Servicios digitales

MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y LIDERAZGO PÚBLICOS

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO

Másteres Universitarios

Este documento puede utilizarse como documentación de referencia de esta asignatura para la solicitud de reconocimiento de créditos en otros estudios. Para su plena validez debe estar sellado por la Secretaría de Estudiantes UIMP.

DATOS GENERALES

Breve descripción

El siglo XXI viene marcado por una nueva revolución, la tecnológica, que está transformando la forma en la que nos relacionamos, trabajamos, compramos, o un sinfín de experiencias cotidianas. El despliegue de servicios digitales es imparable tanto por parte del sector privado como del sector público. Las organizaciones han asumido el reto de la digitalización para ser más eficientes y eficaces en sus procesos internos, pero también por la necesidad de satisfacer las nuevas demandas de la sociedad.

La administración ha de hacer frente al reto de una profunda transformación digital, con el fin de ofrecer un mejor y más innovador servicio al ciudadano, pero también para agilizar muchos de sus procesos internos. Tal y como recoge la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en su preámbulo: "la tramitación electrónica no puede ser todavía una forma especial de gestión de los procedimientos sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados".

En la presente asignatura analizaremos la trascendencia del proceso de transformación digital de las organizaciones, en particular en las Administraciones Públicas. El alumno reflexionará sobre las implicaciones que tiene en la organización abordar una completa transformación digital, proceso que trasciende de la mera introducción de tecnología. Además, se analizará cómo diversos sectores económicos están experimentado una completa transformación para prestar servicios en una economía digital como el turismo, la educación, el retail, o el transporte, y cómo grandes empresas americanas, conocidas como GAFA, están diversificando sus negocios ocupando un rol esencial en lo que se conoce como "disrupción digital".

Por otra parte conocerá el marco legal y las principales líneas estratégicas existentes actualmente en materia de transformación digital y digitalización de la Administración, los principales proyectos de digitalización del sector público, y los conceptos esenciales para fomentar la transformación digital de la organización a la que pertenece, como la experiencia de usuario y orientación al ciudadano, la interoperabilidad, la ciberseguridad, y las competencias digitales.

Además, a lo largo de la asignatura se irá introduciendo al alumno en las llamadas tecnologías habilitadores digitales, o también conocidas como "tecnologías emergentes", que son los instrumentos que están acelerando la transformación digital de las organizaciones, como el cloud computing, el blockchain, el big data o la inteligencia artificial. Respecto a esta última se profundizará en su aplicación desde un punto de vista ético y cómo puede afectar a los empleos del futuro.
Finalmente, para contribuir a la transformación digital de la Administración se expondrá el rol de las unidades de tecnologías (Unidades TIC) y el proceso de reorganización que ha iniciado la Administración para favorecer su transformación digital.

El objetivo de la asignatura es, por tanto, que el alumno sea consciente de todo lo que implica la prestación de Servicios Digitales en una organización teniendo en cuenta el ecosistema digital

que existe en la actualidad, y cómo se están reorientando las distintas organizaciones para tener cabida en la economía y sociedad actual. Al final de la misma el alumno debe disponer de una visión crítica de hacia dónde debe dirigirse la organización en la que presta servicio en este ecosistema digital, y cómo ha de abordar el proceso de transformación digital.

Por último, es esencial remarcar que el contexto en el que se desarrolla esta asignatura viene marcado por la pandemia del COVID-19, lo que ha obligado a reestructurar la sesión presencial que estaba programada para el día 22 de junio con actividades online que se detallan en la presente guía didáctica. Además, con motivo de la pandemia se ha puesto de manifiesto qué organizaciones ya habían iniciado un proceso de transformación digital y cuáles no. La prohibición de la circulación de personas ha supuesto que organizaciones enteras tuvieran que trabajar desde casa, lo cual ha sido posible gracias a la opción del "teletrabajo". De esta forma, sus empleados han podido seguir trabajando como si estuvieran en la oficina. Pero lo más destacado es que aquellas organizaciones que ya disponían de un modelo de negocio "en Internet" han podido seguir prestando sus servicios por el canal digital. Empresas de venta online han incrementado incluso sus beneficios en este periodo mientras que otras que no tienen articulado su canal digital han visto completamente paralizada su actividad. La Administración también está respondiendo a esta situación haciendo uso de los medios digitales, y aquellas cuestiones que hace unos meses se veían imposibles como hacer trámites de oficio a partir de los datos que ya dispone la administración, o firmar electrónicamente documentos para que no se paralicen determinados procedimientos, son ya una realidad. Queda mucho camino por recorrer, y sobre esa reflexión girará la presente asignatura.

