

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA*

* Este programa ha sido desarrollado sobre la base de los lineamientos elaborados por los equipos técnicos de la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional - Secretaría de Gestión y Empleo Público de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación

1. Origen de la demanda:

Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP).

2. Prestador de la actividad:

Universidad Nacional de Lomas de Zamora.

3. Nombre de la actividad

Atención a la ciudadanía

4. Fundamentación

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 cristaliza esa interacción resulta relevante.

Esta actividad de capacitación se diseñó en el marco del convenio entre la SGyEP y la Universidad Nacional de Lomas de Zamora, se orienta, en particular, al fortalecimiento de las competencias y habilidades de las personas implicadas y/o interesadas en el ejercicio del rol de atención a la ciudadanía, para optimizar la respuesta al ciudadano y a la ciudadana, contribuyendo con la generación de valor público.

5. Contribución esperada

- Potenciar las capacidades y las competencias de los y las agentes públicos provinciales y de los gobiernos locales, para promover políticas públicas de calidad, un Estado presente y que pueda responder a las demandas de la ciudadanía.
- Facilitar la coordinación inter e intraestatal en todos los niveles del Estado.
- Promover igualdad de oportunidades de formación en los y las agentes públicos de todo el país.

6. Eje formativo del Plan Federal en el que se inscribe:

Eje de formación estratégica: Contempla el desarrollo de módulos temáticos establecidos como estratégicos de acuerdo con los objetivos planteados, con el objeto de mejorar la atención a la ciudadanía, la ejecución de las políticas, los programas y proyectos que se establezcan en cada una de las jurisdicciones y la valorización del trabajo de los agentes públicos.

7. Perfil del/la participante y requisitos (público objetivo)

La capacitación está destinada al segmento de perfil operativo: trabajadores y trabajadoras de las administraciones públicas provinciales, municipales y de la CABA.

8. Objetivos

Esta actividad de capacitación se orienta, en particular, al fortalecimiento de las competencias y habilidades de las personas implicadas y/o interesadas en el ejercicio del rol de atención a la ciudadanía, para optimizar la respuesta al ciudadano y a la ciudadana, contribuyendo con la generación de valor público

Se espera que los y las participantes logren:

- Conocer las nociones de ciudadanía y atención ciudadana, reconociendo la diversificación de los canales de atención del Estado.
- Reflexionar sobre la propia práctica vinculada al rol de atención a la ciudadanía.
- Incorporar estrategias para una mejor atención ciudadana de cara a la generación de valor público.

9. Contenidos

Unidad 1: Estado presente: la ciudadanía y la atención ciudadana

- Tema 1: Sobre la Ciudadanía y la atención ciudadana.
- Tema 2: Equidad en el acceso a la atención ciudadana: perspectiva de derechos.

Unidad 2: Estado cercano: servicio y atención integral a la ciudadanía

- Tema 1: Los canales de atención del Estado.
- Tema 2: Los desafíos de la diversificación.
- Tema 3: La integración de procesos para la atención ciudadana.

Unidad 3: La comunicación interpersonal: agente estatal-ciudadano/a

- Tema 1: Habilidades sociales para una mejor atención ciudadana.
- Tema 2: La importancia de la empatía y la asertividad.
- Tema 3: La ventaja de los mensajes claros, sencillos y cordiales.
- Tema 4: Respuestas efectivas ante situaciones complejas: estrategias para gestionar el conflicto en la atención ciudadana.

Unidad 4: La generación de valor público desde la atención ciudadana

- Tema 1: Confiabilidad y seguridad: dos valores básicos en la formación de valor público.
- Tema 2: Las respuestas coordinadas entre los equipos desde una perspectiva de multicanalidad.
- Tema 3: La importancia de la receptividad y la claridad para una atención efectiva.

Unidad 5: Pautas para la atención a la ciudadanía

- Tema 1: Mejores prácticas para una buena atención ciudadana: formato presencial, telefónico y remoto- digital.
- Tema 2: La excelencia y la calidad en el servicio a la ciudadanía.

10. Estrategias metodológicas y recursos didácticos

El curso se encuentra organizado en 4 semanas, a lo largo de las cuales el/la participante realizará distintas actividades, organizadas de forma semanal. Asimismo, se contará con un encuentro sincrónico. Los recursos didácticos serán: textos teóricos, videos, imágenes, análisis de documentos oficiales (programas sociales, normativas, etc.), análisis de situaciones-casos hipotéticos, consulta en internet de sitios especializados y foros.

Los recursos tecnológicos con los que debe contar cada participante serán una PC, laptop o teléfono celular con acceso a internet.

Este curso respeta la Política de Acceso Abierto a la información y al conocimiento por lo cual sólo se utilizarán textos en formato de Acceso Abierto (Open Access).

Las actividades a realizar por los/las participantes deberán operacionalizar los objetivos de aprendizaje planteados en el punto 8.

11. Descripción de la modalidad y cantidad de horas

Modalidad: Virtual tutorado asincrónico.

Cantidad de horas reloj: 24 hs. distribuidas en cuatro semanas.

