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

## *Nombre*

BUENAS PRACTICAS EN ATENCIÓN AL PUBLICO CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

***Código INAP*** IN34184/20 ***Estado*** Activo

***Programa*** )Campos de Práctica- Trayecto Formativo ***Área*** )Relación y Administr. de la Ciudadanía

## *Fundamentación*

Esta actividad surge para dar recomendaciones y estrategias a los empleados de la Administración Pública Nacional que en su tarea cotidiana interactúan con personas con discapacidad y necesitan adquirir herramientas o procedimientos a fin de brindar una atención de calidad a dicho colectivo de personas. Se propone un espacio de diálogo e intercambio de conocimientos y experiencias entre distintos actores institucionales, en torno a los aspectos teóricos, normativos y prácticos que conciernen a la Discapacidad.
Nuestro país ha firmado y ratificado la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que nos insta a que: "… las personas, que tienen obligaciones respecto a otras personas y a la comunidad a la que pertenecen, tienen la responsabilidad de procurar, por todos los medios, que se promuevan y respeten los derechos reconocidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos". La aceptación de lo diverso, se logra promoviendo la equidad con el fin de seguir construyendo una sociedad más inclusiva. Es por ello que tenemos el propósito de brindar a los agentes de la administración pública nacional las nociones básicas de cómo asesorar, atender y orientar de forma adecuada a toda persona con discapacidad.
Asimismo, dicha Convención en su Artículo 21; "Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información", obliga a los Estados Partes a adoptar todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan con arreglo a la definición del artículo 2 de la presente Convención, entre ellas: a) Facilitar a las personas con discapacidad información dirigida al público en general, de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad.
Se abordarán los conceptos de diversidad y de discapacidad. Las tipologías en discapacidad y la interacción con las personas con discapacidad: física, visual, auditiva, intelectual y mental como así también las herramientas para comunicarse efectivamente.

## *Contribución esperada*

Los efectos esperados de la capacitación son: Este espacio de formación permitirá a los participantes brindar una mejor atención a personas con diversidad funcional/ discapacidad. Y esta mejor atención se traduce en: dar respuesta a sus necesidades utilizando estrategias que le permitan comunicarse.

## Perfil del participante

Esta actividad está dirigida al Personal que se desempeña en el ámbito de la APN, en las áreas que entienden en atención al ciudadano.
También aplica para la promoción de Tramo Intermedio E y F del agrupamiento general, para el área de servicios: Mozos, Camareras, Cocineros/as, Auxiliares de cocina, otros.
Tramo Avanzado e Intermedio E y F del agrupamiento general, área de servicios: Choferes.
Esta actividad tiene que completarse con las otras actividades seleccionadas por INAP para cubrir los requerimientos de créditos establecidos por la normativa.

## Objetivos

Que los participantes logren:
• Conocer y comprender los derechos de las personas con diversidad funcional y la importancia de su puesta en práctica durante los momentos de atención en los organismos del Estado.
• Conocer y aplicar herramientas de comunicación para garantizar la atención y orientación al ciudadano con discapacidad.
• Experimentar y reflexionar sobre las barreras físicas, sociales y de comunicación que afrontan las personas con discapacidad y la necesidad de remover dichas barreras.
• Valorar la problemática de la vulneración de los derechos de las personas con discapacidad y desarrollar acciones concretas durante la atención y orientación a estos ciudadanos, promoviendo la inclusión.

## Contenido

• Concepto de diversidad.
• Concepto de discapacidad.
• La discapacidad en la Argentina, datos estadísticos.
• Convención sobre los Derechos Humanos de las personas con discapacidad.
• Marco legislativo: Leyes Nacionales 26.378 y 22.431.
• Tipologías en discapacidad.
• La interacción con las personas con discapacidad: física, visual, auditiva, intelectual y mental: herramientas y estrategias de abordaje.

## Estrategias metodológicas y recursos didácticos

Trabajará en espacios de reflexión individual y de plenarios.
Las actividades en equipos incluirán dinámicas que involucran aspectos conceptuales e intelectuales, como así también, de puesta en juego del cuerpo para lograr experimentaciones que impliquen una internalización de la vivencia de ponerse en el lugar del otro, percibiendo la realidad con diversos registros.
Análisis grupal de situaciones y casos.

## Descripción de la modalidad

Presencial

## Bibliografía

Ley 22431/81. Sistema de protección integral de los discapacitados.
Ley 24901/97. Sistema de prestaciones básicas en habilitación y rehabilitación Integral a favor de las persona con discapacidad.
Ley 26.378/08. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

## Evaluación de los aprendizajes

De proceso:
Durante el desarrollo del taller realizará actividades grupales (simulación, rol play) que serán observadas con lista de cotejo.
Actividades individuales para analizar situaciones problemáticas.

## Instrumentos para la evaluación

Se entregará a los participantes una encuesta de opinión sobre el docente.

## Requisitos de Asistencia y aprobación

Aprobar el cuestionario final y tener 100% asistencia.

## Duración (Hs.)

4

## Detalle sobre la duración

Un (1) encuentro de 4 horas.

## Lugar

INAP

## Perfil Instructor

Especialista en la materia

## Origen de la demanda

INAP

## Prestadores Docentes

| CUIT/CUIL | APELLIDO Y NOMBRE |
|---|---|
| 23168212739 | IGLESIAS,RICARDO |