

## Curso de Capacitación **Atención ciudadana para funcionarios**

### **Presentación**

La mejora en la capacitación y formación del plantel de los funcionarios es una actividad estratégica para contribuir en la realización de la misión de la Cámara de Senadores y de los programas del Congreso Nacional, a modo de asegurar una gestión orientada hacia resultados para el desarrollo.

Tras la promulgación de las leyes, 5282/14 de Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y 5189/14 de Transparencia Gubernamental, el reto de promover mayor transparencia, acceso a la información, participación ciudadana, rendición de cuentas se ha transformado en una actividad continua en la Cámara de Senadores.

Este curso se propone fortalecer competencias de los funcionarios que se desempeñan en áreas afines a la atención a la ciudadanía, comunicación institucional, y relaciones públicas. El propósito es ir más allá de la conceptualización del marco legal hacia un *saber-cómo* y *saber-ser*, a modo de entrenar a los funcionarios en un procedimiento para brindar información pública, acorde a los principios de gobierno abierto.

El cuerpo docente está integrado por profesionales capacitados en el área de conocimiento, expertos y consultores en las áreas fines al curso, con experiencia en formación académica.

### **Objetivo de actividad de aprendizaje**

Al finalizar el curso el funcionario será capaz de reconocer, relacionar, analizar y planificar actividades, con nuevas técnicas y herramientas en el marco del alcance de las leyes 5282/14 y 5189/14. Tendrá la competencia para identificar, realizar, examinar y formular elementos que deben estar presentes en las buenas prácticas de atención ciudadana, a modo de dar respuesta satisfactoria a los compromisos asumidos por su dependencia.

### **Destinatarios**

El curso está dirigido a funcionarios de la Cámara de Senadores y de los programas del Congreso Nacional que por sus responsabilidades se encuentren abocados a la atención a la ciudadanía, en forma directa o indirecta. Las áreas relacionadas son: Dirección de Atención a la Ciudadanía; Dirección General de Comunicaciones; Dirección de Relaciones Públicas; Dirección General de Biblioteca.

### **Desarrollo del Programa**

El desarrollo del curso se orienta a realizar una capacitación con transferencia de aprendizajes instrumentales para aportar herramientas procedimentales a fin de ser aplicadas en la realización de las actividades consecutivas al fortalecimiento de la atención a la ciudadanía mediante la entrega de información pública.

Los participantes desarrollarán los contenidos en modalidad presencial. La actividad tendrá una duración total de 56 horas reloj con una asiduidad de 2 veces por semana, distribuidas en 2 clases de 90 minutos, por lo que el curso se extenderá durante 12 semanas. El contenido del programa se impartirá en la sede del Poder Legislativo.

Dentro del ciclo académico se pueden organizar talleres y seminarios sobre el área de capacitación para detallar aspectos y compartir experiencias.

## Desarrollo de Contenidos

**Módulo I. ¿Qué es el Gobierno Abierto?** Señalar los principios de Gobierno Abierto expuestos en Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto. Reconocer las competencias laborales en el servicio público. Nuevas tendencias de participación ciudadana.

Carga horaria: 6 horas reloj (4 clases de 90 minutos)

**Módulo II. Normativas contextuales.** Describir las responsabilidades institucionales en el marco de las leyes 5282/14 y 5189/14. Relacionar los requerimientos para dar respuesta a solicitudes. Explicar el alcance normativo en la responsabilidad del funcionario público. Elaborar un cuadro sinóptico de la estructura normativa. Simular un requerimiento ciudadano o de otra oficina pública. Cumplir con probidad la implementación de las normativas.

Carga horaria: 10,5 horas reloj (7 clases de 90 minutos)

**Módulo III. La Cámara frente a la atención a la ciudadanía.** Llevar a cabo el desarrollo de un enfoque sistémico que hace al servicio de atención. Relacionar las áreas de atención a la ciudadanía para un trabajo sinérgico. Debatir y aplicar las competencias del funcionario público en el área de influencia. Comparar y reconstruir la relación entre lo planificado y la gestión real. Señalar la valoración política del Poder Legislativo frente a la ciudadanía. Valorar la misión de la institución y la integración del funcionario como parte del quehacer institucional.

