

SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION
DISEÑO DE LA ACTIVIDAD**Nombre**

COMUNICACIÓN ORAL Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS EN LA APN.-APT-

Código INAP IN27116/17 **Estado** Activo**Programa** Formación de Personal Administrativo **Área** Desarrollo de competencias**Fundamentación**

Desde el INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACION PUBLICA (INAP), se ha generado el programa Itinerarios Formativos con el propósito de ofrecer un plan de capacitación para cada puesto de trabajo.

Los itinerarios se diseñaron a partir del relevamiento de la Oficina Nacional de Empleo Público (ONEP) que identificó los distintos perfiles de la Administración Pública Nacional (APN), de la información relevada en las jurisdicciones a través de entrevistas, y del análisis de distintas actividades de capacitación basadas en el enfoque de competencias generadas por el programa Sistema de Gestión de Calidad del INAP.

La información recolectada permitió delinear un conjunto programado y ordenado de espacios de capacitación denominado itinerario formativo con el propósito de asegurar una capacitación coherente con el trabajo diario y el horizonte de carrera de los empleados públicos y desarrollar o fortalecer competencias acordes con el perfil.

El diseño de un itinerario formativo, basado en el enfoque de competencias, plantea un recorrido en cuya base se especifican metas formativas y se identifican los saberes y pasos necesarios para alcanzarlas. Las competencias reflejan un conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, de acuerdo a los estándares históricos y tecnológicos vigentes.

El itinerario tiene una estructura modular y cada módulo se vincula con una actividad de formación tendiente a desarrollar las competencias requeridas por el perfil. Este espacio contempla dos módulos uno vinculado a las actuaciones administrativas y otro a la comunicación oral tanto con el público interno como externo a la organización.

Esta actividad forma parte del Itinerario formativo de la familia de puestos administrativos y servicios de oficina y es apta para la Promoción de Tramo Nivel Avanzado

Las acciones previstas se encuentran enmarcadas en la Propuesta de Capacitación del INAP 2017, en las actividades tendientes al desarrollo de Competencias del Personal del Estado.

Contribución esperada

Que el espacio de formación permita a los empleados públicos:

- mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral en su área de desempeño,
- evitar o disminuir los conflictos o malentendidos con el público interno y externo generados por problemas en la comunicación
- mejorar su intervención durante la gestión de documentos administrativos,

- minimizar y/o evitar errores en la elaboración y tramitación de documentación administrativa a través de los distintos soportes,
- agilizar la gestión en el área de desempeño a partir de minimizar o evitar errores durante los procedimientos administrativos,
- evitar acciones administrativas o legales contra el Estado por el incumplimiento de los deberes de los empleados públicos.

Perfil del participante

Personal de planta permanente comprendidos en el escalafón del Sistema Nacional de Empleo Público (SINEP), que se desempeña en puestos administrativos y servicios de oficina en la APN: asistente, secretaria y auxiliar administrativo entre otros.

AGRUPAMIENTO: General; NIVELES: B, C, D y E; que aspiran a promover al Tramo Avanzado.

Objetivos

Del Bloque I:

- Valorar la comunicación como una herramienta de gestión para mejorar la atención al público interno y externo
- Aplicar reglas de cortesía en todos los canales y vías de comunicación en función del logro de los objetivos del área.
- Desarrollar habilidades comunicacionales para identificar las necesidades de los usuarios, orientar y brindar información pertinente y actualizada.
- Reconocer los momentos de la verdad en el ámbito de trabajo para analizar el impacto en el área de desempeño.
- Identificar causas que pueden desencadenar un conflicto para evitarlos o minimizarlos a través del uso de distintas técnicas.

Del Bloque II:

- Comprender los diversos aspectos vinculados a la competencia del organismo en el que prestan servicios, su ubicación en la estructura del Estado para un mejor desempeño en sus funciones.
- Aplicar las normas para la elaboración y diligenciamiento de los actos y documentos administrativos.
- Incorporar criterios, herramientas y estrategias para elaborar y tramitar los actos y documentos administrativos.
- Aplicar los procedimientos vigentes para la elaboración de documentación clara, breve, precisa, concisa y correcta desde la normativa del idioma.
- Valorar los cambios que implica el uso de las distintas herramientas informáticas respecto de la tramitación de los documentos.

Contenido

Se describen a continuación los contenidos seleccionados:

Bloque I: Atendiendo a los agentes de la APN

- Unidad 1: Las competencias para la atención al público

Competencias del personal que atiende al público.

Concepto de usuario interno y externo.

Los momentos de la verdad

Ciclos del servicio y momentos de la verdad

Mejorando los servicios

Unidad 2: La comunicación humana

Esquema de comunicación humana.

Tipos de comunicación. Comunicación verbal y no verbal.

El impacto de las nuevas tecnologías en la atención al público.

La Programación Neurolingüística (PNL): aportes a la comunicación.

Sistemas de representación sensorial.

Proceso de escucha. Argumentación: asesorar, orientar. Esquema de argumentación.

¿Cómo decir "NO" con calidad?

Escucha activa. Tipos de escucha.

Unidad 3: Herramientas para prevenir y resolver conflictos

Gestión de conflictos

Misma situación, diferentes puntos de vista

Hechos vs. Interpretaciones

¿Cómo se resuelven los conflictos? Acumulación de sentimientos negativos

Manejo de conversaciones difíciles

¿Cómo evitar morder el anzuelo?

Técnicas para destrabar situaciones conflictivas

Bloque II: Actuaciones administrativas: elaboración y diligenciamiento

- Unidad 1: Organización del Estado Nacional

La división de los Poderes. Funciones de los distintos Poderes Estatales. Estructuras del Estado. Organigramas.

Competencia y funciones.

Unidad 2: Gestión Documental

Elaboración y diligenciamiento de los proyectos de actos y documentación administrativa en soporte papel y electrónica.

Creación de una nueva norma. Recepción de la documentación. Tramitación y Distribución. Conservación y guarda.

Archivo físico y electrónico.

Sistema de Gestión Documental Electrónico. Tramitación de documentos, procedimientos, errores más frecuentes.

Unidad 3: Redacción de la documentación administrativa

Pautas para la redacción de la documentación administrativa. Tipos y usos de los documentos: Nota interna, externa y circular, memorándum. Informe, providencia y dictamen

Unidad 4: Procedimientos administrativos

Mesas de Entradas y Salidas, Archivo o equivalentes. Recepción de expedientes y algunos conceptos asociados.

Desglose de expedientes

Otorgamiento de vista de las actuaciones en trámite. Principios que rigen el procedimiento administrativo. Acceso a la información. Tramitación de expedientes en el Sistema de Gestión Documental Electrónico.

Unidad 5: Despapelización y Digitalización.

Procesos de Despapelización y digitalización. Procedimientos informatizados. Validez de los documentos electrónicos.

Firma digital y firma electrónica.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

El foco de la capacitación está puesto en el desarrollo de capacidades específicas de la formación del profesional e intenta promover un aprendizaje práctico, integral y activo. Busca como resultado cambios en la forma de pensar y actuar de las personas. En este sentido, se destaca el valor de la experiencia (propia y de otros) que adquieren significación a partir del acercamiento a situaciones vinculadas con la realidad del trabajo.

Durante el desarrollo del curso se propondrán actividades individuales y grupales. Y se implementarán a través de distintas técnicas: lecturas guiadas, grupos de discusión, análisis, resolución de casos y debate a partir de la presentación de documentos, foro virtual, etc.

A modo de ejemplo se describen algunas actividades que se implementarán en los distintos Bloques.

Actividades introductorias

- Relevamiento de las experiencias previas en capacitación en entornos virtuales y expectativas hacia la formación.
- Auto-evaluación de las habilidades para reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos.
- Análisis de los componentes de la situación comunicativa.
- identificación de documentos y procedimientos administrativos: función y características.

Actividades de desarrollo:

- Observación del lugar de trabajo y calificación del servicio que se brinda a los servidores públicos y los ciudadanos.
- Identificación de los momentos de verdad: características

- Reconocimiento de los sistemas representacionales de la PNL en la atención de los usuarios.
- análisis de situaciones de la práctica laboral referidas a tramitación de expedientes y aplicación de normativa durante el procedimiento administrativo
- participación en foros para intercambios sobre problemas frecuentes durante la gestión de documentación

Actividades integradoras finales:

Se solicitará a los participantes que para el Bloque I:

- resuelvan un caso de aplicación que incluirá el diseño de una conversación con un usuario y en donde se evidencie el uso de distintas herramientas para mejorar la comunicación.

Y para el Bloque II:

- Reorganización de un expediente administrativo: esta actividad incluye la elaboración de las providencias simples que resulten necesarias para la correcta tramitación de la actuación administrativa y la elaboración de las constancias que deben agregarse para una correcta gestión administrativa y documental del expediente.

En el Campus Virtual INAP los participantes tendrán acceso al desarrollo de los contenidos en formato PDF, a las consignas para las actividades individuales y grupales, a videos, presentaciones en PPT, bases de datos, material de lectura, entre otros.

Por otro lado, tendrán acceso a las herramientas para interactuar con el tutor y con el resto de los participantes: correo electrónico, foros, buzón de tareas.

Descripción de la modalidad

virtual con tutor

Bibliografía

Para el Bloque I:

- Dilts, Robert, Cómo cambiar creencias con la PNL, Málaga, Sirio, 1990
- Bandler, R. y Grinder, J. (1982): De Sapos a Príncipes. Santiago de Chile: Cuatro Vientos.
- Echeverría, R. (2005): Ontología del lenguaje. Buenos Aires: Granica.
- INAP, Curso virtual "Información y Atención al Público", Buenos Aires, INAP, 2011.
- Watzlawick, Paul, Beavin Bavelas, Janet, Jackson, Don D., Teoría de la comunicación humana, Barcelona, Herder, 1993.
- Curso virtual "Información y Atención al Público", Buenos Aires, INAP. 2011.
- Daniel Prieto Castillo. Diagnóstico de comunicación, Quipus, Quito, 1990.
- Albrecht, Karl, Gerencia de servicio, Bogotá, Legis, 1991.
- Alzate Sáez de Heredia, Ramón, () Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica, Bilbao, Universidad del País Vasco, 1998.
- Evans, James y Lindsay, William, La administración y control de la calidad, México, International Thomson Editores, 2000.

