SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION
DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Nombre

PERSPECTIVA DE DERECHOS E INCLUSIÓN EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Código INAP IN35681/21 ***Estado*** Activo

Programa)Campos de Práctica- Trayecto Formativo ***Área***)Diversidad e Inclusión

Fundamentación

Propósito: desarrollo o fortalecimiento de capacidades.

La Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional asiste técnicamente a la Secretaría de Gestión y Empleo Público dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros y tiene entre otras responsabilidades, la de fortalecer las capacidades institucionales para la Administración Pública Nacional, con foco prioritario en la mejora de la calidad en la gestión y en los servicios esenciales a la ciudadanía. En este marco, la Dirección Nacional de Mejora de los Servicios a la Ciudadanía dependiente de la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional desarrolla propuestas formativas que tienen por finalidad fortalecer las capacidades estatales vinculadas al rol de atención a la ciudadanía para su implementación en organismos públicos de los tres Poderes del Estado y en todos los niveles de la Administración Pública, y que se enmarcan dentro del Programa Integral para Fortalecer la Atención a la Ciudadanía aprobado por Resolución Nº 96/20 de la Secretaría de Gestión y Empleo Público .

La detección de la necesidad de abordar la temática propuesta parte de la experiencia obtenida en el desarrollo de las actividades de capacitación acreditadas oportunamente por INAP como IN34825/20 (Programa Integral para la Atención a la Ciudadanía-Virtual tutorado) y 34802/20 (Atención a la Ciudadanía: Módulo Introductorio-Autogestionado). Paralelamente, el Instituto Nacional de la Administración Pública está implementando el Trayecto Formativo Atención a la Ciudadanía, en el que se inscribe esta actividad.

El Trayecto de Atención a la Ciudadanía presenta un conjunto de actividades que articulan conocimientos y saberes que remiten al campo de práctica Atención a la Ciudadanía (Asistentes y Referentes del servicio de atención, trabajadores y trabajadoras que participan y colaboran con la atención a la ciudadanía), en pos del desarrollo de capacidades y habilidades para la práctica laboral de dicho colectivo, bajo una perspectiva integral y situada, posibilitándole al trabajador / trabajadora realizar un recorrido que pondera la construcción de saberes y el ejercicio continuo de reflexión sobre su práctica cotidiana.
Como aporte diferencial, esta propuesta se orienta a comprender y a visibilizar la perspectiva de derechos subyacente a cada una de las acciones estatales y específicamente al rol de atención a la ciudadanía, focalizando en las problemáticas de género, discapacidad y vejez.

Cabe aclarar, además, que los contenidos de esta propuesta se encuentran alineados con los desarrollados en la capacitación de la Ley Micaela. Por otra parte, oficia de introducción a los temas sobre discapacidad que se abordan específicamente en el curso Enfoque y Pautas de Atención a Personas con Discapacidad (IN35463/21), y también es parte del Trayecto mencionado.

A partir de lo mencionado y en línea con la Propuesta Formativa del INAP, en la presente actividad prevalecen los siguientes tipos de saberes: Saber (saberes objetivados sobre la realidad organizados en sistemas de conceptos y teorías) - Saber interactuar (saberes de relación que se expresan a través de los vínculos que se establecen con los demás). Saber qué hacer (saberes de situación relacionados con la capacidad de tomar decisiones en situaciones y contextos específicos) Saber reflexionar (saberes relacionados a la capacidad de volver el pensamiento sobre objetos, situaciones, hechos, creencias, etc).

Contribución esperada

Desde el punto de vista de los organismos del Estado, Se espera aportar criterios y herramientas necesarias para promover y fortalecer una atención inclusiva a partir de la perspectiva de derechos.
Desde el punto de vista de los participantes, se espera que desarrollen capacidades, saberes y actitudes para desempeñar sus prácticas desde la perspectiva de derechos y la inclusión, promoviendo así la igualdad de trato y la calidad de la atención a todas las personas que soliciten servicios.

Perfil del participante

Agentes de la APN que desempeñan tareas de atención y prestación de servicios a la ciudadanía. Esta actividad está dirigida a los/las trabajadores/as que se desempeñan en el campo de práctica Atención a la ciudadanía y realizan tareas vinculadas al asesoramiento, orientación y atención ante consultas y/o realización de trámites o servicios, intervienen en el análisis, desarrollo y seguimiento de los procesos y/o procedimientos relativos a la atención a la ciudadanía, coordinan o son Referentes de equipos de atención a la ciudadanía y sus tareas, entre otros.

Objetivos

Que los participantes logren:

- Identificar estereotipos sobre género, sobre la discapacidad y sobre las personas mayores que inciden en las prácticas de atención.
- Reconocer los marcos normativos de protección de derechos en materia de género, de las personas con discapacidad y de las personas mayores.
- Aplicar pautas y herramientas que promuevan el buen trato y prácticas inclusivas.
- Comprender la relevancia de brindar una atención a la ciudadanía que contemple la inclusión de la diversidad de género, la discapacidad y de las personas mayores.
- Valorar la importancia de su tarea en el contexto de la organización y

como parte integrante fundamental de una cadena de valor público.

Contenido

Unidad 1: El Estado presente. La atención inclusiva a la ciudadana.
- El Estado, presente, cercano e inclusivo.
- Perspectiva de derechos: inclusión y diversidad.
- Aportes de la perspectiva de género y de la interseccionalidad.
- Roles y estereotipos de género, sobre la vejez y la discapacidad.
- Enfoques sobre la vejez y el envejecimiento.
- Enfoques sobre la discapacidad.
- Políticas públicas con perspectiva de derechos.

Unidad 2: Marcos normativos.
- Normativa de aplicación en materia de género y diversidad.
- Normativa de aplicación en materia de protección de derechos de personas mayores
- Normativa de aplicación en materia de protección de derechos de personas con discapacidad.

Unidad 3: Pautas para la atención ciudadana desde una Perspectiva de Derechos
- Pautas para evitar la vulneración de derechos en la atención a la ciudadanía en materia de género y diversidad.
- Pautas para la atención presencial, virtual y telefónica de personas con discapacidad y de personas mayores.
- Guía de recursos institucionales.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

La estrategia metodológica se orienta al desarrollo y fortalecimiento de capacidades, saberes y habilidades para las buenas prácticas del personal de atención a la ciudadanía, como también a promover instancias de reflexión, orientadas desde la tutoría, que permitan la apropiación del enfoque inclusivo desde una perspectiva de derechos humanos. Asimismo, procura constituirse en un espacio de intercambio crítico, de reflexión y reconocimiento de las trayectorias y conocimientos previos. Para ello, se presentan a modo de ejemplo las siguientes actividades:

- Actividades introductorias: de recuperación de conocimientos y experiencias previas.

- Actividades de desarrollo parciales: Se realizarán actividades vinculadas con el análisis de materiales, reconocimiento e identificación de situaciones o aspectos que promuevan prácticas discriminatorias basadas en estereotipos, derechos vulnerados y desarrollo de propuestas tendientes a resolver y/o mejorar estas situaciones. Además, los y las participantes tendrán la posibilidad de intercambiar dudas con el docente y sus pares, a través de los foros y de la mensajería interna

del campus virtual.

- Actividad de cierre e integración: Luego de recorrer los contenidos propuestos y las actividades parciales, se propondrá una actividad de integración que permita la reflexión y análisis de las práctica en el puesto de trabajo, reconocer aspectos positivos y/o de mejora para la promoción de prácticas inclusivas desde una perspectiva de derechos.

Recursos: Material de lectura especialmente diseñado para este curso con acceso a descarga para su posterior consulta y recursos audiovisuales.

Descripción de la modalidad

Virtual tutorado

Bibliografía

- AWID (2004) Interseccionalidad: una herramienta para la justicia de género y la justicia económica. Derechos de las mujeres y cambio económico No. 9. Recuperado de: https://www.awid.org/sites/default/files/atoms/files/nterseccionalidad_-_una_herramienta_para_la_justicia_de_genero_y_la_justicia_economica.pdf
- CARBAJO VÉLEZ, M. C. (2009) Mitos y estereotipos sobre la vejez. Propuesta de una concepción realista y tolerante. En ENSAYOS, Revista de la Facultad de Educación de Albacete, Nº 24 (Enlace web: http://www.uclm.es/ab/educacion/ensayos).
- Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Organización Mundial de la Salud. Organización Panamericana de la Salud. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO). Ed. Española Año 2001.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Observatorio Demográfico, 2019 (LC/PUB.2019/24-P), Santiago, 2020.
- Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas (2012). Estudio temático sobre la cuestión de la violencia contra las mujeres y las niñas y la discapacidad. Recuperado de: https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2014/9693.pdf
- Díaz, A., & Bollain, T. (2019). Derechos Humanos de las Personas Mayores (1.ª ed., pp. 11–30). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México Instituto De Investigaciones Jurídicas.
- FASSIO, A., ROQUÉ, M. (2012). Gerontología comunitaria e institucional. Módulo 2. Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata y Ministerio Desarrollo Social de la Nación.
- Guía para Comunicar con Responsabilidad sobre las Personas Mayores. 1a ed. - Buenos Aires: Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, 2014.
- Huenchuan S. (2004) Políticas sobre vejez en américa latina: elementos para su análisis y tendencias generales. Revista NOTAS DE POBLACIÓN. N° 78. Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE)
- Huenchuan, S. (2006). Políticas de vejez como mecanismo de promoción de los derechos de las personas mayores: algunos acercamientos teóricos conceptuales. Revista Brasileira de Ciencias do Envelhecimento Humano, 52-60.

Recuperado de http://www.mides.gub.uy/innovaportal/file/1394/1/
oliticas_de_vejez_y_promocion_de_derechos-huenchuan.pdf
- INNSSPJ, Defensoría del Público (2020) Recomendaciones para el tratamiento de la información sobre personas mayores, vejez y envejecimiento. Recuperado de: https://defensadelpublico.gob.ar/wp-content/uploads/2020/09/RECOMENDACIONES-PARA-EL-TRATAMIENTO-DE-LA-INFORMACIO%CC%81N.pdf
- International Labor Organization (ILO). (2019) C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, (núm. 190).
- Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad (2021). Presentación del Programa EQUIPARAR. Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/generos/programa-equiparar
- Ministerio de las mujeres, géneros y diversidad. (2020). Plan Nacional de Acción contra las Violencias por Motivos de Género Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/plan_nacional_de_accion_2020_2022.pdf
- Ministerio Público Fiscal de CABA. (2017). Programa de género y diversidad sexual. La Revolución de las Mariposas. A diez años de La Gesta del Nombre Propio. Recuperado de: https://www.mpdefensa.gob.ar/sites/default/files/la_revolucion_de_las_mariposas.pdf
- OEA (2015) Convención Interamericana Sobre la Protección de los Derechos humanos de las Personas Mayores. AG/doc.5493/15. Washington, D.C.
- Organización de Naciones Unidas (ONU). S/fecha. Objetivos del Desarrollo Sostenible. Recuperado de: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/
- Organización Panamericana de Salud (2011) Envejecimiento y discapacidad.
- Principios de Yogyakarta. S/fecha. Recuperados de: http://yogyakartaprinciples.org/
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2008). Desafíos para la igualdad de género en la Argentina 1ra ed. Buenos Aires, Argentina.
- Rita, S. (2003). Las estructuras elementales de la violencia: Contrato y status en la etiología de la violencia. Brasilia, Brasil.
- Roqué M. y Fassio A. (2015) Los desafíos del envejecimiento: políticas públicas y envejecimiento. En Políticas Públicas sobre Envejecimiento en los Países del Cono Sur (comp) FLACSO, Chile.
- Roqué, M. (2019) Políticas públicas en la vejez con enfoque de género. En Género y Políticas Públicas: una mirada desde la vejez. Unidad de Redes Transdisciplinarias de la Vicerrectoría de Investigación y Desarrollo de la Universidad de Chile
- S. Huenchuan y A. Rovira (eds.), Medidas clave sobre vejez y envejecimiento para la implementación y seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe (LC/MEX/SEM.250/1), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2019.

