

PARANÁ, 28 MAY 2025

VISTO:

El Expediente N° S01:0004209/2025 UADER_RECTORADO, referido a la Capacitación en Oficio denominada "*Atención a la ciudadanía en el Sector Público*"; y

CONSIDERANDO:

Que el Secretario de Integración y Cooperación de Rectorado UADER presenta la propuesta de Capacitación en Oficio denominada "*Atención a la ciudadanía en el Sector Público*" de la Universidad Autónoma de Entre Ríos, en el marco de la Resolución "CS" N° 068/16 UADER.-

Que el objetivo del curso consiste en capacitar al personal de la administración pública en técnicas de atención al ciudadano, mejorando la calidad del servicio y promoviendo una comunicación efectiva y empática.-

Que en la mencionada Capacitación se abordarán temas fundamentales como la distinción entre atención, servicio y experiencia; la importancia de la comunicación asertiva y empática y la digitalización en la atención al ciudadano.-

Que la propuesta se desarrollará a través de un enfoque teórico-práctico, combinando exposiciones conceptuales con actividades prácticas. En una primera etapa, se abordarán los conceptos fundamentales de manera expositiva, para luego realizar diversas actividades aplicadas que permitirán poner en práctica los temas trabajados.-

Que el curso contará con cuatro (4) módulos, con una carga horaria de veinte (20) horas distribuidas a lo largo de seis (6) semanas, y se ofrecerá en modalidad presencial, virtual o híbrida, con dinámicas sincrónicas y asincrónicas, garantizando su accesibilidad en todo el territorio de la Provincia de Entre Ríos.-

Que a fs. 07 el Secretario de Integración y Cooperación UADER entiende que la propuesta busca fortalecer las competencias de los empleados públicos para brindar una atención oportuna y de calidad, fortaleciendo el vínculo con los ciudadanos y promoviendo un servicio que se ajuste a sus expectativas y necesidades.-

Que el mismo se enmarca en los lineamientos del Plan de Desarrollo Institucional UADER, en los puntos 1.1. "*Mecanismos institucionales plurales y*

RESOLUCIÓN "CS" N° 159-25

participativos, orientados a identificar y abordar las demandas y necesidades sociales", en sus incisos B, C y D, como así también en el punto 2.3. "*Gestión Institucional eficiente y eficaz*", específicamente en sus incisos C y D.-

Que a fs. 09 la Asesoría Jurídica informa que la propuesta formativa se ajusta a los lineamientos generales previstos en la Resolución "CS" N° 068/16 UADER, en particular en lo referido a los requisitos del desarrollo de los proyectos previsto en el anexo único de dicha normativa, por lo que no existen objeciones formales al respecto.-

Que el Sr. Rector de la Universidad Autónoma de Entre Ríos toma conocimiento y remite las actuaciones para su tratamiento.-

Que la Comisión Permanente de Extensión Universitaria del Consejo Superior, en despacho de fecha 27 de mayo de 2025, recomienda aprobar la capacitación en oficio denominada "*Atención a la Ciudadanía en el Sector Público*".-

Que el Consejo Superior, en su cuarta reunión ordinaria llevada a cabo el día 28 de mayo de 2025, 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 el Sr. Vicerrector de la Universidad Autónoma de Entre Ríos-

Por ello:



EL CONSEJO SUPERIOR DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ENTRE RÍOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Aprobar el Curso de Capacitación en Oficio denominado "*Atención a la Ciudadanía en el Sector Público*" de la Universidad Autónoma de Entre Ríos, que como anexo único forma parte de la presente, en el marco de la Resolución "CS" N° 068/16 UADER y conforme los considerandos antes mencionados.-

ARTÍCULO 2º: Establecer que el área responsable es la Secretaría de Integración y Cooperación de la Universidad Autónoma de Entre Ríos.-

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



Abog. MAEDO HUGO FABIÁN
Secretario del Consejo Superior
U.A.D.E.R.



Prof. Román Marcelo Scattini
VICERRECTOR
Universidad Autónoma de Entre Ríos

RESOLUCIÓN "CS" Nº **159-25**

Anexo único

Esquema de presentación de propuestas curriculares de Capacitación en Oficios

Nombre de la Capacitación	"Atención a la ciudadanía en el sector público"
Descripción de la Propuesta	<p>El curso "<i>Atención a la ciudadanía en el sector público</i>" está orientado a fortalecer las habilidades del personal de la administración pública que interactúa directamente con la ciudadanía en la prestación de servicios públicos.-</p> <p>A lo largo de las clases, se abordarán temas fundamentales como la distinción entre atención, servicio y experiencia, la importancia de la comunicación asertiva y empática, y la adaptación a la digitalización en la atención al ciudadano.-</p> <p>Los participantes explorarán los diversos canales de atención (presenciales, telefónicos y digitales), además de adquirir herramientas y técnicas para gestionar quejas y mejorar la calidad del servicio ofrecido.-</p> <p>El enfoque del curso combina aspectos conceptuales y prácticos, buscando fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo una gestión pública más eficiente y cercana.-</p>
Fundamentación	La atención a la ciudadanía es un pilar esencial para la



construcción de una administración pública moderna, que valore la eficacia, la accesibilidad y la humanización en sus procesos. Este curso tiene como objetivo fortalecer las competencias de los empleados públicos para brindar una atención oportuna y de calidad, fortaleciendo el vínculo con los ciudadanos y promoviendo un servicio que se ajuste a sus expectativas y necesidades.-

Es fundamental que los servidores públicos comprendan las diferencias entre atención, servicio y experiencia, y cómo estos elementos influyen directamente en la satisfacción del ciudadano. La capacitación también abordará el uso de la comunicación asertiva y empática como herramientas clave para mejorar la calidad en la interacción con los ciudadanos, ya sea a través de canales presenciales, telefónicos o digitales.-

Además, se prestará especial atención a la digitalización de los procesos de atención, un paso crucial en la modernización del Estado. Se explorarán tecnologías como la ventanilla única y los servicios electrónicos, permitiendo un servicio más ágil y accesible para los ciudadanos. La incorporación de estas herramientas facilitará la implementación de buenas prácticas en la administración pública, impulsando la innovación y la mejora continua en el servicio al ciudadano.-

El curso responde a la necesidad de crear un entorno de formación continua que articule la teoría con la práctica

RESOLUCIÓN "CS" N° 159-25

	<p>diaria de los agentes, permitiendo el perfeccionamiento constante de las habilidades necesarias para atender de manera eficiente a la ciudadanía en el marco de un Estado presente y cercano.-</p> <p>Este enfoque busca fortalecer la calidad de la atención al ciudadano como una prioridad del Estado, reconociendo que cada acción de la administración pública, en su conjunto, tiene un impacto directo sobre la percepción del servicio por parte de los ciudadanos.-</p>
--	---

Objetivo General:

- Capacitar al personal de la administración pública en técnicas de atención al ciudadano, mejorando la calidad del servicio y promoviendo una comunicación efectiva y empática.-

Objetivo Específicos:

- Identificar y diferenciar los procesos de atención, servicio y experiencia del ciudadano, comprendiendo sus implicancias en la calidad del servicio público.-
- Desarrollar habilidades para aplicar la comunicación asertiva y empática en la atención al ciudadano, promoviendo un servicio inclusivo y de alta calidad.-
- Analizar y aplicar las herramientas y modalidades electrónicas y digitales en la atención ciudadana, mejorando la eficiencia y accesibilidad del servicio público.-

Metodología:

El curso se desarrollará a través de un enfoque teórico-práctico, combinando exposiciones conceptuales con actividades prácticas. En una primera etapa, se abordarán los conceptos fundamentales de manera expositiva, para luego realizar diversas actividades aplicadas que permitirán poner en práctica los temas trabajados.-



La propuesta se ofrecerá en modalidad presencial, virtual o híbrida, con dinámicas tanto sincrónicas como asincrónicas, garantizando su accesibilidad en todo el territorio de la Provincia de Entre Ríos.-

Seguimiento y evaluación:

El proceso de evaluación será continuo e individual, permitiendo a los participantes medir su progreso a través de actividades de autoevaluación al final de cada clase y del curso completo. Para obtener la certificación, será requisito obligatorio aprobar la evaluación final. Las herramientas de evaluación consisten en cuestionarios interactivos.-

Contenidos a desarrollar:

- *Módulo I. 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 II. Canales.*

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

- *Módulo III. 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.-

- *Módulo IV. Comunicación y Atención al Ciudadano - Gestión de Quejas.*



RESOLUCIÓN "CS" N° 159-25

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

Comunicación Externa: Guía de trámites. Instructivo de formularios. Folletos Explicativos. Carteleras. Boletín electrónico. Informe de gestión. Carta compromiso. Encuestas de satisfacción.-

Comunicación no violenta.-

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

- *Módulo V. Calidad de la Atención al Ciudadano.*

Criterios para la evaluación de calidad en la atención a la ciudadanía: Organización interna. Conocer a la ciudadanía-cliente de la entidad. Accesibilidad para la ciudadanía. Infraestructura y seguridad integral. Proceso del trámite. Personal de atención al público. Atención del personal. Acceso a la información. Medición y satisfacción de la ciudadanía. Comunicación. Reclamos y sugerencias.-

Destinatarios:

Personal de la administración pública de Entre Ríos.-

Carga Horaria:

20 horas totales, distribuidas a lo largo de 6 semanas.-

Perfil del/los Tallerista/s:

Poseer título habilitante en áreas específicas o contar con conocimientos acreditados.-

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.-
- Elías, Joan. "Clientes contentos de verdad. Claves para comprender a clientes y a usuarios".-