Título asignatura

Servicios digitales

Código asignatura

102535

Curso académico

2020-21

Planes donde se imparte

MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y LIDERAZGO PÚBLICOS

Créditos ECTS

5

Carácter de la asignatura

OBLIGATORIA

Duración

Cuatrimestral

Idioma

Castellano

CONTENIDOS

Contenidos

El contenido de la asignatura se organiza en los siguientes bloques:

Bloque 1: Transformación Digital y conceptos básicos

- En qué consiste la transformación digital de una organización y sus implicaciones.
- Tecnologías esenciales como el cloud computing para facilitar la transformación digital.
- Ejemplos de transformación digital de ciertos sectores económicos: educación, transporte, retail, turismo.
- Marco legal y estratégico de la transformación digital de la Administración.
- Conceptos claves para afrontar la transformación digital: experiencia de usuario y orientación al ciudadano, accesibilidad, interoperabilidad y cómo la tecnología blockchain puede facilitar ésta, ciberseguridad, competencias digitales.

Bloque 2: Tecnologías habilitadoras digitales y el futuro digital de las organizaciones

- Tecnologías habilitadoras digitales o "emergentes": inteligencia artificial y sus implementaciones como el machine learning, la Internet de las Cosas, o el Big Data.
- Ética en el uso de la inteligencia artificial.
- El futuro del trabajo en un contexto de inteligencia artificial.

Bloque 3: el papel de las unidades TIC en el proceso de transformación digital

- Rol de las Unidades TIC en el proceso de transformación digital.
- Nuevo marco de gobernanza de las TIC en la AGE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y DE FORMACIÓN

Generales

CG1 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas al ámbito público, a menudo en un contexto de investigación-acción.

CG2 - Aplicar los conocimientos adquiridos para resolver problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con la Administración pública, realizando ejercicios de prospectiva mediante el uso de las tecnologías y evidencias disponibles.

CG3 - Integrar de manera sistémica diferentes conocimientos y perspectivas y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios al ámbito público.

CG4 - Comunicar las conclusiones -y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades, aprovechando el potencial de las diferentes herramientas disponibles para las Administraciones públicas y practicando la escucha atenta.

CG5 - Ser capaces de establecer itinerarios personales de aprendizaje, que permitan a los alumnos continuar desarrollando sus capacidades de un modo que habrá de ser en gran medida auto dirigido o autónomo para facilitar su adaptabilidad a los cambios.

Específicas

CE4 - Analizar, diseñar y ejecutar políticas y programas que integren los Objetivos de Desarrollo Sostenible e incorporen los principios del gobierno abierto.

CE5 - Conocer y aplicar técnicas de análisis e interpretación crítica de la información para la toma de decisiones.

CE7 - Conocer los principios y técnicas de la comunicación pública y aplicarlos al diseño, la ejecución y el análisis de la estrategia global de las organizaciones públicas.

CE8 - Crear, desarrollar y liderar equipos de trabajo en el sector público y participar en redes y alianzas para el logro de objetivos.

PLAN DE APRENDIZAJE

Actividades formativas

AF1 - Clases presenciales (7,5 horas - 100% presencialidad)

AF3 - Trabajos individuales (10 horas - 0% presencialidad)

AF4 - Participación en foros en el aula virtual (17 horas - 0% presencialidad)

AF5 - Trabajo autónomo (90,5 horas - 0% presencialidad)

Metodologías docentes

Todas las sesiones tendrán un enfoque práctico, adaptado a la realidad y muy centrado en la necesidad de que los contenidos puedan ser aplicados en la actividad profesional real del alumnado.

La metodología seguida para la impartición de contenidos busca una estructuración que permita al alumno seguir fácilmente y de forma coordinada la asignatura. Cada uno de los módulos es introducido con una grabación de la presentación realizada por cada docente, además de poner a disposición del alumno el PPT, y con lecturas que complementan las sesiones grabadas.

Con motivo de la actual pandemia por el COVID-19, la sesión presencial que iba a tener lugar el 22 de junio será sustituida por actividades en el aula virtual.

Resultados de aprendizaje

Se espera que a la finalización de esta asignatura, el alumnado sea capaz de:

1. Entender qué es y qué implicaciones tiene el proceso de transformación digital de una organización.

2. Analizar la transformación digital de ciertos sectores económicos.

3. Disponer de una visión crítica sobre la estrategia de las empresas "GAFA".

4. Conocer el marco legal para la transformación digital de la Administración.

5. Manejar conceptos clave para la transformación digital como: experiencia de usuario y orientación al ciudadano, interoperabilidad, automatización, ciberseguridad.

