

SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Nombre

GESTIÓN ORIENTADA AL CIUDADANO

Código INAP IN31467/18 **Estado** Activo

Programa + Perfec. administrativos y s. generales **Área** + Administración y políticas públicas

Fundamentación

La gestión orientada al ciudadano se basa en principios que apuntan a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, brindando servicios eficientes, eficaces y transparentes. Como complemento de estos principios, se destaca la participación ciudadana en la gestión pública mediada por diferentes normas que la promueven y garantizan. Este módulo, a desarrollarse con la modalidad de capacitación virtual, se encuadra en el eje 2 del Plan de Modernización del Estado, Capacitación y Calidad de la Formación, en lo referente a “desarrollar e implementar metodologías de capacitación electrónica en la formación de los agentes”.

Contribución esperada

Se espera que los participantes desarrollen capacidades que les permitan realizar sus tareas cotidianas con orientación al ciudadano; valorizar la capacitación como un instrumento de desarrollo de competencias en este marco y comprometerse con los principios de buen gobierno.

Perfil del participante

Personal que se desempeñe en el ámbito de la Administración Pública, en niveles operativos o de jefatura, con independencia de las tareas específicas que desarrolle.

Objetivos

Se espera que los participantes logren:

- Comprender los conceptos y principios que guían una gestión orientada al ciudadano.
- Valorar la capacitación como instrumento de desarrollo de competencias de gestión orientada al ciudadano.
- Reconocer habilidades, actitudes y saberes específicos de la gestión orientada al ciudadano.
- Conocer la normativa que articula la gestión orientada al ciudadano y sus antecedentes internacionales.

Contenido

Unidad 1: Introducción y conceptos generales para orientar la gestión

- Principios que orientan la gestión del ciudadano.
- La participación ciudadana en la gestión pública

Unidad 2: Desarrollo de competencias laborales para mejorar la relación con los ciudadanos

La capacitación como instrumento de desarrollo de competencias

Qué actitudes, habilidades y conocimientos desarrollar?

Unidad 3: Componentes normativos en la Argentina que fortalecen la gestión orientada al ciudadano

Ley Derecho de Acceso a la información Pública

Plan de Modernización de Estado

Antecedentes normativos

Unidad 4: Acuerdos internacionales para una nueva gestión pública

Una nueva gestión pública para América Latina

Principios del Código Iberoamericano de Buen Gobierno.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

El módulo se desarrolla en modalidad virtual, de forma autogestionada. El entorno de aprendizaje presenta los contenidos a través de pantallas en HTML, de videos y de documentos en PDF.

Todas las unidades cuentan con actividades de autocomprobación que retroalimentan al participante sobre su progreso en el aprendizaje.

Descripción de la modalidad

virtual autogestionado

Bibliografía

CLAD (2003). Carta Iberoamericana de la Función Pública. V Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, 26-27 de junio de 2003. XIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno (Resolución N° 11 de la "Declaración de Santa Cruz de la Sierra") Bolivia, 14-15 de Noviembre de 2003. <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartaibero.pdf/view> CLAD (2009).

Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana. XIX Cumbre Iberoamericana, realizada en Portugal en Diciembre de 2009. Adoptada por la XIX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Estoril, Portugal, 30 de noviembre y 1° de diciembre de 2009

<http://old.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-participacionciudadana/view>

CLAD (2008). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008

<http://old.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-calidad-en-la-gestion-publica/view>

Código Iberoamericano de Buen gobierno (2006) Respaldado por la XVI Cumbre Iberoamericana, Uruguay, noviembre de 2006. <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/codigoiber.pdf/view>

Sanhueza, Andrea (2004): "Participación ciudadana en la gestión pública". Corporación PARTICIPA, Santiago, 2004.

http://www.subdere.gov.cl/1510/articles-74898_recurso_11.pdf

INAP. Curso virtual: "Herramientas para una atención al público orientada a la calidad", INAP. Buenos Aires, Argentina. Edición 2016.

INAP Argentina. Espacio Iberoamericano de Formación Curso Virtual Iberoamericano: "Gestión de la participación

ciudadana en políticas públicas”. Edición 2013.

Decreto 434/2016. Plan de Modernización del Estado

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/255000259999/259082/norma.htm>.

Evaluación de los aprendizajes

Evaluación de proceso: el participante realizará actividades de autocomprobación que lo informarán sobre sus logros y dificultades en sus procesos de aprendizaje

Evaluación de producto: los participantes deberán realizar una actividad final integradora de resolución individual y de carácter obligatorio mediante una prueba de opción múltiple a realizar en el entorno virtual de aprendizaje. Se ofrecerán dos intentos de resolución de la actividad final integradora.

Instrumentos para la evaluación

Instrumentos para la evaluación de los aprendizajes: Pruebas de autocomprobación en entorno virtual de aprendizaje.

Prueba final integradora multiple choice.

Instrumentos para la evaluación de la actividad: encuesta de satisfacción de los participantes.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Navegación por todos los contenidos del entorno virtual de aprendizaje; lectura de los materiales, visionado de videos.

Resolución y aprobación de todas las actividades de autocomprobación.

Resolución y aprobación de la prueba final integradora de tipo multiple choice.

Duración (Hs.)

4

Detalle sobre la duración

Cuatro horas distribuidas en una semana de trabajo, al final de la cual se administrará la evaluación obligatoria.

Lugar

Campus Virtual 3 INAP.

Perfil Instructor

-

Origen de la demanda

Secretaría de Gobierno de Modernización.

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
	ACTIVIDAD,AUTOADMINISTRADA