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

## ***Nombre***

CLAVES PARA EL ASESORAMIENTO A LA CIUDADANÍA EN TRÁMITES Y SERVICIOS ONLINE

***Código INAP*** IN35980/21 ***Estado*** Activo

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

## ***Fundamentación***

Porpósito: Desarrollo o fortalecimiento de capacidades.

Los organismos públicos ponen a disposición de la ciudadanía múltiples canales de atención para la gestión de trámites y servicios, entre ellos, los canales digitales. A través de éstos, las personas usuarias acceden a información para realizar sus gestiones, como por ejemplo, documentación necesaria, requisitos a cumplir, pasos a seguir, formularios, etc; al mismo tiempo que pueden realizar de forma parcial o completa distintos trámites y/o acceder a servicios.
Debido a que cada canal de atención presenta características específicas y con ello, modalidades particulares de interacción y comunicación con la ciudadanía, se presenta esta propuesta de formación que aborda aquellas características que distinguen el tipo de atención que facilitan los entornos digitales, se establecen orientaciones y claves para la atención digital, recursos disponibles para informar, orientar o asesorar a la ciudadanía en sus gestiones.

Esta actividad forma parte del Trayecto de Atención a la Ciudadanía, el cual, a partir del eje \\\\\\\"Desarrollo de capacidades y saberes para la atención desde un enfoque orientado a la ciudadanía\\\\\\\", presenta un conjunto de actividades que articulan conocimientos y saberes que remiten al campo de práctica 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.

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 hacer (saberes de acción vinculados con la capacidad de intervenir) – Saber interactuar (saberes de relación que se expresan a través de los vínculos que se establecen con los demás) – Saber reflexionar (saberes relacionados a la capacidad de volver el pensamiento sobre objetos, situaciones, hechos, creencias, etc).

## ***Contribución esperada***

A partir de esta actividad, se espera que los y las participantes desarrollen y/o fortalezcan aquellas capacidades y habilidades vinculadas a la atención como ser, el análisis y organización de la información, la claridad en la comunicación, la reflexión en torno al rol que ocupan en las gestiones de trámites y/o servicios, desde un enfoque orientado a la

ciudadanía. Así mismo, se espera que dichas capacidades contribuyan a mejorar la atención en las prestaciones que brinda el Estado a través de sus organismos.

## ***Perfil del participante***

La actividad está dirigida al personal que se desempeñe en el campo de práctica Atención a la Ciudadanía: Asistentes, Coordinadores y Referentes del servicio de atención, líderes o Coordinadores de equipos de trabajo del servicio de atención, líderes de Programas y/o Proyectos que se orientan a la atención de la ciudadanía y otros actores que se desempeñen en el servicio y tienen vinculación directa con la ciudadanía.

## ***Objetivos***

Que los y las participantes logren:

Valorar el aporte de las TIC en la gestión de trámites y servicios.
Comprender las características que presentan los canales digitales accesibles.
Implementar claves para la atención en entornos digitales.
Proponer mejoras para el desempeño de las tareas de atención.

## ***Contenido***

UNIDAD 1: Aportes de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la prestación de trámites y servicios
1.1 Las TIC en el marco de las organizaciones públicas.
1.2 La interacción entre la ciudadanía y el Estado a través de los trámites y servicios.
1.3 Los portales web oficiales como fuentes de información, comunicación y gestión para la ciudadanía. Características principales.

UNIDAD 2: Orientaciones en la gestión de trámites o servicios online
2.1 Multicanalidad, omnicanalidad y respuestas unificadas.
2.3 Características transversales en los canales de atención.
2.4 Claves en la atención de trámites o servicios online.
2.5 Problemáticas frecuentes en la atención online.
2.6 Recursos para informar, asesorar u orientar.

## ***Estrategias metodológicas y recursos didácticos***

La estrategia metodológica se orienta al desarrollo y fortalecimiento de las capacidades mencionadas y a promover aprendizajes en colaboración con otros, orientados desde la tutoría.
En este sentido, durante el desarrollo del curso, se propondrán actividades individuales y grupales que se implementarán a través de distintas técnicas, por ejemplo, lecturas guiadas, foros para el intercambio y debate de los contenidos propuestos, análisis de situaciones, etc. A modo de ejemplo se describen algunas actividades que se implementarán:

Actividades introductorias: destinadas al relevamiento sobre los conocimientos previos respecto a las temáticas a tratar en relación a las tareas que realizan en sus puestos de trabajo, mediante intercambios en foro al inicio del curso y unidad temática.

Actividades de desarrollo: de distinta complejidad, orientadas a la comprensión y el análisis de las características que adquiere la atención online, sus aspectos relevantes y la reflexión en torno a claves para asesorar/orientar. El curso incluye foros en los cuáles los y las participantes podrán realizar aportes durante la lectura de los contenidos, intercambiar opiniones y experiencias, presentar dudas e inquietudes a ser resueltas entre los participantes y el tutor/a, entre otros intercambios.

Actividades integradoras: desde la tutoría se orientará a los participantes para lograr que establezcan relaciones significativas entre, las características que presenta la información y comunicación en servicios online, las orientaciones para la atención conforme a las mismas, implementar estrategias frente a problemáticas frecuentes y sus desempeños en la práctica laboral. Estas relaciones contribuyen a la integración de los conocimientos del curso y de dichos conocimientos en el quehacer diario en su puesto de trabajo.
Se incluyen los siguientes recursos didácticos: desarrollos textuales imprimibles especialmente diseñadas para el curso.

## ***Descripción de la modalidad***

Virtual Tutorada

## ***Bibliografía***

Aguilera Darío. (2019). Tesis Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén Capital. Facultad de Turismo. Universidad Nacional de Comahue. Neuquén. Argentina.
Casermeiro de Goytia, M. B. (2014). La calidad en los servicios públicos. Salta: Oficina de Calidad de los Servicios, Secretaría de la Función Pública, Secretaría General de la Gobernación de Salta.
Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Bogotá. Colombia.
Luna Reyes, Dolores Edwiges (2016). “Sitios Web y Portales de Gobierno”, en J. R. Gil-García, J. I. Criado y J. C. Téllez (eds.) Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados, México, INFOTEC, pp. 161-186.
Melo, G. (2011). Apropiación de la masificación de la información y las comunicaciones (TIC) en las cadenas productivas como determinante para competitividad de las my pyme (Spanish). Revista criterio libre, 9(15), 214-230.
Muñoz, L. A., Rodríguez Bolívar, M. P., & Garde Sánchez, R. (2014). Estudio cienciométrico de la investigación en transparencia informativa, participación ciudadana y prestación de servicios públicos mediante la implementación del e-Gobierno. Revista de Contabilidad – Spanish Accounting Review, 130-142
Portal oficial del Estado Nacional Argentino. www.argentina.gob.ar
Secretaría de Asuntos Municipales. Mejora en la atención al ciudadano. Ministerio del Interior y Transporte de la Nación. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Argentina. Recuperado de:

https://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM_06_ATENCION_CIUDADANO.pdf
Secretaría de la Función Pública (2007). Manual de lenguaje claro. México. Recuperado de http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/manual-de-lenguaje-claro-de-mexico/
Subsecretaria de Fortalecimiento Institucional (2020). Premio Nacional a la calidad. Modelo para una gestión de excelencia en la administración pública. Secretaría de Gestión y Empleo Público. Jefatura de Gabinete de ministros. Argentina. EDICIÓN 2020. Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/modelo_de_excelencia_pnc_2020.pdf
Dirección Nacional de Mejora de los Servicios a la Ciudadanía (2020). Guía de asistencia técnica en rediseño de procesos y multicanalidad. Subsecretaria de Fortalecimiento Institucional. Secretaría de Gestión y Empleo Público. Jefatura de Gabinete de ministros. Argentina. Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guia_de_asistencia_tecnica_en_rediseno_de_procesos_y_multicanalidad_dnmsc.pdf
Dirección Nacional de Mejora de los Servicios a la Ciudadanía (2020). Recomendaciones y buenas prácticas en la revisión de procesos para la prestación de derechos y servicios esenciales digitalizados. Subsecretaria de Fortalecimiento Institucional. Secretaría de Gestión y Empleo Público. Jefatura de Gabinete de ministros. Argentina. Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/recomendaciones_y_buenas_practicas_en_la_revision_de_procesos_para_la_prestacion_de_derechos_y_servicios_esenciales_digitalizados.pdf
Subsecretaria de Fortalecimiento Institucional (2020). Programa Integral para Fortalecer la Atención a la Ciudadanía. Secretaría de Gestión y Empleo Público. Jefatura de Gabinete de ministros. Argentina. Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/programa_integral_fortalecer_atencion_a_la_ciudadania.pdf
Rivoir Ana Laura, Morales María Julia (Coord.) (2019). Tecnologías digitales. Miradas críticas de la apropiación en América Latina. CLACSO RIAT. Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Montevideo. Recuperado de: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20191128031455/Tecnologias-digitales.pdf
Oszlak Oscar, Kaufman Ester (2014) Teoría y práctica del gobierno abierto: Lecciones de la experiencia internacional. OEA, Red Gealc y IDRC. Buenos Aires. Argentina.
Villa Juan Pablo (2014). Manual de atención a clientes y usuarios. Profit Editorial. Barcelona. España.

