

PARANÁ, 29 ABR 2024

VISTO:

El expediente N° S01: 0003341/2024 UADER_RECTORADO, referido a la aprobación del Curso de Capacitación y Formación Laboral "Atención a la ciudadanía en el sector público"; y

CONSIDERANDO:

Que la Secretaría General de la Universidad eleva propuesta de aprobación del Curso de Capacitación y Formación Laboral, denominado: "Atención a la ciudadanía en el sector público", que está dirigido a personas que intervienen directa o indirectamente en la atención a la ciudadanía en el ámbito de organismos públicos. Trabajadores o postulantes a empleos en el sector público que busquen adquirir herramientas para innovar en la aplicación de buenas prácticas y liderar los cambios que jerarquicen la labor en estos ámbitos.-

Que de fs. 02 a 04 obra copia de la Resolución N° 397-24 UADER, la cual aprueba el Orden de Mérito de las Propuestas de Cursos de Formación Profesional y Capacitación Laboral, a desarrollarse a través de la plataforma de educación en línea de la UADER Puerto e-learning, en virtud de lo dispuesto por la Resolución N° 91-24 UADER.-

Que la propuesta surge de la necesidad y oportunidad de innovar hacia formas más eficientes de ejercicio de la función del Estado, lo que demanda la generación de espacios de discusión y propuestas que permitan formular recomendaciones que apunten al fortalecimiento de las capacidades de gobierno y de gestión del Estado en sus diversos niveles.

Que el objetivo general es capacitar en herramientas conceptuales y prácticas para la atención al ciudadano de forma oportuna y de calidad en el marco de organismos públicos, permitiendo estrechar el vínculo con la comunidad.-

Que el curso se desarrolla en modalidad a distancia, combinando clases virtuales sincrónicas y actividades asincrónicas -

Que a fs. 08 obra intervención de la Secretaría de Integración y Cooperación de la Universidad, donde informa que el presente curso se enmarca en la reglamentación de

2
1

RESOLUCIÓN “CS” N° 119-24

las propuestas formativas, talleres, cursos de oficios del centro de Capacitación y Formación Laboral, establecidas en la Resolución “CS” N° 068/16 UADER, como así también en las líneas de acción del Plan de Desarrollo Institucional de UADER, con el objeto de abordar las áreas de vacancia, ampliando y renovando los cursos de capacitación destinados a la comunidad, que generen competencia para el ingreso del mundo laboral, en este sentido esta capacitación forma parte de una renovación de propuestas destinadas a la comunidad desde la Universidad, siendo las mismas, precisas en la actualidad, dada la amplia variedad de herramientas que se demandan en la sociedad actual.-

Que a fs. 10 el Sr. Rector toma conocimiento y manifiesta, que atento a los informes obrantes, se remitan las actuaciones para su tratamiento en este Consejo Superior.-

Que la Comisión Permanente de Extensión Universitaria del Consejo Superior, en despacho de fecha de 26 de abril de 2024, recomienda la aprobación Curso de Capacitación y Formación Laboral, denominado: “Atención a la ciudadanía en el sector público”.-

Que este Consejo Superior en su tercera reunión ordinaria llevada a cabo el día 29 de abril de 2024, resuelve por unanimidad de los presentes aprobar el despacho de la Comisión Permanente de Extensión Universitaria.-

Que es competencia de este Órgano resolver actos administrativos en el ámbito de la Universidad en uso pleno de la autonomía, de acuerdo al Artículo 269° de la Constitución de la Provincia de Entre Ríos “*La Universidad Provincial tiene plena autonomía. El Estado garantiza su autarquía y gratuidad...*”, y en el Artículo 14° incisos a), d) y n) del Estatuto Académico Provisorio de la Universidad Autónoma de Entre Ríos aprobado por Resolución Ministerial N° 1181/2001 del Ministerio de Educación de la Nación.

Que en ausencia del Sr. Rector en su carácter de Presidente del Consejo Superior se aplica lo establecido en la Ordenanza “CS” N° 041 UADER modificada por la Ordenanza “CS” N° 139 UADER, asumiendo la mencionada Presidencia la Sra. Vicerrectora de la Universidad.-

Por ello:

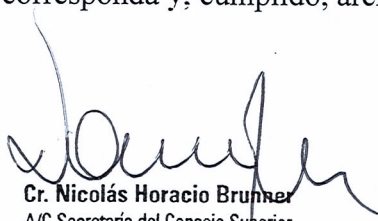
EL CONSEJO SUPERIOR DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ENTRE RÍOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Aprobar el Curso de Capacitación y Formación Laboral, denominado: "Atención a la ciudadanía en el sector público", propuesto por la Secretaría General de la Universidad Autónoma de Entre Ríos, a dictarse en la modalidad a distancia, combinando clases virtuales sincrónicas y actividades asincrónicas, cuyo detalle obra como Anexo Único que forma parte de la presente, conforme los considerandos antes mencionados.-

ARTÍCULO 2º: Establecer que el presente curso se enmarca en la reglamentación de las Propuestas Formativas, Talleres, Cursos de Oficios del Centro de Capacitación y Formación Laboral, establecidas en la Resolución "CS" N° 068/16 UADER.-

