

## SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

### Nombre

CEREMONIAL Y PROTOCOLO PARA CHOFERES DE LA APN

Código INAP IN27912/17

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 nomenclador elaborado por la Oficina Nacional de Empleo Público (ONEP) que identificó todas las familias de puesto de la Administración Pública Nacional (APN) y los perfiles que la integran, de la información relevada en las jurisdicciones a través de entrevistas.

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. Esta actividad responde a la necesidad de fortalecer en los choferes sus funciones brindando un servicio de calidad en el traslado de altas autoridades, así como también competencias vinculadas a la aplicación de herramientas del ceremonial y protocolo.

El ceremonial, como principio ordenador de la existencia social, es tan antiguo como la historia de los pueblos. Toda falta de las normas del ceremonial en el ámbito de la administración pública puede provocar incidentes desagradables que cobran mayor dimensión cuanto más alta es la jerarquía de los afectados. Conocer las normas generales de etiqueta es imprescindible no sólo para el funcionario que se desempeña en el ámbito del ceremonial sino también para aquel que interactúa en un ámbito de precedencias. Para realizar esta actividad no se requieren conocimientos previos en la materia. Esta actividad es apta para la Promoción de Tramos.

La actividad propuesta, además, se alinea con el plan de capacitación del MREC aprobado por resolución 02/2002, capacitando a sus funcionarios para que dominen con soltura estos temas que resultan sumamente delicados para el funcionario que debe representar al país en las embajadas en el exterior y aquel que debe relacionarse con embajadores y funcionarios extranjeros en el país.

Asimismo, las acciones previstas se encuentran enmarcadas en el Plan Anual de Capacitación INAP 2017, en las actividades tendientes al desarrollo de Competencias Profesionales del Personal del Estado.

### **Contribución esperada**

El chofer es la primera persona de un organismo en tomar contacto con una autoridad extranjera a quien hay que trasladar, constituyéndose en el primer representante del Estado Nacional. Por lo tanto, es el que ofrece la “primera impresión” sobre el organismo y el Estado, por ejemplo, sobre cómo funciona y con qué profesionalismo. Es así que con esta capacitación se espera que los choferes reflexionen sobre la importancia del rol que cumplen, de la necesidad de conocer y respetar el Ceremonial y Protocolo y de sus funciones en el ámbito de la Administración Pública.

Se espera también que adquieran herramientas para interactuar con autoridades nacionales, funcionarios y/o invitados especiales, a fin de evitar problemas por malos entendidos o negligencias protocolares y disminuir incidentes por desconocer modos en los cuales deben ejercer su función.

Se espera asimismo que con esta capacitación el Estado Nacional pueda atender y mejorar el traslado de las personas dado que aporta para la optimización del uso del tiempo y de los recursos humanos disponibles y para la mejora de las capacidades vinculadas al chofer de la APN.

### **Perfil del participante**

Choferes que realizan tareas de traslado de autoridades nacionales y extranjeras, funcionarios y personal de la APN.

### **Objetivos**

Se espera como resultado de los aprendizajes en la actividad formativa que los participantes se encuentren en condiciones de:

- Reconocer que existe un Ordenamiento General de Precedencia Protocolar que rige a todo el ámbito de la Administración Pública Nacional o bajo la jurisdicción del Poder Ejecutivo Nacional y puedan identificar cómo aplicarlo.
- Desenvolverse con soltura en presencia de altas autoridades.
- Reconocer la importancia de su función como representantes del Estado e interactuar en situaciones especiales en las que se requiera que tomen decisiones vinculadas a su función.
- Evaluar y aplicar los procedimientos relacionados con traslados en caravana y cápsula de seguridad.
- Identificar las múltiples variables relacionadas con arribos y partidas de funcionarios e invitados especiales en aeropuertos.

## **Contenido**

Los contenidos se distribuyen en las siguientes unidades de aprendizaje:

### Unidad 1 - Introducción al Ceremonial y Protocolo

Definiciones. Precedencia. Centro Métrico.

Conceptos de la Derecha. Reglas y Leyes de ordenamiento.

Ubicación de banderas.

Precedencia en automóviles, embarcaciones, aviones, veredas.

Precedencia en el Orden Nacional (con o sin cuerpo diplomático). Decreto 2072/93

### Unidad 2 - Comportamiento y Etiqueta

Comportamiento en distintos ámbitos. Lenguaje no verbal. Lenguaje del cuerpo.

Consejos y soluciones prácticas.

Los sí y los no al momento de relacionarse con autoridades.

Formas en el trato. El lenguaje y la conversación.

Las presentaciones y los tratamientos.

Imagen Personal. Vestimenta adecuada. Aspecto.

Frases habituales en idioma extranjero.

### Unidad 3 - El rol del chofer desde el punto de vista del ceremonial

El Chofer en la APN. Competencias y funciones.

Importancia de la función como representante del Estado.

El profesionalismo de la función.

### Unidad 4 - Caravana y Cápsula de seguridad.

Definición. Función. Factores que afectan la conformación de la caravana. Formatos. Descripción de las posiciones y de los integrantes de la caravana.

Características del movimiento en una caravana. Llegadas. Partidas.

El rol del Coordinador. Función.

Inspecciones por parte de las autoridades de seguridad para la integración de caravanas.

### Unidad 5 - Aeropuertos

Recepción y despedida de invitados.

Documentación y comunicaciones necesarias para facilitar arribos y partidas de funcionarios e invitados especiales

Relacionamiento con Organismos competentes en los diferentes aeropuertos nacionales o provinciales.

Espacios de circulación en aeropuertos, lugares restringidos, velocidades dentro del aeropuerto con vehículo guía en las

diferentes terminales.

