

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

### **Nombre**

PRINCIPIOS Y COMPETENCIAS PARA UNA ATENCIÓN INTEGRAL A LA CIUDADANÍA

**Código INAP** IN36878/21                      **Estado** Activo

**Programa** )Campos de Práctica- Trayecto Formativo                      **Área** Estado Administ. y Políticas Públicas

### **Fundamentación**

Propósito: Desarrollo y/o fortalecimiento de capacidades

La función pública se conforma por las personas que trabajan en el sistema de empleo público en cada una de las jurisdicciones de gobierno, las normas vigentes, las estructuras organizacionales, los procesos, prácticas, actividades, herramientas, así como todo el conjunto de elementos mediante los que se gestionan y articulan los sistemas político-administrativos que tienen como finalidad administrar los recursos públicos de manera transparente al servicio del interés general, en línea con los principios fijados en la Constitución Nacional y en el Proyecto de Gobierno. En esa línea, las servidoras y servidores públicos deben cumplir satisfactoriamente con una serie de atributos como los de efectividad en el desempeño de sus funciones, integridad, respeto por la diversidad, responsabilidad, honestidad y adhesión a valores democráticos, entre otros, con el fin de que las Acciones Estatales en cualquiera de los niveles de gobierno, logren ciertos parámetros de calidad en su desempeño, y produzcan desarrollo en términos económicos, sociales, políticos y ambientales, para mejorar la vida de las ciudadanas y los ciudadanos.

La Secretaría de Gestión y Empleo Público de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación, comprende que en la interacción de la ciudadanía con los diferentes organismos públicos se materializa el ejercicio de los derechos que el Estado garantiza con sus diferentes acciones. Desde esa perspectiva, mejorar la forma en que se produce esa interacción resulta fuertemente relevante.

En este marco, la Dirección Nacional de Mejora de los Servicios a la Ciudadanía, dependiente de la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional, desarrolla propuestas formativas para fortalecer las capacidades estatales y la profesionalización de la función pública mediante la capacitación continua, con el objeto de lograr cambios cualitativos y sostenibles que contribuyan a la mejora del desempeño organizacional en particular y de la Administración en general. Es por esto que la presente propuesta se orienta a brindar un enfoque sobre la relevancia del rol del Estado y los principios que orientan su intervención; fortalecer las competencias y habilidades de las personas implicadas en el ejercicio del rol de atención a la ciudadanía y mejorar el desempeño global de la Administración Pública estableciendo pautas comunes para la atención ciudadana.

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 post 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**

Para la organización: Se espera optimizar la gestión de trámites y servicios que se realizan en los organismos del Estado Nacional, a partir del establecimiento de criterios de atención que apuntan a mejorar la calidad de la información brindada, la comunicación y la cordialidad en la atención directa con la ciudadanía.

Para el participante: Se espera que las y los participantes mejoren su desempeño en la atención a la ciudadanía a partir de una resignificación y jerarquización de su tarea; de una mejor comprensión de la misión y visión de su organización; de una valoración de la dimensión de ciudadanía que entraña el servicio público; y de la comprensión del fenómeno de multicanalidad en la atención a la ciudadanía, que supone entre otros aspectos, pautas operativas para una atención integral.

### **Perfil del participante**

Trabajadoras y trabajadores de la APN que 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 las y los participantes logren:

- Valorar su tarea en el contexto de su organización y como parte integrante fundamental de una cadena de valor público.
- Identificar las competencias y habilidades necesarias para el ejercicio del rol de atención, atendiendo a la diversidad de situaciones, de personas y colectivos sociales, con foco en la inclusión e igualdad de trato.
- Comprender la relación entre los productos, servicios o prestaciones de un Estado Presente con componentes de derechos íntimamente vinculados a la noción de ciudadanía.
- Reconocer la importancia de los fundamentos comunes, imprescindibles y necesarios para responder. simultáneamente en todos los canales de atención.
- Aplicar los fundamentos de las buenas prácticas de atención en intercambios con la ciudadanía.

## **Contenido**

Unidad 1: El rol del Estado para una Atención Integral a la Ciudadanía  
del Estado: un Estado presente.

El rol

El valor público.

Dimensiones del Estado: Atención integral del Estado. Perspectiva de derechos. Equidad en el acceso. Enfoque en la ciudadanía. Participación ciudadana. La calidad en el servicio.

Atributos de calidad en la atención.

Unidad 2: Competencias para una Atención Integral a la Ciudadanía

Definición de competencia

Competencias laborales

Competencias funcionales para la atención a la Ciudadanía: La Empatía. La emoción. La Comunicación.

Desarrollo de habilidades personales para la atención integral.

Unidad 3: Pautas para una Atención Integral a la Ciudadanía

Pautas operativas para la atención

Canales de atención: Recomendaciones sobre las competencias técnicas y actitudinales. Atención Presencial.

Atención Telefónica. Atención por Canales Virtuales. Protocolo para la atención mediante video llamadas.

Atención preferencial: personas mayores y personas con discapacidad.

Consideraciones para la atención de personas mayores

Consideraciones para la atención de personas con discapacidad.

Atención de reclamos.

## **Estrategias metodológicas y recursos didácticos**

La estrategia metodológica se orienta al desarrollo y fortalecimiento de capacidades y saberes para el desempeño de buenas prácticas en atención a la ciudadanía.

La capacitación en INAP busca como resultado cambios en la forma de pensar, de hacer y de actuar de las personas. En este sentido, se destaca el valor de la experiencia (propia y de otros con los que se aprende) que los funcionarios y agentes aporten en foros de intercambio y actividades.

Durante el desarrollo del curso, se propondrán actividades individuales y grupales que se implementarán a través de distintas técnicas: lecturas guiadas, grupos de discusión, análisis de situaciones y debate a partir de la presentación de documentos, casos, consignas en foros de intercambio, etc.

A modo de ejemplo se describen algunas actividades que se implementarán:

Actividades introductorias: para el reconocimiento del aula, la presentación de los participantes y relevamiento de sus

conocimientos y experiencias previas.

Actividades de desarrollo: donde se ponen en juego los saberes a partir del análisis, valoración fundamentada y/o propuestas de mejoras para la atención integral. Algunas actividades serán de auto comprobación, para que las/os participantes puedan autoevaluar la comprensión de los principales conceptos que se trabajan en cada módulo. Se incluyen actividades de reflexión de distinta complejidad, orientadas a la aplicación en situaciones similares a las de la práctica laboral. El curso propone este tipo de reflexión a través de foros para incentivar la participación grupal con aportes durante la lectura de los contenidos, el intercambio de opiniones y experiencias, la presentación de 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 los conceptos que componen la atención integral de la ciudadana con un Estado Presente, resaltando la importancia de la multicanalidad y entre las herramientas y marcos conceptuales 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, material bibliográfico, recursos multimedia con desarrollo de situaciones de la práctica, bibliografía complementaria).

### **Descripción de la modalidad**

Virtual tutorado

### **Bibliografía**

Bisquerra Alzina, Rafael (2001). ¿Qué es la educación emocional?

Carmona, Rodrigo (2012). Políticas públicas y participación ciudadana en la esfera local. Análisis y reflexiones a la luz de la experiencia argentina reciente. Estado, Gobierno, Gestión Pública. Revista Chilena de Administración Pública. ISSN 0717-6759. N°19 pp. 169 / 185.

Carta Compromiso con el Ciudadano-Guía De Implementación Del Programa Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación. Edición actualizada. Mayo de 2015.

Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (CIPCGP) aprobada en 2009, en Portugal por la XIX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno.

<https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/5-Carta-Iberoamericana-de-Participaci%C3%B3n-Ciudadana-CLAD.pdf>

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

<https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/6-Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gesti%C3%B3n-CLAD.pdf>

Damasio, Antonio (2005) El error de Descartes: La emoción, la razón y el cerebro humano.

Documento del COFEFUP: “Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública”, “Carta Compromiso con el Ciudadano”, “Carta Iberoamericana de la Función Pública”: La importancia de brindar una atención pública de calidad

como fin último.

Documento del COFEFUP: “Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico”: La importancia de la incorporación y el uso de las TICS en la Administración Pública.

Eberhardt, M. Laura; Maurich, Mario; Triguboff, Matías; Urdinez, M. Victoria (2005). Mecanismos de Participación y Control Ciudadano en la Argentina. Proyecto UBACyT 049 “Evaluando el desempeño democrático de las Instituciones Políticas Argentinas”; Inst. de Investigaciones Gino Germani; Buenos Aires.

Ekman, Paul (1972) Emotion in the Human Face.

Frusso, A; Orozco, D; Pizarro R; Unamuno, C. (2014) Guía Para Diseñar y Procesar Encuestas en Organismos Públicos. Jefatura de Gabinete de Ministros. Subsecretaría de la Gestión Pública.

Goleman, Daniel (1995) La inteligencia emocional.

Kauffman, Ester. (2014). Los senderos del Gobierno Abierto: análisis cuantitativo y cualitativo de planes de acción. En: Oszlak, O. y Kauffman, E. Teoría y Práctica del Gobierno Abierto: Lecciones de la experiencia internacional. IDRC-CRDI; RedGealc; OEA.

Kauffman, Ester (2005). E-Ciudadanía, Prácticas de Buen Gobierno y TIC. Documento preparado para la Consulta Regional del Programa Pan Américas IDRC, Montevideo.

[http://www.legislarbien.com.ar/artsAdj/113517530411\\_paper\\_e-governemnt\\_e\\_kauffman.pdf](http://www.legislarbien.com.ar/artsAdj/113517530411_paper_e-governemnt_e_kauffman.pdf)

Lazarus, Richard (2000). Estrés y emoción.

López Rosetti, Daniel (2017) Emoción y sentimientos. Manes, Facundo (2014) Usar el cerebro.

Modelo de Calidad Estatal - 2021:

[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/modelo\\_de\\_calidad\\_estatal\\_2021.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/modelo_de_calidad_estatal_2021.pdf)

Oszlak, Oscar (2014). “Políticas Públicas y Capacidades estatales” en Forjando, año 3, número 5, Enero de 2014. Número especial: las políticas públicas en la provincia de Buenos Aires.

Normativa

Constitución Nacional Argentina: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>

Ley N° 19.549 de Procedimiento Administrativo

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/20000-24999/22363/texact.htm>

Ley N° 25.188 de Ética Pública <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/60847/texact.htm>

Ley N° 26.944 de Responsabilidad Estatal

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/230000-234999/233216/norma.htm>

Ley N° 27.275 de Acceso a la Información Pública

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/265000-269999/265949/texact.htm>

Ley N° 24.156 de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/554/texact.htm>

### **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 administrará semanalmente una actividad de foro grupal y una actividad de cuestionario o desarrollo. A continuación, el detalle de cada una.

Actividades entregables: que permitan poner en relación la tarea diaria con la promoción de derechos y el fortalecimiento de las dimensiones del Estado, 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 que permitan reponer la experiencia laboral promuevan la reflexión e intercambio de puntos de vista entre participantes. En estas actividades se espera que el/la participante realice al menos una intervención sustantiva.

Actividades de autocomprobación: que permitan poner en relación los aportes conceptuales con el análisis de situaciones o toma de decisión antes casos que pueden darse durante el proceso de atención.

- Evaluación de producto: hacia el final del curso, mediante una actividad integradora escrita e individual que favorezca la transferencia a la práctica cotidiana de los aportes conceptuales y las competencias para una atención integral, mediante la elaboración de una propuesta de mejora.

Criterios de evaluación:

El tutor o la tutora, evaluará si el/la participante:

Relaciona su tarea con la promoción de derechos

- Reconoce el aporte de su tarea para el fortalecimiento de la cadena de valor público

- Identifica las competencias y habilidades necesarias para brindar una atención integral e inclusiva

- Reconoce los aspectos fundamentales para brindar una atención de calidad a través de diferentes

canales - Fundamenta la resolución de las actividades con aportes conceptuales vistos.

- Identifica situaciones problemáticas y propone soluciones.

### **Instrumentos para la evaluación**

Para la evaluación de los aprendizajes:

Cuestionarios de selección múltiple y grilla de evaluación para la actividades de desarrollo.

Para la evaluación de la actividad:

Encuesta de satisfacción del participante, elaborada por INAP.

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

\\\\\\\\\\\\\\\\"Realizar y aprobar las actividades intermedias. Para las actividades de autocomprobación, aprobar con un porcentaje de respuestas correctas no inferior al 60%.

Realizar y aprobar el trabajo integrador final.

Realizar aportes significativos en los foros de discusión.

**Duración (Hs.)**

21

**Detalle sobre la duración**

21 horas distribuidas en cuatro semanas.

**Lugar**

Campus Virtual INAP.

**Perfil Instructor**

Especialistas de la Dirección Nacional de Mejora de los Servicios a la Ciudadanía, perteneciente a la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional (SSFI):

Cecilia Manrique

Valeria Marabert

Teodorico Bousquet

**Origen de la demanda**

Trayectos Formativos - INAP/SSFI

**Prestadores Docentes**

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
20145645434	BOUSQUET,TEODORICO
27222377957	MANRIQUE,CECILIA BEATRIZ