ARTÍCULO 3º: Registrar, comunicar, publicar en el Digesto Electrónico UADER, notificar a quienes corresponda y, cumplido, archivar.-



Cr. Nicolás Horacio Brunner
A/C Secretaría del Consejo Superior
Universidad Autónoma de Entre Ríos



Esp. Lic. Daniela Dans
Vice rectora
Universidad Autónoma de Entre Ríos

RESOLUCIÓN “CS” N° 119-24

Curso de Capacitación y Formación Laboral | Resolución “CS” N° 068-16 UADER

Universidad Autónoma de Entre Ríos

Nombre: Atención a la ciudadanía en el sector público

Descripción

El curso se enfoca en capacitar a los participantes para brindar atención oportuna y de calidad en organismos públicos, fortaleciendo así el vínculo con la comunidad. Reconociendo la importancia de una atención ciudadana eficiente, se abordan conceptos fundamentales como la diferencia entre atención, servicio y experiencia, así como el papel crucial de los servidores públicos y las oficinas de atención.

El curso se desarrolla a distancia, combinando clases virtuales sincrónicas con actividades asincrónicas. Se promueve el uso de instrumentos de comunicación tanto internos como externos para mejorar el sistema de atención, haciendo énfasis en la comunicación asertiva y empática con los ciudadanos. Además, se exploran diversas modalidades de atención, incluyendo canales presenciales, telefónicos y digitales, y se discute la digitalización de la atención al ciudadano y su impacto en la modernización del Estado.

Fundamentación

Cuando se habla de la atención a la ciudadanía se hace referencia a las acciones relacionales y de comunicación con las personas que requieren de la asesoría, orientación y acompañamiento para la solicitud de servicios brindados por el Estado. Las ciudadanas y los ciudadanos son protagonistas de las actividades de un estado presente.

En este sentido un estado centrado a la ciudadanía debe necesariamente definir la manera en la que atiende sus solicitudes a través de los componentes que habilitan la experiencia del servicio, contribuyen a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, con un enfoque en la agilidad, innovación y humanización de la atención, promoviendo la confianza y estrechando la relación Entidad – Ciudadanía.

El nuevo contexto plantea la necesidad y oportunidad de innovar hacia formas más eficientes de ejercicio de la función del Estado, lo que demanda la generación de espacios de discusión y propuestas que permitan formular recomendaciones que apunten al fortalecimiento de las capacidades de gobierno y de gestión del Estado en sus diversos niveles.

Esta propuesta formativa parte de esta premisa para propiciar la generación de herramientas que permitan gestionar adecuadamente la atención a la ciudadanía e innovar en la aplicación de buenas prácticas. Es esencial para el sector público contar con espacios de permanente

formación, actualización e intercambio que articulen ejes teóricos con la práctica diaria del empleado o funcionario público

Este curso parte de la convicción que una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano.

Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado.

Objetivo general

Capacitar en herramientas conceptuales y prácticas para la atención al ciudadano de forma oportuna y de calidad en el marco de organismos públicos, permitiendo estrechar el vínculo con la comunidad.

Objetivos específicos

- Diferenciar los procesos de atención, servicio y experiencia.
- Reflexionar acerca de la importancia del área de Atención al Ciudadano.
- Proponer instrumentos de comunicación (interna y externa), que permitan mejorar el sistema de atención.
- Emplear la comunicación asertiva y empática con los ciudadanos para asegurar un apropiado servicio de atención.
- Aplicar las diferentes modalidades y herramientas electrónicas- digitales para la efectiva atención.
- Reflexionar sobre la importancia del rol de los agentes públicos en el proceso de atención.
- Conocer, comprender y aplicar las técnicas efectivas asociadas con la atención al ciudadano.
- Presentar algunos criterios para la evaluación de la calidad de atención al ciudadano.
- Acercar experiencias concretas de administraciones públicas que hayan iniciado un camino de transformación hacia una gestión de calidad en el área de Atención al ciudadano.

Actividades, Tareas y Resultados

Actividad 1: Preparación del ambiente virtual para el dictado del curso

Tareas involucradas:

- 1.1.- Diseño de materiales para cada módulo que compone el programa del curso.
- 1.2.- Carga de los materiales en el aula virtual

Actividad 2: Dictado del curso

RESOLUCIÓN “CS” N° 119-24

Tareas involucradas:

- 2.1.- Registro de las inscripciones
- 2.2.- Desarrollo de las clases virtuales sincrónicas
- 2.3.- Desarrollo de las actividades asincrónicas

Actividad 3: Evaluación del curso

Tareas involucradas:

- 3.1.- Presentación de trabajos prácticos
- 3.2.- Asistencia

Perfil de la población destinataria

Personas que intervienen directa o indirectamente en la atención a la ciudadanía en el ámbito de organismos públicos. Trabajadores o postulantes a empleos en el sector público que busquen adquirir herramientas para innovar en la aplicación de buenas prácticas y liderar los cambios que jerarquicen la labor en estos ámbitos.