Carga horaria: 10,5 horas reloj (7 clases de 90 minutos)

**Módulo IV. Comunicación a la ciudadanía.** Practicar y reestructurar el uso de las redes sociales. Relacionar la comunicación verbal, no verbal y escrita. Resolver discrepancias con una mediación en la situación de conflictos. Juzgar, medir y revisar la imagen institucional, grupal y personal. Planificar el proceso de entrega de la información. Utilizar medios alternativos de comunicación con el ciudadano. Recordar la no discriminación en el uso del lenguaje.

Carga horaria: 12 horas reloj (8 clases de 90 minutos)

**Módulo V. Gestión del servicio público.** Observar la conceptualización de buenas prácticas. Desarrollar competencias actitudinales en la atención ciudadana. Interpretar los riesgos que amenazan las buenas prácticas. Definir y usar los protocolos de atención. Seleccionar y utilizar las técnicas de atención y orientación ciudadana. Procedimientos ante quejas y reclamos.

Carga horaria: 10,5 horas reloj (7 clases de 90 minutos)

**Módulo VI. Relaciones interpersonales.** Desarrollo de habilidades sociales. Inteligencia emocional. Empatía. Resiliencia. Motivación. Actitudes proactivas. Desarrollo del *saber-ser*

Carga horaria: 6 horas reloj (4 clases de 90 minutos)

## Estrategia metodológica

La estrategia metodológica común que se seguirá promoverá el conocimiento colaborativo y la producción de conocimientos en clases teórico-prácticas en un espacio intersubjetivo presencial. El rol del docente consistirá en guiar el desarrollo del saber de los participantes por medio de herramientas didácticas acordes con el contexto de las asignaturas. Propondrá materiales de lectura para su análisis y discusión, coordinará los debates retroalimentando a los alumnos respecto a sus participaciones, buscando promover la apropiación crítica de los contenidos desarrollados con una perspectiva de construcción colectiva de conocimiento.

### **Evaluación**

El curso se evaluará por el rendimiento logrado en cada módulo, de acuerdo a una evaluación por proceso y producto.

La evaluación de proceso. Los alumnos deben cumplir con la realización de las actividades individuales y/o grupales propuestas en clase. Estas intervenciones deben ser válidas (relevantes y significativas) en relación con la consigna planteada. La participación mide el 40% de la nota final.

La evaluación de producto. Los alumnos deben entregar un ensayo temático sobre el módulo desarrollado, cuyos temas serán definidos por el docente. La extensión del trabajo es como mínimo de 3 páginas y máximo de 5. El alumno debe incluir su nombre y apellido, cédula de identidad, dependencia. El trabajo será entregado en un documento digital (formato PDF) dirigido al correo electrónico indicado por el docente. La entrega del trabajo escrito mide el 60% de la nota final.

### **Certificación**

Se expedirá el certificado emitido por la Academia del Personal Legislativo de la Cámara de Senadores a los alumnos que hayan cumplido los requerimientos de forma, fondo y procedimiento del curso, obteniendo como mínimo 60% en cada módulo. Cada docente entregará una lista con la calificación de los alumnos. El alumno con mejor calificación obtendrá la mención de Mejor Alumno.

### **Docentes**

**Christian Gadea Saguier.** Filósofo. Máster en Gobierno y Gestión Pública para América Latina en la Universidad Pompeu Frabra. Máster en Ciencias Políticas y Sociología en la Flacso-Argentina. Especialista en Análisis y Evaluación de Políticas y Servicios Públicos en la Universidad Complutense de Madrid-Fundación Ortega y Gasset. Especialista en Gobernanza Pública en la George Washington University.

**B...**

**C...**

**D...**

### **Dirección del Curso**

Dirección General Académica: Mtr. Christian Gadea Saguier  
Secretaría Académica: Abg. Cecilia Arrón