- Goleman, Daniel, Richard Boyatzis y Anne Mc Kee (), El líder resonante crea más. El poder de la inteligencia emocional, Buenos Aires, Plaza & Janes editores, 2003.
- Ury, William y Roger Fischer, Sí... ¡de acuerdo! Cómo negociar sin ceder, Bogotá, Norma, 1985.

Para el Bloque II:

- Ley N° 24.624
- Decisión Administrativa N° 47/96
- Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549.
<http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/20000-24999/22363/norma.htm>
- Decreto N° 1883 (t.o.1991)
- <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/5000-9999/7177/norma.htm>
- Decreto N° 434/2016 <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/255000-259999/259082/norma.htm>
- Decreto N° 561/2016 <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/260000-264999/260145/norma.htm>
- Decreto N° 333/85 <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/40000-44999/40882/texact.htm>
- Decreto N° 759/66 <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/120000-124999/123084/texact.htm>
- <https://www.argentina.gob.ar/modernizacion/administrativa/gde/capacitacionesysosporte>
- Resolución de la Secretaría de Modernización N° 3/2016 <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/260000-264999/260742/norma.htm>
- Resolución de la Secretaría de Modernización N° 355/2016
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/265000-269999/265513/norma.htm>
- LOPRETE, Carlos (1990) Redacción informativa. Plus Ultra.
- CASSANY, D. (1995). La cocina de la escritura. Anagrama.
- GIOVINE, Magdalena (1998). Escribir, revisar y corregir textos administrativos. INAP,
- FAZZOLARI, Virginia (2008). Corrección de estilo. INAP.
- www.rae.es (Real Academia Española)

Evaluación de los aprendizajes

La evaluación se considerará como una instancia presente durante todo el proceso de enseñanza con el propósito de identificar fortalezas y dificultades, y efectuar los reajustes necesarios para favorecer el desarrollo de las capacidades.

Se proponen tres tipos de evaluaciones: diagnóstica, de proceso y de resultados o final:

- Evaluación diagnóstica: al inicio del curso o tema nuevo, para que el tutor pueda efectuar un diagnóstico del grupo y realizar los ajustes necesarios en las actividades y secuencia de los contenidos.
- Evaluación de proceso: realizada en forma continua y sistemática. Monitoreo de las actividades previstas individuales y/o grupales y la intervención en los foros. Se tendrá en cuenta la entrega en tiempo y forma de los productos solicitados así

como acreditar por lo menos una o dos intervenciones sustantivas en cada foro.

- Evaluación de resultados o final: de carácter práctico para que los participantes puedan aplicar lo aprendido y demostrar las capacidades desarrolladas y se administrará al finalizar el curso.

Criterios de evaluación:

Los criterios de evaluación están asociados a las capacidades descriptas en el curso. El tutor evaluará si el participante:

- Se comunica con claridad y precisión conceptual.
- Identifica situaciones problemáticas y propone soluciones.
- Aplica reglas de cortesía en las situaciones planteadas.
- Identifica necesidades de los usuarios y brinda respuestas satisfactorias.
- Aplica normas y principios para la atención al público en la resolución de problemas
- Aplica herramientas para mejorar la comunicación con el público.
- Reconoce al organismo en el que revista y a su puesto de trabajo en la estructura.
- Aplica la normativa vigente en la elaboración de la documentación administrativa.
- Selecciona el documento administrativo pertinente a la situación administrativa presentada.
- Elabora documentos administrativos claros, breves, precisos, concisos y correctos desde la normativa del idioma.
- Fundamenta las decisiones tomadas.

Instrumentos para la evaluación

- Grilla de seguimiento de las actividades de los participantes.
- Matriz de evaluación del producto/trabajo integrador final.
- Encuestas para relevar la opinión de los participantes.
- Encuesta para relevar la opinión de los docentes.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Es requisito realizar y entregar los trabajos solicitados por el tutor y aprobar la evaluación final integradora del curso. Para cada actividad se otorgará una semana de plazo con un margen de hasta 3 días posteriores. Para el trabajo final se dará una semana de plazo con un margen de hasta 5 días. Según el caso, se contemplará la postergación de la entrega de los trabajos.

Para la ponderación de las distintas actividades se aplicarán los siguientes porcentajes:

- Las introductorias tendrán una valoración del 10%.
- Las de desarrollo tendrán una valoración del 40%.
- La de integración (producto/trabajo final) tendrá una valoración de 50%.

Duración (Hs.)

80

Detalle sobre la duración

Las actividades se organizarán a lo largo de diez (10) semanas.

Lugar

Campus Virtual INAP.

Perfil Instructor

Docentes-especialistas vinculados a la formación ofrecida por su experiencia e idoneidad.

Origen de la demanda

Tramo

Itinerario Formativo

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
27317235483	CHIRINO,CAMILA LUCIA
27187927736	REBELLA,MAGDALENA