SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION
DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Nombre

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: MÓDULO INTRODUCTORIO (PLAN FEDERAL)

Código INAP IN37326/22 ***Estado*** Activo

Programa)Programa Federal ***Área***)Relación y Administr. de la Ciudadanía

Fundamentación

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, con lo cual la presente propuesta se orienta precisamente al fortalecimiento de las competencias y habilidades de las personas implicadas en el ejercicio del rol de atención a la ciudadanía.

La Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional asiste técnicamente a la Secretaría de Gestión y Empleo Público, 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 educativas para fortalecer las capacidades estatales.
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 vida de los ciudadanos y ciudadanas.
Por lo expuesto es fundamental el fortalecimiento de las capacidades y 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 para fortalecer la Atención Integral a la Ciudadanía.

Un Estado presente supone la interrelación entre aspectos sustantivos y operativos vinculados a la atención a la

ciudadanía, y que suponen un abordaje integral y un piso mínimo de compromisos. Es en ese marco, que las trabajadoras y trabajadores estatales son garantes del principio de igualdad de la ciudadanía frente al Estado.

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 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.

Perfil del participante

Trabajadoras y trabajadores de las administraciones públicas provinciales y municipales que desempeñan tareas de atención a la ciudadanía e interesados en el ejercicio de este rol.

Objetivos

Que las y los participantes logren:
a) 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.
b) Dimensionar la importancia de su tarea en el contexto de su organización y como parte integrante fundamental de una cadena de valor público.
c) Visibilizar que todo producto, servicio o prestación de un Estado Presente entraña un componente de derechos íntimamente vinculado a la noción de ciudadanía.
d) Reconocer la importancia de los fundamentos comunes, imprescindibles y necesarios para responder simultáneamente en todos los canales de atención.
e) Comprender y/o visibilizar buenas prácticas de atención en intercambios con la ciudadanía.

Contenido

Unidad 1: Principios de atención ciudadana: Estado presente.
Atención integral del Estado: la importancia de la multicanalidad. Equidad en el acceso: perspectiva de derechos. La excelencia y la calidad en el servicio a la Ciudadanía. Confiabilidad y seguridad: claves para la generación de valor público. Fomentar la participación: escuchar a la ciudadanía. Directrices para la atención.

Unidad 2: La comunicación interpersonal: Empatía y asertividad

Actitudes que favorecen la empatía. Diversidad e inclusión. Cómo se construyen respuestas efectivas centradas en el enfoque de ciudadanía en situaciones complejas.

Unidad 3: Servicio y atención integral a la ciudadanía: Estado cercano.
Enfoque en la Ciudadanía. Rol del Estado. Comunicación y lenguaje centrado en la ciudadanía. Lenguaje sencillo, claro y directo. Cómo revisar nuestro discurso para resolver situaciones conflictivas.

Unidad 4: Pautas para la Atención ciudadana: generando Valor Público.
El conocimiento de los canales y sus procesos. La unificación de criterios y las respuestas coordinadas entre y hacia adentro de los equipos desde una perspectiva de multicanalidad. Cómo traducir la desorientación en un proceso que requiere buscar las preguntas adecuadas y comprender la importancia de la receptividad y la claridad para una atención efectiva.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

Este curso se estructura en torno a una serie de situaciones o casos de atención a la ciudadanía. Se busca interpelar a quienes participan para que puedan analizar sus propios perfiles y estrategias de comunicación, tanto a nivel individual como de equipo y entre organismos (algunas situaciones son de atención a la ciudadanía externa y otras, entre funcionarios públicos).

Se recrean escenas cotidianas de atención y se invita al cursante a transitar cada historia tomando decisiones. Al finalizar el recorrido de cada situación, los participantes realizarán una actividad de reflexión sobre su propio rol.
Se pondrá a disposición bibliografía especializada.

Descripción de la modalidad

Virtual autogestionado.

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. Nº19 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_kaufman.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
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

a) De proceso:
Cuestionarios autoadministrados al finalizar cada una de las unidades para un abordaje conceptual. Preguntas de reflexión personal.

b) De producto:
Cuestionario autoadministrado integrador.

Instrumentos para la evaluación

a) Evaluación de los aprendizajes:
Cuestionarios de selección múltiple para las actividades intermedias. Cuestionario de evaluación final.

b) Evaluación de la actividad:
Encuesta de satisfacción del participante elaborada por INAP.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Realizar y aprobar las actividades intermedias con un porcentaje de respuestas correctas no inferior al 60%.

Realizar y aprobar la evaluación final con un porcentaje de respuestas correctas no inferior al 60 %.

Duración (Hs.)

10

Detalle sobre la duración

10 horas distribuidas en tres semanas.

Lugar

Campus Virtual INAP.

Perfil Instructor

Especialistas de la Dirección Nacional de Procesos, Calidad y Eficiencia de Gestión, perteneciente a la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional (SSFI):

- Cecilia Manrique
- Micaela Zapata
- Valeria Marabert
- Pablo Blanco

Origen de la demanda

SSFI / INAP - Plan Federal

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
	ACTIVIDAD,AUTOADMINISTRADA