

28 JUL 2016

VISTO

Las actuaciones iniciadas por la Secretaría de Modernización del Estado y Participación Ciudadana dependiente del Ministerio de Gobierno y Justicia; y

CONSIDERANDO:

Que la capacitación es un deber y derecho de los agentes de la Administración Pública Provincial tal como lo consagran los artículos N° 34 y 61 de la ley provincial N° 9755;

Que la República Argentina suscribió las carta Iberoamericana de la Función Pública (2003) y la carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008);

Que el perfeccionamiento de los agentes deviene en la mejora continua de la Gestión Pública y los servicios brindados a los ciudadanos;

Que el Estado Provincial tiene la responsabilidad de promover, facilitar y proveer capacitación al personal que lo integra, definiendo los contenidos según las necesidades de las distintas reparticiones y atendiendo a la diversidad de funciones y tareas que en ellas se realizan;

Que los ciudadanos entrerrianos tienen el derecho a una gestión pública de calidad que satisfaga de manera eficiente sus necesidades;

Que la calidad en la gestión pública está directamente relacionada al nivel de formación, competencia, profesionalismo y observancia de los valores éticos de los agentes públicos;

Que los desafíos y complejidades que actualmente afronta la gestión pública requiere de agentes públicos profesionales capaces de adaptarse a los



Poder Ejecutivo
Entre Ríos

continuos cambios manteniendo altos grados de rendimiento en sus actividades;

Que la capacitación debe ser entendida como un proceso educativo orientado al desarrollo integral de la persona, sus competencias, su crecimiento profesional y a mejorar la motivación y el rendimiento en la realización de su trabajo, dotándolo de herramientas necesarias para complementar su formación inicial, para adaptarse a la evolución de las tareas, para hacer frente a déficit de rendimiento, para apoyar su crecimiento profesional y para afrontar los cambios organizativos;

Que la Secretaria de Modernización del Estado dependiente del Ministerio de Gobierno y Justicia tiene entre sus funciones las de entender en la definición de las políticas de recursos humanos y en el seguimiento y evaluación de su aplicación y de la optimización de las estructuras funcionales y organizativas de la Administración Pública propiciando la armonía organizacional del Estado;

Que a fin de dar cumplimiento a dichas prerrogativas, es menester elaborar un Plan de Capacitación integrado que establezca como visión de largo plazo la promoción de un cambio cultural que supere las visiones burocráticas sobre las administraciones públicas basadas en la adopción de rutinas normalizadas y la reproducción de procedimientos establecidos, y su sustitución por enfoques orientados al ciudadano a la producción de resultados, la innovación y el aprendizaje permanente; enfoques flexibles de gestión de las personas, coherentes con las tendencias actuales del mundo del trabajo y las reformas de la gestión pública;

Por ello;

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA

DECRETA:

ARTÍCULO N° 1.- Apruébase el PLAN DE CAPACITACIONES PARA LOS EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROVINCIAL, propuesto por la Secretaria de ///



Podex Ejecutivo
Entre Ríos

Modernización del Estado y Participación Ciudadana del Ministerio de Gobierno y Justicia, cuyos objetivos y lineamientos operativos se encuentran previstos en el Anexo I que agregado forma parte del presente.-

ARTÍCULO N° 2.- Dispóngase que la Secretaría de Modernización del Estado y Participación Ciudadana dependiente del Ministerio de Gobierno y Justicia sea la autoridad de aplicación y ejecución del PLAN DE CAPACITACIONES.

A dichos efectos la Secretaria estará facultada a determinar cambios en los contenidos del PLAN DE CAPACITACIONES que se aprueba por el presente, en función de las necesidades de capacitación que surgiesen de los diferentes organismos de la Administración Pública Provincial.-

ARTÍCULO 3°.- Facúltese al Señor Ministro Secretario de Gobierno y Justicia a realizar mediante Resolución, todas aquellas gestiones y reglamentaciones que tuvieren que ver directamente con la organización e implementación del PLAN DE CAPACITACIONES .-

ARTÍCULO 4°.- Autorízase a la Dirección del Servicio Administrativo Contable del Ministerio de Gobierno y Justicia y a la Dirección General de Presupuesto a realizar las adecuaciones, en caso que las mismas sean necesarias para afrontar la erogaciones que pudiesen resultar del presente.-