Capacidad

- Mínimo: 25 personas
- Máximo: 40 personas

Duración

- 20 h totales
- 8 h de clases sincrónicas
- 12 h de actividades asincrónicas

Perfil del capacitador/a

Profesional de las ciencias sociales, con formación y experiencia en el sector público, sólidos conocimientos sobre atención al ciudadano y gestión pública. Se valoran positivamente los antecedentes como docentes o capacitadores en diferentes audiencias y entornos.

Contenidos

Módulo 1. Aspectos Generales de la Atención al ciudadano

Atención y Servicio al ciudadano, naturaleza y esencia. Primer contacto del Ciudadano. El rol de los servidores públicos y las oficinas de atención ciudadana. Pautas generales de atención del personal de atención a la ciudadanía. La atención al ciudadano desde la perspectiva del derecho. La accesibilidad como principio. Protocolos de atención a personas

mayores, embarazadas, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas en situación de vulnerabilidad. Perfiles de ciudadanos.

Módulo 2. Canales

Canal Presencial. Canal Telefónico. Canal Digital: redes sociales, chatbot, páginas y portales web. Ley de accesibilidad digital.

Módulo 3. La digitalización de la atención al ciudadano

El gobierno electrónico en la modernización del Estado. Gobierno electrónico: bienestar ciudadano. La perspectiva del ciudadano y sus derechos en el uso de las TIC. Ventanilla única: concepto, tipos, aplicaciones e impacto.

Caso de estudio: Mi Paraná: Se analizará su estructura, su funcionamiento, sus áreas de servicios, los formularios, el mecanismo de acreditación de pagos, la asociación con otros sistemas, las formas de suscripción y los canales para viabilizar la introducción de servicios a dicha aplicación con el principal objetivo de reducir, facilitar y unificar los trámites.

Módulo 4. Comunicación y Atención al Ciudadano - Gestión de Quejas

Comunicación Interna: herramientas dirigidas a los agentes públicos. i. Manual de atención al ciudadano ii. Manual de procedimientos iii. Otras (formales e informales).

Comunicación Externa: i. Guía de trámites ii. Instructivo de formularios iii. Folletos Explicativos iv. Carteleros v. Boletín electrónico vi. Informe de gestión vii. Carta compromiso viii. Encuestas de satisfacción

Comunicación no violenta.

Gestión de quejas y reclamos. Formas de proceder. Funcionamiento del Sistema de Atención al Vecino.

Módulo 5. Calidad de la Atención al Ciudadano

Criterios para la evaluación de calidad en la atención a la ciudadanía: a) Organización interna, b) Conocer a la ciudadanía-cliente de la entidad, c) Accesibilidad para la ciudadanía, d) Infraestructura y seguridad integral, e) Proceso del trámite, f) Personal de atención al público, g) Atención del personal, h) Acceso a la información, i) Medición y satisfacción de la ciudadanía, j) Comunicación k) Reclamos y sugerencias.

Experiencias exitosas de gobiernos locales en la gestión de la atención y servicios al contribuyente.

Modalidad de cursado

A distancia, con clases virtuales sincrónicas y actividades asincrónicas

Modalidad de Evaluación

- Presentación de los trabajos prácticos en el aula virtual con todas las consignas resueltas.

RESOLUCIÓN “CS” Nº 119-24

- Asistencia: 75% de asistencia a los encuentros virtuales sincrónicos

Bibliografía

Documentos 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 N°6 de la Secretaría de Asuntos Municipales, Ministro del Interior y Transporte de la Nación: “Mejora en la Atención al Ciudadano

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

Documento del COFEFUP “Principios y recomendaciones para una carrera profesional administrativa en las administraciones provinciales de la República Argentina: Los conceptos de Estado, administración, función pública, gestión pública. Implicancias.

Documentos de la Subsecretaría de Gestión y Empleo Público-Jefatura de Gabinete: Construcción de un Estado fuerte (prólogo Dr. Juan Manuel Abal Medina). Plan Estratégico para una Gestión Pública de Calidad. Ejes de las reformas de la Gestión Pública. Gestión por resultados y compromiso con los ciudadanos.

Documento de la ONG “La gestión pública por objetivos y resultados”: Aportes para pensar la Gestión Pública.

Documento de trabajo N°101 del CIPPEC “Índice nacional de páginas web municipales 2012” Programa de Desarrollo Local Área de Instituciones y Gestión Pública.

Elias, Joan. “Clientes contentos de verdad. Claves para comprender a clientes y a usuarios”.

INAP. Curso virtual “Información y atención al público”.

Josefa Pérez, “Estrategias para la mejora del servicio público”: Características del servicio público que conducen a un mejor funcionamiento de la administración pública.

Luis Adrián Salazar Solís, 2006. “Ventanilla única de gobierno electrónico”. Costa Rica. Recuperado de:

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/1AFCD3AD87CC344E](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/1AFCD3AD87CC344E0525767F00798AC3/$FILE/VENTANILLA_UNICA_GOBIERNO_ELECTRONIC)

0525767F00798AC3/\$FILE/VENTANILLA_UNICA_GOBIERNO_ELECTRONIC 1.pdf. O-