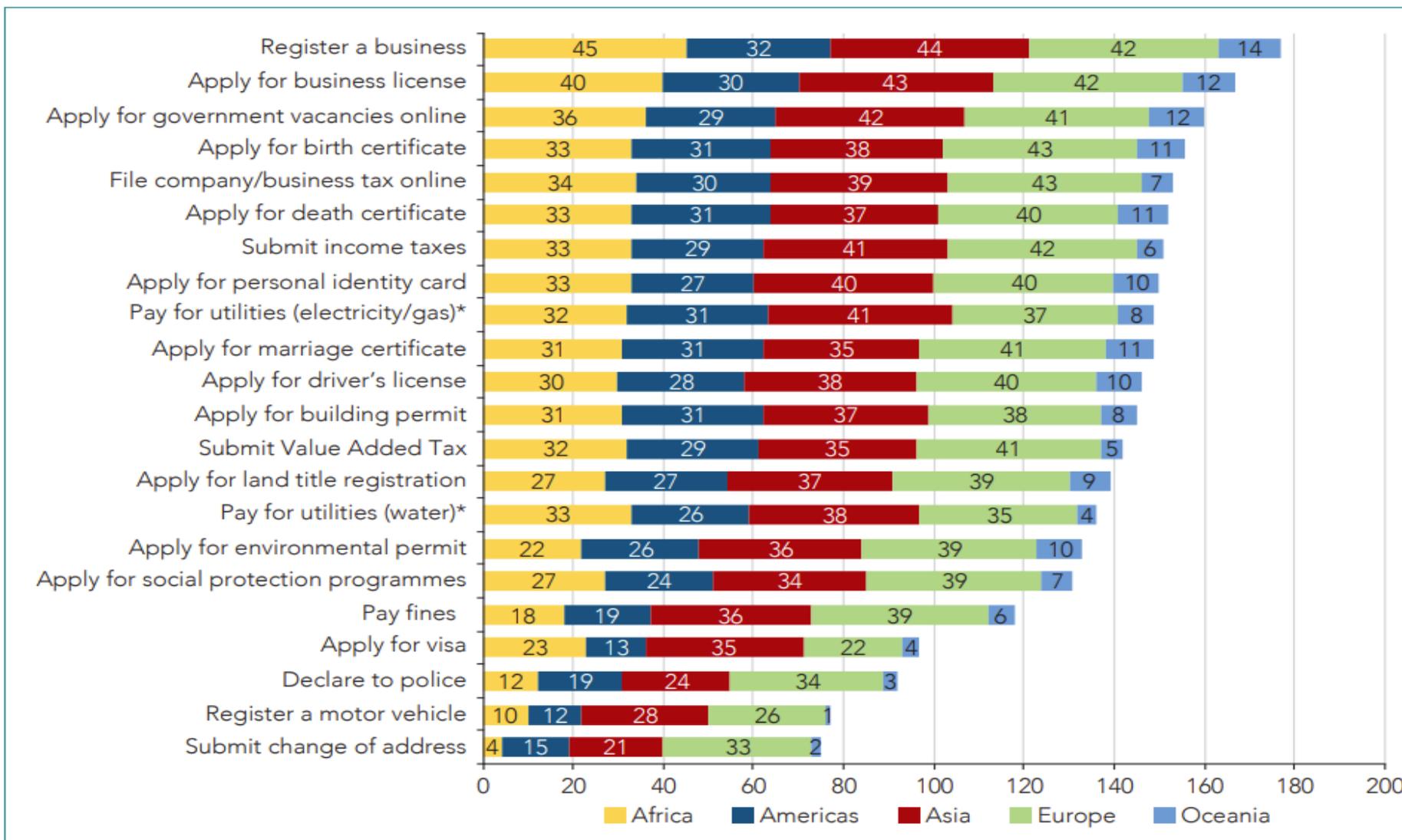
Figure 2.4 Number of countries in each EGDl group, by region, 2018, 2020 and 2022



Sources: 2018, 2020 and 2022 United Nations E-Government Surveys.

Note: The graduated shading for each region signifies distinct EGDl levels, ranging from low EGDl (the lightest shade) to very high EGDl (the darkest shade).

Figure 2.6 Number of countries offering specified online services, by region, 2022



Source: 2022 United Nations E-Government Survey.

\*In previous Surveys, utilities were assessed together. Since 2020, the E-Government Survey has collected disaggregated data on utility payments for (a) electricity/gas and (b) water to allow more accurate tracking of services provision in all countries.