12. Bibliografía para el/la participante

Obligatoria

- Unidad 1: Estado presente: la ciudadanía y la atención ciudadana

Lizcano Fernández, F. (2012). Conceptos de ciudadano, ciudadanía y civismo. *Polis, Revista Latinoamericana*, (32), 1-29. Selección de páginas: 15 a 22. Disponible en: <https://journals.openedition.org/polis/6581> Verificado: 16/06/21

- Unidad 2: Estado cercano: servicio y atención integral a la ciudadanía

Gómez Camarero, C. (2003). Las nuevas formas de comunicación de la administración con el ciudadano. *Anales de documentación*. 6, 109-119. Selección de páginas: 111-117. Disponible en: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2011> Verificado: 16/06/21

- Unidad 3: La comunicación interpersonal: agente estatal-ciudadano/a

Costales Ramos, Y., Fernández Cantillo, A. y Macías Bestard, C. (2014). Algunas consideraciones teóricas sobre las habilidades sociales. *Revista Información Científica*, 87(5), septiembre-octubre, 949-959 (Todo el artículo) Disponible en: <http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1080> Verificado: 16/06/21

- Unidad 4: La generación de valor público desde la atención ciudadana

Uvalle Berrones, R. (2011). La importancia de la ética en la formación de valor público. *Estudios Políticos*, (32), mayo-agosto, 59-81. Selección de páginas: 69-77. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S0185-1616\(14\)70581-5](https://doi.org/10.1016/S0185-1616(14)70581-5) Verificado: 16/06/21

- Unidad 5: Pautas para la atención a la ciudadanía

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2018). *Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe: un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. Serie Documentos de proyectos. Selección de páginas: apartado I, Un gobierno abierto centrado en el ciudadano. Disponible en: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/42396-panorama-la-gestion-publica-america-latina-caribe-un-gobierno-abierto-centrado> Verificado: 16/06/21

Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación (mayo de 2015). Carta Compromiso con el Ciudadano-Guía de Implementación del Programa. Edición actualizada.

Optativa

Carmona, R. (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*, 9, 169-185.

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. <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-participacion-ciudadana>

Kauffman, E. (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

Naser, A., Williner, A. y Sandoval, C. (2020). Participación ciudadana en los asuntos públicos: un elemento estratégico para la Agenda 2030 y el gobierno abierto. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Serie Documentos de Proyectos. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46645/S2000907_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Normativa

Constitución de la Nación 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/verNorma.do?id=60847>

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>

13. Evaluación de los aprendizajes y de la actividad

- Evaluación de la actividad: encuesta de satisfacción indicada por el INAP de acuerdo a lo establecido en el convenio.
- Evaluación de los aprendizajes:
De proceso. Realización de dos cuestionarios, el primero en la segunda semana del curso y el que le sigue en la cuarta semana, de carácter obligatorio ambos, orientados a monitorear los avances en el propio proceso de aprendizaje.
De producto: sumatoria del resultado de los dos cuestionarios realizados.
- **Instrumentos para la evaluación:**
 - Cuestionarios de preguntas cerradas de opción múltiple
 - Informes de la plataforma.

14. Perfil e información del docente

Investigador, Profesional especializado en Metodología Cualitativa, Políticas Públicas; Bienestar de niños y niñas: inseguridad civil y ciudadanía.

Damián Molgaray: Magíster en Ciencias Sociales (UP) y Licenciado en Ciencia Política (UNLaM). Es docente investigador y docente-instructor Online. Integrante del Instituto de Estudios Sociales UNICOM de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora (UNLZ). Investigador Categoría 5 en el Programa Nacional de Incentivos para docentes investigadores, habiendo participado de 6 proyectos de investigación y desarrollo acreditados y ha obtenido 2 becas de investigación. Miembro del equipo de trabajo que realizó el “Diagnóstico por jurisdicciones: línea de base de la capacitación”, llevado adelante por el Instituto de Estudios Sociales UNICOM de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora para el INAP; dirigido por la Dra. Graciela Tonon. Tutor en las prácticas de investigación de estudiantes de grado. Autor de 5 artículos científicos, 4 reseñas y 4 capítulos de libro (en español e inglés). Participó como

ponente en múltiples Congresos y Jornadas nacionales e internacionales. Se desempeña en equipos editoriales de revistas científicas.

15. Requisitos de asistencia y aprobación.

- Aprobación de las actividades prácticas de cada unidad.
- Aprobación de los cuestionarios auto-administrados.
- Será valorada la asistencia al encuentro sincrónico.

16. Duración

24 horas distribuidas en 8 semanas. 21 horas de encuentros asincrónicos por plataforma y 3 horas en una clase virtual sincrónica de videoconferencia.

Agosto / septiembre	Clase 1 Instancia sincrónica	Clase 2 asincrónica	Clase 3 asincrónica	Clase 4 asincrónica	Clase 5 asincrónica	Clase 6 asincrónica	Clase 7 asincrónica	Clase 8 asincrónica
Contenido	Videoconferencia de apertura. Presentación del curso y exposición de Unidad 1. Lecturas sugeridas.	Unidad 1.	Unidad 2. Lecturas sugeridas	Unidad 2.	Unidad 3. Lecturas sugeridas	Unidad 3.	Unidad 4 y 5. Lecturas sugeridas	Unidad 4 y 5.
Actividades		Foro: búsqueda en internet y puesta en común: ejemplos de áreas u oficinas de atención ciudadana en los tres niveles del Estado.		Ejercicio de reflexión basado en dos relatos breves (ficticiales) de Eduardo Galeano. Propósito de la actividad: revisar los problemas que pueden presentarse en la equidad del acceso a la atención ciudadana y sobre la perspectiva de derechos.		Foro de discusión basado en una situación hipotética (de simulación) enmarcada en un escenario de atención ciudadana. Propósito de la actividad: Ensayar cursos de acción ante situaciones complejas para gestionar el conflicto en la atención ciudadana.		Análisis de una pieza de comunicación oficial (del año 2010) sobre una política pública: lanzamiento de la AUH. Propósito de la actividad: Identificar las estrategias de respuesta coordinada desde una perspectiva de multicanalidad.
Evaluación				Cuestionario auto-administrado de 10 preguntas.				Cuestionario auto-administrado de 10 preguntas.

17. Lugar

Campus de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora.