

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

### **Nombre**

COMUNICACIÓN CLARA EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

**Código INAP** IN36411/21      **Estado** Activo

**Programa** )Campos de Práctica- Trayecto Formativo      **Área** Desarrollo de habilidades blandas

### **Fundamentación**

Sub tema: Comunicación y Sociabilidad

Propósito: Desarrollo o fortalecimiento de capacidades.

La presente actividad se enmarca en el Programa INAP Futuro, con el propósito de desarrollar y/o fortalecer capacidades blandas.

Esta capacitación responde a las necesidades puntuales que presenta el personal de la Administración Pública Nacional que desempeña actividades vinculadas con el asesoramiento, orientación y atención a la ciudadanía ante consultas para la realización de trámites; un servicio que debe prestarse con calidad y eficiencia y, para ello, una comunicación clara es primordial.

Esta capacitación cumple con lo establecido en la Resolución 96/2020, en cuanto a diseñar e implementar capacitaciones que tiendan a optimizar los servicios a la ciudadanía, propiciando la mejora de la calidad en la gestión de los organismos públicos. En este sentido, incorporar una política de comunicación clara es clave para una buena gestión y para alcanzar los objetivos de fortalecimiento institucional, transparencia y gobierno abierto. En efecto, una comunicación en lenguaje claro garantiza a la ciudadanía el derecho de acceso a la información pública, favorece la transparencia de los actos de Gobierno, contribuye al fortalecimiento institucional, mejora la eficiencia de la información producida, por lo que permite incrementar la confianza y la calidad democrática de las instituciones y sus gobiernos.

A su vez, la implementación de una comunicación clara en la atención ciudadana cumple con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 de las Naciones Unidas, con los que la Argentina está comprometida. En particular:

- Proveer acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas. (ODS 16).
- Reducir la desigualdad (ODS 10).
- Lograr igualdad entre los géneros (ODS 5).

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 personal 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 (saberes objetivados sobre la realidad organizados en sistemas de conceptos y teorías) - Saber qué hacer (saberes de situación relacionados con la capacidad de tomar decisiones en situaciones y contextos específicos) – 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**

Se espera que los participantes mejoren sus estrategias de comunicación en la atención a la ciudadanía mediante el uso de un lenguaje claro. Se espera también que revisen sus prácticas y adopten buenos hábitos en relación con la transmisión de información, mensajes, orientaciones, y otras formas de respuesta a las solicitudes y consultas recibidas. Por otro lado, se espera que esta capacitación contribuya a que los organismos eliminen barreras lingüísticas en los servicios de atención ciudadana y logren crear, liderar y normalizar una nueva cultura organizacional de comunicación clara.

Por último, se espera que esta capacitación contribuya a realizar acciones que conlleven al cumplimiento de determinados Objetivos de Desarrollo Sostenible (ONU 2030) con los que la Argentina está comprometida. En particular el objetivo 10: reducción de las desigualdades, 5: igualdad de género y 16: construcción de instituciones sólidas.

### **Perfil del participante**

Este curso está destinado a asistentes, coordinadores y referentes del servicio de atención, líderes o coordinadores de equipos de trabajo del servicio de atención, líderes de Programas 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**

- Reconocer la interdisciplinariedad de la comunicación en lenguaje claro.
- Identificar prácticas de la escritura que pueden dificultar la comprensión.
- Aplicar estrategias gramaticales y discursivas para lograr comunicaciones claras y precisas en el servicio de atención ciudadana.
- Diseñar respuestas a las consultas con un lenguaje que favorezca la lectura comprensiva.
- Reflexionar acerca del rol que cumple el lenguaje claro en el acceso de la ciudadanía a la información relativa a trámites y servicios proporcionados por el Estado.
- Valorar una política de comunicación clara orientada a la ciudadanía que ayude a las organizaciones a garantizar la igualdad de acceso a la información pública de todas las personas, la igualdad de oportunidades y el ejercicio de sus legítimos derechos.

### **Contenido**

El curso se desarrollará en tres módulos:

Módulo 1: Una nueva cultura comunicativa de atención ciudadana.

La relación entre la Administración Pública y la ciudadanía. La comunicación con la ciudadanía como garantía de acceso al derecho a la información y como práctica de transparencia.

El lenguaje de especialidad y el derecho ciudadano a comprender.

Movimientos internacionales en favor de simplificar el lenguaje administrativo y documental. Orígenes del concepto de lenguaje claro y desarrollo en diferentes tradiciones jurídicas. Estado actual en EEUU, Europa y América Latina.

El lenguaje claro como herramienta para el fortalecimiento institucional, la transparencia y el acceso a la información pública.