# Guatemala

- Grupo: Alto EGDI
- Rating Class: H1
- 2022 Puesto: 126



# ¿Qué hay en el kit de herramientas?

- a. Autoevaluación
- b. Puntos principales de cada módulo

# Gobernanza para los Objetivos de Desarrollo Sostenible

## Kit de herramientas para la innovación y el gobierno digital para la prestación de servicios públicos

# Toolkit – versión original del curso

- Modo presencial: parte de un plan de estudios más amplio
- Para varios Ministerios/Agencias a nivel superior/medio y técnico
- 5 días, 7 horas/día = 35 horas
- 34 Módulos
- Lista de Lecturas
- Estudios de caso
- Referencias, incluidos los parámetros de puntuación de la evaluación digital

# Versión en línea del curso

- Entregado en sesiones de 5 X 2 horas (10 horas)
- Incluye una versión más corta de la Evaluación de la capacidad digital y su informe.
- Conserva los elementos esenciales de la versión presencial
- El trabajo preparatorio, individual o en equipos, ayuda a los participantes a obtener más valor del curso.



# El kit de herramientas completo y el curso en línea

- Están disponibles para su uso por las Academias de Servicios Públicos y Administración Pública en los Estados miembros sin costo alguno
- Ambos incluyen un manual de “Guía para Facilitadores”



# Objetivos del Curso

- Presentar nuevos conceptos, herramientas y técnicas, para apoyar las estrategias, capacidades y planes de acción de los países en las áreas de Innovación y Gobierno Digital.
- Realizar una evaluación de la Capacidad de Transformación Digital de los países participantes y relacionarla con sus Planes Nacionales de Desarrollo.
- Explorar estrategias y acciones para fortalecer las capacidades de los países en el Gobierno Digital para la prestación de servicios públicos innovadores y efectivos, en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030.



**United Nations**

Department of  
Economic and  
Social Affairs

# Agenda

## Sesión 1

Conceptos clave en Innovación y Gobierno Digital para avanzar en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

## Sesión 2

Innovación y Capacidades de Transformación del Gobierno Digital, Principios y Hojas de Ruta

## Sesión 3

Prioridades de desarrollo nacional y nuevos enfoques de innovación y gobierno digital para la prestación de servicios inclusivos

## Sesión 4

Estrategia y Planificación de Acción para la Innovación y la Transformación del Gobierno Digital

## Sesión 5

Hacia el Gobierno Digital: Cambio Organizacional y Personal para la Acción Transformadora



**DESA**

Division For Public Institutions and Digital Government



# Sesión 1: Conceptos clave

La primera sesión prepara el escenario introduciendo conceptos clave

- La prestación de servicios públicos y la Agenda ODS/2030
- Relación con los PND
- Conceptos de innovación y transformación digital en la prestación de servicios públicos (se proporcionan ejemplos de países)
- Rompehielos y Actividad
- Resumen / Cierre
- Diapositivas 1 – 47
- Lecturas sugeridas (página 19 – Guía)
- Realización de que los participantes realicen la Evaluación de Capacidad de Gobierno Digital



Sesión 1	Conceptos clave en Innovación y Gobierno Digital para avanzar en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible
HORA	AGENDA
20 min	<b>Introducción</b>
10 min	<b>La prestación de servicios públicos y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: ¿Cómo se relacionan?</b>
30 min	<b>PRESENTACIONES (basadas en la preparación de los participantes)</b> <i>¿Cómo se relaciona su Plan Nacional de Desarrollo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU?</i>
15 min	<b>RECESO</b>
20 min	<b>Conceptos básicos y práctica de la innovación y transformación digital en la prestación de servicios públicos.</b>
10 min	<b>La Evaluación de la capacidad de transformación digital (DTCA)</b>
15 min	<b>ACTIVIDAD</b> <i>¿De qué manera la Transformación Digital podría aportar valor a la prestación de servicios públicos en su país?</i>
15 min	<b>Conclusión</b>



**United  
Nations**

Department of  
Economic and  
Social Affairs

## **Evaluación de la Capacidad de Transformación Digital - DTCA**

Identifica los habilitadores clave para una transformación digital efectiva.

Produce nuevos conocimientos para identificar opciones y tomar decisiones sobre estrategias y acciones para transformar el gobierno y crear valor público.



# ¿Por qué realizar un DTCA?

- Comprender el nivel actual de las capacidades de transformación digital como base para la prestación de servicios públicos.
- Comprender toda la capacidad del gobierno para crear y mantener un gobierno digital maduro (no solo una iniciativa digital en particular, como un portal).
- Informar las decisiones sobre dónde se necesitan inversiones para mejorar la innovación y la capacidad del gobierno digital para mejorar la prestación de servicios públicos.