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.

- Evaluación de proceso, a lo largo de todo el curso, a fin de dar cuenta de los logros alcanzados y/o de los inconvenientes que surjan en el proceso de aprendizaje se administrara semanalmente una actividad de foro grupal y una actividad de cuestionario o desarrollo. A continuación, el detalle de cada una.
Actividades entregables, a través de consignas de desarrollo que el/la participante deberá resolver y entregar a través de documentos de texto. Estas serán corregidas por el/la docente, quien brindará una retroalimentación a cada participante, de forma individual.
Actividades de reflexión dispuestas a través de foros de intercambio grupal, a partir de preguntas disparadoras y la presentación de material audiovisual que permitan establecer relaciones conceptuales y promueva la reflexión e intercambio de puntos de vista. En estas actividades se espera que el/la participante realice al menos una intervenciónsustantiva.

- Evaluación de producto: hacia el final del curso, mediante una actividad de aplicación integradora escrita e individual que favorezca la transferencia a la práctica cotidiana de los aportes conceptuales y las pautas de atención, a través del análisis del desempeño en el puesto de trabajo, reconociendo aspectos positivos y/o de mejora para la promoción y/o mejora de prácticas inclusivas desde una perspectiva de derechos.

Criterios de evaluación:
El tutor o la tutora, evaluará si el/la participante:
- Identifica discursos fundados en estereotipo.
- Reconoce situaciones de vulneración de derechos.
- Emplea pautas de atención inclusivas desde una perspectiva de derechos.
- Fundamenta la resolución de las actividades con aportes conceptuales vistos.
- Identifica situaciones problemáticas y propone soluciones.

Instrumentos para la evaluación

Informes de plataforma.
Matriz para evaluar ensayo o trabajo final de aplicación de los contenidos del curso.

Requisitos de Asistencia y aprobación

- Participar en los foros de intercambio grupal (10%)
- Aprobar las actividades de desarrollo de los módulos (40%)
- Aprobar el trabajo integrador final (50%).

Duración (Hs.)

20

Detalle sobre la duración

20h distribuidas en 4 semanas.

Lugar

Campus virtual INAP

Perfil Instructor

Especialistas en capacitación enfocada a promover perspectivas actuales sobre derechos, inclusión, genéro, diversidad. Experiencia en tutorías a través de campus virtuales. - Hugo Oscar Carrachino, Licenciadno en Sociologia, Analista profesional de reingenierían de Procesos. Tutor del Inap en trayectos formativos en Aternción a la ciudadania y Calidad Estatal .

- Sofia Altieri Martínez, Lic. en Psicología especialista en género. Técnica en relevamiento interinstitucional. Tutora del Inap en trayectos formativos en Atención a la Ciudadanía y Calidad Estatal.

Origen de la demanda

INAP / Trayectos Formativos

Dirección Nacional de Mejora de los Servicios a la Ciudadanía dependiente de la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
27332409234	ALTIERI MARTINEZ,SOFIA PAULA
27385308286	AQUINO,ALUMINÉ BELÉN
20179830613	CARRACHINO,HUGO OSCAR
27222377957	MANRIQUE,CECILIA BEATRIZ