6. Ser capaz de analizar con una visión crítica el futuro de su organización teniendo en cuenta el ecosistema digital.

7. Proponer proyectos de digitalización en sus organizaciones y plantear nuevos servicios

digitales que mejoren la percepción del ciudadano de la Administración Pública.

8. Identificar las capacidades digitales necesarias en la Función Pública para abordar un proyecto de transformación digital.

9. Conocer en qué consisten y qué aportan las "Tecnologías habilitadoras digitales" o "Tecnologías emergentes" como la Inteligencia Artificial, el Big Data, el Blockchain o el Cloud Computing, para la transformación digital de una organización.

10. Reflexionar sobre la aplicación de la inteligencia artificial desde un punto de vista ético.

11. Detectar tareas en su organización susceptibles de aplicación de Inteligencia Artificial.

12. Reflexionar sobre el rol de las Unidades TIC de las organizaciones en el proceso de transformación digital.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Descripción del sistema de evaluación

EV3 - Evaluación de los trabajos individuales (40% de la calificación final)

EV4 - Evaluación de la participación en foros en el aula virtual (60% de la calificación final)

Los foros (60%), se valorará de 0 a 2,5 puntos cada uno de ellos y para ello se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Participación en foro 1: experiencia de usuario: 0 - 2,5 puntos
- Participación en foro 2: interoperabilidad: 0 - 2,5 puntos
- Participación en foro 3.1: ética en la aplicación de la IA: 0 - 2,5 puntos
- Participación en foro 3.2: los empleos del futuro: 0 - 2,5 puntos

El trabajo individual (40%), se valorará de 0 a 10 puntos y para ello se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Claridad expositiva: 0 - 3,33 puntos
- Riqueza de contenido (aportación adecuada de ideas y capacidad de reflexión): 0 - 3,33 puntos
- Estructura persuasiva del discurso. Calidad de la presentación en formato electrónico y eficacia comunicativa: 0 - 3,33

Puesto que la sesión presencial del día 22 de junio se ha suspendido por motivo de la pandemia del COVID-19, para completar con éxito la asignatura será obligatorio participar en las actividades paralelas preparadas a tal efecto: debate en el foro sobre la relación entre la unidad TIC y la organización y trabajo en equipo sobre la aplicación de la inteligencia artificial en las organizaciones.

PROFESORADO

Profesor responsable

Alcaide García, Aleida

Directora General de Inteligencia Artificial
Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial
Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública

Profesorado

Profesor Responsable de la asignatura

HORARIO

Horario

A continuación, se propone un esquema de trabajo orientativo y de planificación para esta asignatura:

Semana 1: del 1 al 7 de junio:

- Webinar de presentación de la asignatura y lectura guía didáctica.

- Visionado de los vídeos introductorios sobre la Transformación Digital.
- Lectura bibliografía Bloque 1.
- Visionado de los vídeos introductorios al foro sobre Experiencia de usuario y orientación al ciudadano
- Participación en el foro del aula virtual sobre Experiencia de usuario y orientación al ciudadano.

Semana 2: del 8 al 14 de junio:

- Lectura bibliografía Bloque 1.
- Visionado de los vídeos introductorios al foro sobre Interoperabilidad.
- Participación en el foro del aula virtual sobre Interoperabilidad.
- Comienzo del trabajo individual.

Semana 3: del 15 al 21 de junio:

- Visualización de los vídeos sobre Tecnologías Habilitadoras Digitales.
- Lectura bibliografía Bloque 2.
- Participación en los foros del aula virtual "Ética en la Aplicación de la IA" y los empleos del futuro.
- Realización del trabajo individual.

Semana 4: del 22 al 28 de junio:

- Día 22: trabajo en equipo de acuerdo a instrucciones en el campus.
- Visualización de presentación sobre el papel de las unidades TIC en el proceso de transformación digital.
- Participación en el foro del aula virtual sobre la relación entre la unidad TIC y el resto de la organización.
- 28 de junio: fecha límite entrega del trabajo individual.

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

Bibliografía

Penas, P. (2017ª): "Disrupción digital" Revista balance Empresarial y Mercantil de los Colegios de Economistas de Vigo y Pontevedra, nª94, pág. 18-20, y nº95, pág. 20-22.

Gobierno de España, Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus organismos públicos (Estrategia TIC 2015-2020).

Comisión Europea, Informe del Índice de la Economía y Sociedad Digitales 2019.

Comisión Europea, Programa Europa Digital 2021-2027.

Bruselas COM(2020) 65 final, LIBRO BLANCO sobre la inteligencia artificial - un enfoque europeo orientado a la excelencia y la confianza.