# Las 6 dimensiones del DTCA

1. Liderazgo

2. Estrategia

3. Gobernanza

4. Legal

5. Tecnología

6. Desarrollo profesional y fuerza de trabajo



Icon	Dimensión	Definición
	<u>Liderazgo</u>	Los líderes son los responsables de los esfuerzos del gobierno digital. Deben comprometer, motivar, generar compromiso y movilizar recursos para la implementación exitosa de una estrategia digital. Los líderes también deben elaborar los planes para alcanzar los objetivos organizacionales, así como comunicarlos a las partes interesadas y monitorear el progreso.
	<u>Estrategia</u>	Los planes estratégicos ayudan a respaldar la agenda del gobierno. Estos contienen las acciones que se deben tomar para perseguir los objetivos del gobierno digital.
	<u>Gobernanza</u>	La capacidad organizativa y las acciones de gestión desarrolladas para superar posibles barreras culturales en la implementación de la estrategia digital en agencias y departamentos. El desarrollo de una buena gobernanza debe estar alineado con los objetivos estratégicos, así como con el marco legal.
	<b>Legal</b>	El conjunto de legislación, directrices y normas con las que un departamento o agencia debe cumplir al implementar servicios digitales.
	<u>Tecnología</u>	El conjunto de tecnologías que contribuyen directa e indirectamente a la entrega de programas y servicios a través de plataformas digitales.
	<b>Desarrollo Profesional y de la Fuerza Laboral</b>	Las políticas y programas implementados para respaldar el desarrollo continuo de capacidades.

Dimensión	Sub-dimensión	Número de Preguntas	Sub-total
 <b>Liderazgo</b>	Visión	4	11
	Política	4	
	Datos	3	
 <b>Estrategias</b>	General	8	15
	Integración e Interoperabilidad	3	
	Datos	4	
 <b>Gobernanza</b>	General	6	20
	Ciudadanos y Empresas	5	
	Partenariados (alianzas)	2	
	Datos	3	
	Organización	4	
 <b>Legal</b>	Leves y Reglamentos	5	26
	Políticas y Procedimientos	14	
	Datos	3	
	Adquisiciones	4	
 <b>Tecnología</b>	General	4	21
	Ciudadanos y Empresas	5	
	Servidores Públicos	3	
	Ciberseguridad	9	
 <b>Desarrollo Profesional y de la Fuerza Laboral</b>		7	7
<b>Total</b>			<b>100</b>



**United  
Nations**

Department of  
Economic and  
Social Affairs

Todas las preguntas requieren una respuesta de la siguiente selección de cinco (escala de Likert)

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En Desacuerdo
- Muy en desacuerdo



**DESA**

Division For Public Institutions and Digital Government



## Sesión 2: Innovación, Capacidades, hojas de ruta

- Analiza los resultados de la Evaluación de la Capacidad del Gobierno Digital.
- Busca mejorar la comprensión de las capacidades clave necesarias para promover la innovación y el gobierno digital.
- Orientación sobre cómo preparar una hoja de ruta (incluidos debates sobre el marco estratégico)
- Rompehielos y Actividad
- Diapositivas 47 – 102
- Lectura sugerida pág. 28 – Guía



<b>Sesión 2</b>	
<b>Capacidades, principios y hojas de ruta de la innovación y transformación del gobierno digital</b>	
<b>HORA</b>	<b>AGENDA</b>
15 min	<b>Introducción</b>
45 min	<b>¿Cuáles son las capacidades de transformación digital de su país?</b>
15 min	<b>RECESO</b>
15 min	<b>Capacidades clave para promover la innovación y la transformación del gobierno digital</b>
15 min	<b>Una hoja de ruta para promover la innovación y la transformación del gobierno digital</b>
15 min	<b>ACTIVIDAD</b> <i>Imagine UNA ACCIÓN que ayudaría a crear mentalidades positivas para la innovación y la transformación digital en sus servicios públicos.</i>
15 min	<b>Conclusión</b>



## Sesión 3: NDP, nuevos enfoques para la innovación, DG para la prestación de servicios inclusivos

- Relacionar las prioridades de PND con la innovación y la transformación digital
- Explorar conceptos de valor público e innovación para la inclusión social, problemas perversos, obstáculos, ejemplos
- Pensamiento de diseño, laboratorios de innovación, gobierno digital
- Rompehielos y Actividad
- Diapositivas 103 – 152
- Preparación sugerida pág. 40 - Guía