Arribo y partidas de vuelos especiales. Accesos, egresos y plataformas de los principales aeropuertos argentinos.

### **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 de los encuentros se propondrán actividades individuales y grupales. Y se implementarán a través de distintas técnicas: exposición dialogada, grupos de discusión, análisis y resolución de casos, debates a partir de la presentación de situaciones provenientes del cotidiano laboral de quienes se desempeñan como choferes en la APN, lectura guiada, etc.

Las actividades introductorias estarán destinadas a realizar el diagnóstico y la puesta en valor de los saberes de los participantes mediante el diálogo. Orientan a trabajar los aspectos conceptuales, con ejemplos y situaciones concretas, y recuperando la propia experiencia para ponerla en revisión.

Las actividades de desarrollo están organizadas en una secuencia que favorece la apropiación y dominio progresivo de conceptos, herramientas y procedimientos que puedan ser aplicados en las tareas cotidianas del ámbito laboral de los choferes. Entre ellas se realizarán simulaciones de recibimiento de autoridades extranjeras o nacionales, análisis de casos/situaciones relativas a caravana y capsula de seguridad, y a la aplicación de rutinas de ceremonial y protocolo. Se utilizará un apoyo visual como power point, videos con errores y ejemplos de situaciones cotidianas de su actividad.

La actividad integradora final se realizará a través de una simulación de caravana –a combinar- y el docente con lista de cotejo observará la aplicación de los contenidos trabajados en las 5 unidades.

El material de estudio que reciban los participantes, se encuentra en formato PDF y desarrolla de manera secuencial las unidades de contenido. Se presentan conceptos, imágenes de ejemplificación, casos reales y enlaces a videos.

### **Descripción de la modalidad**

Presencial

### **Bibliografía**

- Jorge Blanco Villalta (1999). Ceremonial. Una filosofía para el Tercer Milenio. Valetta Ediciones
- Tristany, Rogelio E. y Marta E. S. de Tristany (1994) Ceremonial Práctico. El Atene.
- Unidades del Centro Internacional de Alta Capacitación (CIAC)
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS - Dirección Nacional de Ceremonial
- Decreto N° 2072/1993. Ordenamiento general de precedencia protocolar.  
<http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=17573>
- Ley N° 25.188 (Ética en el ejercicio de la Función Pública)  
<http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=60847>
- Ministerios, cantidad y denominación, niveles jerárquicos típicos.

(Ver Mapa del Estado: <http://www.sgp.gob.ar/dno/sitio/index.htm>).

- Convención de Viena de 1961 sobre relaciones diplomáticas aprobada por Decreto-Ley N° 7672.

<http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=202024>

#### Bibliografía complementaria

- Berisso, María (1998). Protocolo y Ceremonia. Editorial Espasa.
- Bárbara de Senillosa (2004). El libro de la buena educación, El Aleph Editores.
- José Antonio Urbina (2001). El gran libro del Protocolo, Ediciones Temas de Hoy.
- Academia Argentina de Ceremonial (2001) Ceremonial I, Editorial Dunken,

### **Evaluación de los aprendizajes**

Se proponen tres tipos de evaluaciones: diagnóstica, de proceso y de producto.

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.

- Evaluación diagnóstica: al inicio del curso y de cada unidad en particular para que el docente 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. El docente realizará monitoreo de las actividades previstas para cada espacio formativo: individual y/o grupal. Se realizarán debates a partir de una imagen y se plantearán casos prácticos donde se deban aplicar las normas y costumbres del ceremonial y protocolo.

La participación en clase compondrá un 60% de la nota final. Se requerirá una asistencia del 80%

- Evaluación de producto: Se realizará una evaluación final integradora, de carácter eminentemente práctica, en la cual los participantes puedan demostrar las capacidades adquiridas. La misma se desarrollará el último día del curso, a través de la simulación de una visita de una alta autoridad extranjera que incluirá recibimiento; conducción; caravana y manejo de situaciones conflictivas. Esta actividad se acordará con los participantes teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos. La ponderación será un 40 % de la nota final.

Los criterios de evaluación están asociados a los objetivos. En las actividades se evaluará si el participante:

- Aplica correctamente las reglas de ceremonial y protocolo. 30%
- Respeta reglas y procedimientos de su rol como chofer. 30%
- Comunica con claridad y precisión conceptual. 20%
- Identifica situaciones problemáticas y propone soluciones. Fundamenta las decisiones tomadas 20%

### **Instrumentos para la evaluación**

Los instrumentos de evaluación son los siguientes:

- Grilla de seguimiento de las actividades de los participantes.
- Grilla de registro de simulación de caravana (trabajo final integrador)
- Encuesta para medir la satisfacción con la actividad (provista por INAP)

### **Requisitos de Asistencia y aprobación**

Para la aprobación se requiere:

- Aprobar las actividades de cada una de las unidades.
- Asistir al 80% de los encuentros presenciales.
- Participar y aprobar el Trabajo integrador final (presencial).

### **Duración (Hs.)**

15

### **Detalle sobre la duración**

5 encuentros de 3h. cada uno.

El último encuentro contempla la evaluación final.

### **Lugar**

Sede INAP a definir.

### **Perfil Instructor**

Miembros del Servicio Exterior de la Nación ó funcionario administrativo con al menos 3 años de antigüedad en la Dirección Nacional de Ceremonial. Con experiencia en la aplicación de las normas generales de etiqueta y precedencia protocolar. Con experiencia en conducción de altas autoridades extranjeras.

### **Origen de la demanda**

Itinerarios Formativos

### **Prestadores Docentes**

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
27236495057	DUTREY,NOELIA
23232614129	GUERCI,NAHUEL LEANDRO
27269322212	RAMON BADIA,FERNANDA