Las habilidades comunicativas con relación al destinatario: Diferencias conceptuales entre lenguaje claro y lectura fácil.

Módulo 2: Información clara en trámites y servicios proporcionados por el Estado.

Información y servicios proporcionados por la Administración Pública: necesidad de información comprensible, accesible, eficiente, de calidad y ajustada a las necesidades del público usuario.

El estilo en los documentos administrativos y alternativas:

- oraciones impersonales
- palabras y expresiones poco frecuentes
- palabras y expresiones innecesarias
- palabras sin perspectiva de género

Estrategias comunicativas en documentos, trámites y respuestas a la ciudadanía: organización de la información, recursos gráficos, redacción de oraciones y uso de verbos.

Módulo 3: Accesibilidad cognitiva en los servicios de atención ciudadana.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ONU 2030) aplicables a la atención a la ciudadanía.

Accesibilidad cognitiva y ejercicio ciudadano: apoyos a la accesibilidad.

Principios, criterios y técnicas de elaboración de materiales en lectura fácil. Diferencias específicas con el lenguaje claro.

Uso de la lectura fácil en la comunicación intra-institucional, como herramienta garante de equidad laboral y para la modalidad de empleo con apoyo dentro de la Administración Pública. Trato adecuado y lenguaje respetuoso.

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

El curso tendrá cinco semanas de duración.

Cada semana habilitará:

1. Un libro. Contará con el enunciado de los temas principales que son tratados en el módulo, el desarrollo del contenido fundamental (cuya presentación variará en formato escrito o audiovisual), organizadores gráficos, e indicará la bibliografía correspondiente.
2. Actividades y ejercicios. De distinto tipo y en diferentes momentos del recorrido que permitirán avanzar en la comprensión de los contenidos y aplicar los conocimientos teóricos adquiridos.
3. Foro de intercambio y de consultas. Los y las participantes contarán con diferentes espacios de interacción tanto para

dirigir consultas específicas a la docente o sus compañeros/as, como para compartir puntos de vista, experiencias y análisis de la propia práctica o de casos que se presente como disparadores. Estos espacios serán contarán con apoyo tutorial a lo largo de todo el curso.

4. Bibliografía obligatoria. Se presentará material de lectura, constituido por textos fundamentales y mínimos para conocer los contenidos.

5. Bibliografía complementarias. Se presentarán textos y referencias audiovisuales sugeridos para ampliar y profundizar los conocimientos.

Las actividades a realizar por los participantes serán de tres tipos: actividades introductorias, de desarrollo y de integración.

#### Actividades introductorias

Con estas actividades se espera que los participantes:

- conozcan la propuesta formativa;
- comiencen a construir la pertenencia al grupo y el trabajo colaborativo;
- reconozcan los saberes y experiencias previas de los participantes,
- se familiaricen con las herramientas tecnológicas utilizadas.

#### Actividades intermedias

Con estas actividades se espera que los participantes se apropien de conceptos, metodologías, técnicas y criterios ético-valorativos que les permitan apropiarse de las estrategias y herramientas para la adopción e implementación de un lenguaje claro. Estas actividades serán de distinto tipo, por ejemplo: actividades autoadministradas que permitan detectar errores o seleccionar estrategias para la mejora en la comunicación en diferentes ejemplos propios de la administración pública; actividades de desarrollo que propongan el análisis, la resolución, el diseño o la reescritura de diferentes tipos de comunicación; actividades de intercambio, en las que a partir de una consigna disparadora las y los participantes puedan compartir puntos de vista e interactuar compartiendo experiencias de la propia práctica laboral.

#### Actividades integradoras

Se solicitará un trabajo integrador final en el que los participantes deberán:

- Identificar los elementos que dificultan la comprensión en los textos con los que interactúan cotidianamente.
- Reescribir ese texto en lenguaje claro y en lectura fácil, identificando las estrategias seleccionadas.

### **Descripción de la modalidad**

Virtual tutorado

### **Bibliografía**

- Decreto 891/2017- Buenas prácticas en materia de simplificación  
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-891-2017-285796>
- Montolío, E. ¿Habla claro la Administración?, Prodigioso Volcán.

<https://comunicacionclara.com/lenguaje-claro/prodigioso-volcan-habla-claro-la-administracion.pdf>

- Montolío, E. (2019). Guía para una comunicación más inclusiva. Cómo elaborar mensajes con perspectiva de género, Prodigioso Volcán.