<b>Sesión 3</b>	
<b>Prioridades nacionales de desarrollo y nuevos enfoques a la Innovación y al Gobierno Digital para la Prestación de Servicios Inclusivos</b>	
<b>HORA</b>	<b>AGENDA</b>
15 min	<b>Introducción</b>
30 min	<b>PRESENTACIONES (basadas en la preparación de los participantes)</b> <i>¿Cómo pueden la Innovación y el Gobierno Digital ayudarle a lograr su Plan Nacional de Desarrollo y sus Prioridades?</i>
15 min	<b>Valor público e innovación para la inclusión social</b>
15 min	<b>RECESO</b>
15 min	<b>Pensamiento de diseño para la Innovación y el Gobierno Digital</b>
15 min	<b>Laboratorios de Innovación para la Innovación y el Gobierno Digital</b>
15 min	<b>ACTIVIDAD</b> <i>¿De qué manera los laboratorios de Pensamiento de Diseño e Innovación podrían agregar valor a la prestación de servicios públicos en su país?</i>
15 min	<b>Conclusión</b>



## Sesión 4: Estrategia y Planificación de Acción para la Innovación y la Transformación del Gobierno Digital

### **Sus objetivos como Facilitador de esta sesión son:**

- Compartir ideas sobre cómo se podría crear y poner en funcionamiento el Pensamiento de diseño y los Laboratorios de innovación.
- Explorar los componentes y la secuencia de la Planificación de medidas y los diferentes pasos incluidos, desde tomar buenas decisiones hasta lanzar prototipos y su implementación.
- Examinar el papel del riesgo, los errores y el fracaso.
- Diapositivas 153 - 192



<b>Sesión 4</b>	
<b>Estrategia y Planificación de Medidas para la Innovación y la Transformación del Gobierno Digital</b>	
<b>HORA</b>	<b>AGENDA</b>
15 min	<b>Introducción</b>
45 min	<b>Diseñe un Laboratorio de Innovación para resolver problemas sociales utilizando la Innovación y Tecnologías Digitales en su país.</b>
15 min	<b>RECESO</b>
20 min	<b>Planificación de acciones para la transformación del gobierno digital</b>
25 min	<b>ACTIVIDAD</b> <i>Debate sobre la moción: las organizaciones deben alentar a su gente a cometer errores y a asumir riesgos.</i>
15 min	<b>Conclusión</b>



## Sesión 5: Cambio Organizacional y Personal para la Acción Transformadora

- Examinar los niveles (organización, contextual y personal) de cambio y su interrelación.
- Descubrir el papel de las personas y la cultura en la promoción/apoyo del cambio.
- Explorar los planes de acción de la organización que aprovechan las tecnologías digitales para la prestación de servicios públicos.
- Rompehielos y actividades (incluyendo encuestas)
- Ejemplos proporcionados
- Diapositivas 193 – 240
- Preparación sugerida pág. 54 – Guía



Sesión 5	Hacia el gobierno digital: cambio organizacional y personal para la acción transformacional
HORA	AGENDA
15 min	<b>Introducción</b>
15 min	<b>Innovación y cambio organizacional más rápido I</b>
15 min	<b>ACTIVIDAD</b> <i>Encuesta: ¿Cuáles son los mayores obstáculos para la Innovación o Transformación Digital en la administración pública de su país? (Pase a 3)</i>
15 min	<b>Innovación y Cambio Organizacional Más Rápido II</b>
15 min	<b>RECESO</b>
10 min	<b>Consejos para el cambio personal</b>
40 min	<b>DISCUSIONES</b> <i>Con base en su conocimiento de este taller, ¿qué acciones podría tomar su organización durante el próximo año y más allá? Considere en particular el acceso, la calidad, la inclusión y la capacidad de respuesta, la orientación a las personas y la transparencia).</i>
10 min	<b>Conclusión</b>



## 4. Realización de una formación eficaz

- Casos de Estudio
  - Guyana y el Caribe, Pakistan, Sri Lanka
  - Varias solicitudes nuevas
- Lecciones aprendidas
  - Pre-entrenamiento ODS
  - Involucrar a los RCOs
  - Expertos nacionales
  - Enlace a desafío/s concreto/s
  - El contexto importa: puede adaptar el conjunto de herramientas a sus necesidades



**United Nations**

Department of  
Economic and  
Social Affairs



**Muchas  
gracias**



**DESA** | Division for Public Institutions and Digital Government