## ***Evaluación de los aprendizajes***

Evaluación de proceso: Todas las actividades de desarrollo propuestas permiten al tutor/a realizar el seguimiento de los aprendizajes, orientar y reorientar a cada participante y al grupo y confirmar si han aprobado los requisitos de cada unidad para obtener luego la aprobación final. Son actividades que implican algún tipo de elaboración personal en la que pondrán de manifiesto sus progresos y logros. Los y las participantes tendrán la posibilidad de entregar más de una vez cada actividad, ante las correcciones que señale el tutor/a o para mejorar su producción.
El tutor/a también realizará el seguimiento de la participación con aportes en los foros de intercambio grupal que se propongan.
Evaluación de producto: Al finalizar el desarrollo de contenidos, los y las participantes elaborarán un trabajo integrador final en el que deberán poner en práctica los contenidos trabajados a través del análisis de su propia práctica, el desarrollo de propuestas para el abordaje de dificultades y la mejora en base a lo trabajado para un mejor desempeño de sus tareas.

Para la aprobación de las actividades de desarrollo semanal y del trabajo integrador final, se aplicarán los siguientes criterios de evaluación.

El participante:

- Entrega las consignas en tiempo y forma.
- Comprende las consignas.
- Expresa con claridad y precisión las respuestas.
- Utiliza lenguaje específico abordado en los materiales de lectura.
- Establece relaciones entre los conceptos y las situaciones de su práctica laboral.
- Evidencia reflexión y autoevaluación de su desempeño.
- Identifica aspectos a mejorar en su práctica laboral.

## Instrumentos para la evaluación

Instrumentos para la evaluación de los aprendizajes:

Informes de la plataforma.

Matriz para la evaluación de los aprendizajes.

Instrumentos para la evaluación de la actividad: Encuesta de satisfacción INAP.

## Requisitos de Asistencia y aprobación

Para la aprobación del curso se requiere:

- Entrega y aprobación de las actividades obligatorias semanales y el trabajo de integración final.
- Participación en lo foros de intercambio.

Para la aprobación de las actividades parciales e integradora se requiere:

- En las actividades de autocomprobación, obtener una calificación del 80%. El/la participante contará con múltiples intentos para realizar la actividad hasta obtener la calificación requerida.
- En las actividades de desarrollo, se aplicará una escala conceptual: aprobado/desaprobado. Los participantes tendrán oportunidad de rehacer o mejorar sus producciones cuando el tutor o la tutora lo solicite para la aprobación de actividades o del trabajo integrador final.

## Duración (Hs.)

15

## Detalle sobre la duración

15 horas distribuidas en tres (3) semanas de trabajo en plataforma.

## Lugar

Campus Virtual INAP

## Perfil Instructor

Ma. Florencia Barbiere

Lic. En Psicopedagogía.

Actualmente se desempeña en el INAP en tareas vinculadas al diseño de la capacitación. Posee experiencia en distintos niveles de Educación Formal y no formal.

Tutora de cursos de capacitación INAP en atención a la ciudadanía.

## ***Origen de la demanda***

Trayectos Formativos - INAP

## ***Prestadores Docentes***

| CUIT/CUIL | APELLIDO Y NOMBRE |
|---|---|
| 27315263145 | BARBIERE,MARIA FLORENCIA |
| 27233260792 | COLACE,PAULA |
| 27181378358 | COLOMER,ROXANA |