[https://www.prodigiosovolcan.com/wp-content/uploads/2019/06/Guia\\_comunicacion\\_inclusiva.pdf](https://www.prodigiosovolcan.com/wp-content/uploads/2019/06/Guia_comunicacion_inclusiva.pdf)

- Jelonche, P. (2018) Diseño Universal de Ciudadanía, el valor de la accesibilidad cognitiva, en Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, abordajes para la plena inclusión, COPIDIS.

- Ley 15184. Provincia de Buenos Aires <https://normas.gba.gob.ar/documentos/xDy4ykuy.html>

- Ley 6367. Ciudad de Buenos Aires

[http://www.saij.gob.ar/LPX0006367?utm\\_source=newsletter-semanal&utm\\_medium=email&utm\\_term=semanal&utm\\_campaign=ley-provincial#](http://www.saij.gob.ar/LPX0006367?utm_source=newsletter-semanal&utm_medium=email&utm_term=semanal&utm_campaign=ley-provincial#)

- Staiano, N. (2021). El lenguaje claro como garantía de una comunicación eficaz entre el Estado y la ciudadanía. Cuadernos del INAP (CUINAP), 2 (59).

### **Evaluación de los aprendizajes**

Los participantes serán evaluados a partir de la participación en los foros de debate, la realización de actividades propuestas en cada módulo y el trabajo integrador final.

#### Evaluación de proceso

Los participantes deberán cumplir con la realización de las actividades planteadas en cada módulo. La tutora orientará al participante durante todo el proceso de aprendizaje y podrá proponer la consulta de material adicional cuando considere que sea necesario para reforzar o ampliar conceptos.

La tutora evaluará las habilidades parciales que se vayan adquiriendo a través de los ejercicios propuestos en cada módulo.

#### Evaluación de producto

Quienes hayan completado todas las actividades y participado en los foros de debate, estarán en condiciones de realizar un trabajo práctico final que integrará todas las habilidades adquiridas a lo largo del curso. El trabajo práctico final será la identificación de una situación problemática relacionada con la comunicación en la atención a la ciudadanía y la propuesta de una alternativa de abordaje de dicha situación implementando las estrategias vistas.

#### Criterios de evaluación

- Ajuste a las consignas de los trabajos requeridos por las tutoras (20%)
- Entrega a término de los trabajos semanales (20%).
- Participación en los foros (30%)
- Aplicación de los contenidos y estrategias desarrolladas en el curso (30%)

### **Instrumentos para la evaluación**

Instrumentos para la evaluación de los aprendizajes: Informes y registros de la plataforma. Rúbrica de evaluación.

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

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

Para aprobar el curso, el participante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Cumplir satisfactoriamente con todas las actividades propuestas dentro de los tiempos pautados.
2. Interactuar en los foros que requieren participación obligatoria dentro de los tiempos establecidos.
3. Presentar y aprobar un trabajo integrador final dentro de los tiempos pautados, en el cual se aplicarán los conceptos fundamentales que se fueron trabajando a lo largo del curso.

### **Duración (Hs.)**

32

### **Detalle sobre la duración**

Treinta y dos horas distribuidas en cinco semanas.

### **Lugar**

Campus virtual INAP

### **Perfil Instructor**

Natalia Staiano

Licenciada en Letras (Diploma de Honor, UBA). Profesora de Enseñanza Secundaria, Normal y Especial en Letras (UBA). Estudios de posgrado en Procesos de Lectura y Escritura (UBA). Actualmente se desempeña como investigadora y capacitadora del Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP). Docente de posgrado del Programa Ejecutivo en Análisis Legislativo en la materia lenguaje claro (UCA) y de la Diplomatura en elaboración de proyectos legislativos en la materia Normas en lenguaje claro (UBA). A cargo de numerosas capacitaciones y talleres sobre su especialidad: Facultad de Veterinaria (UBA), Asociación Argentina de Traductores e Intérpretes (AATI), Secretaría Legal y Técnica de CABA, Ministerio de Defensa, Biblioteca del Congreso, Senado de la Nación). Ejerció como Directora de Capacitación Técnico Profesional del Senado de la Nación entre 2016- 2020. Participó en la elaboración de las Pautas de Estilo del Congreso de la Nación (2009). Miembro de Clarity International (lenguaje jurídico claro), del Comité técnico de la Red Argentina de Lenguaje Claro, y coordinadora del Programa de Capacitación en Lenguaje Claro de la Red Argentina de Lenguaje Claro (RALC). Autora de diversos trabajos y publicaciones en materia de su especialidad.

### **Origen de la demanda**

INAP - Trayectos Formativos

### **Prestadores Docentes**

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
27223375273	JELONCHE, PAOLA HEBE
27305553447	SCHRODER, MILAGROS
27244597136	STAIANO, NATALIA LORENA