ARTÍCULO N° 5.- El presente Decreto será refrendado por el SEÑOR MINISTRO SECRETARIO DE ESTADO DE GOBIERNO Y JUSTICIA.-

ARTÍCULO 6 °.- Publíquese, comuníquese y archívese.-



BORDET
URRIBARRI



**Secretaría de Modernización del Estado
y Participación Ciudadana**
Ministerio de Gobierno y Justicia
Gobierno de Entre Ríos

► **Calidad**
Participación
Transparencia
Innovación

PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES - Entre Ríos 2016

Los ciudadanos tienen derecho a una gestión pública de calidad. La calidad de la gestión pública requiere de la práctica de un buen gobierno, que en observancia de los valores éticos que guían la función pública, brinde servicios de calidad al ciudadano y satisfaga eficientemente sus necesidades. Constituye un impulso a la Administración Pública, a su mejora permanente, no sólo para perfeccionar sus procedimientos y respuestas a la sociedad sino también para poder adaptarse a una realidad de cambios constantes que plantea nuevos desafíos diariamente. Los trabajadores públicos son el principal y más valioso capital con que cuenta la Administración Pública. Su experiencia y conocimiento son claves para construir una gestión pública de calidad. Ponerlos en valor requiere de una gestión comprometida en el tiempo, entre cuyos pilares se encuentre el desarrollo, al máximo, de las capacidades y competencias del capital humano. Para ello es conveniente y necesario, incorporar programas de capacitación e implicar al trabajador en torno a la calidad y el valor del servicio público que presta.

La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad de la Administración, mediante sus políticas públicas y los servicios que se prestan, de satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. Asimismo implica la observancia de valores éticos que la orientan, tales como la vocación de servicio público, la probidad, la honradez, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad y la corresponsabilidad social, la transparencia, la dedicación al trabajo, el respeto a las personas, la escrupulosidad y austeridad en el manejo de los recursos públicos y la preeminencia del interés público sobre el privado.

Esta cultura transformadora, propia de una visión de calidad en la función pública, debe ser permanentemente mejorada, buscando elevarla a niveles de excelencia, identificando las oportunidades para la mejora continua de los procesos y servicios públicos, mediante el fortalecimiento de sus capacidades institucionales.

La calidad la construyen las personas y el éxito de una Administración Pública depende del conocimiento, las habilidades, la creatividad innovadora, la motivación y el compromiso de su capital humano. La Carta Iberoamericana de la Función Pública del año 2003 del Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo (CLAD) establece claramente algunos criterios que deben inspirar una gestión integral del personal de la administración pública:



**Secretaría de Modernización del Estado
y Participación Ciudadana**
Ministerio de Gobierno y Justicia
Gobierno de Entre Ríos

► **Calidad**
Participación
Transparencia
Innovación

- La preeminencia de las personas para el buen funcionamiento de los servicios públicos, y la necesidad de políticas que garanticen y desarrollen el máximo valor del capital humano disponible por los gobiernos y organizaciones del sector público.
- La responsabilidad de los empleados públicos por el trabajo desarrollado y los resultados del mismo, así como su respeto e implicación en el desarrollo de las políticas públicas definidas por los gobiernos.
- La observancia, por parte de todos los actores institucionales comprendidos como parte de la función pública, cada uno en su ámbito de aplicación, de los principios éticos del servicio público, la honradez, la transparencia, la austeridad en el manejo de los recursos públicos, el respeto por los principios y valores constitucionales, la honestidad de los comportamientos públicos, la evaluación y rendición de cuentas y el compromiso con el servicio a los ciudadanos.
- El protagonismo de los directivos públicos y la interiorización de su papel como principales responsables de la gestión de las personas a su cargo.
- La promoción de la comunicación, la participación, el diálogo, la transacción y el consenso orientado al interés general, como instrumentos de relación entre los empleadores públicos y su personal, a fin de lograr el clima laboral más favorable, y el mayor grado de alineamiento entre los objetivos de las organizaciones y los intereses y expectativas de su personal.
- El impulso de políticas activas para favorecer en la Administración Pública la igualdad de género, la protección e integración de las minorías, y en general la inclusión y la no discriminación por motivos de género, origen social, etnia, discapacidad u otras causas.

La capacitación y formación de los trabajadores públicos crea valor en la medida que se focaliza a todas las dimensiones de la persona humana, resulta coherente con las prioridades y finalidades organizativas de la administración pública y promueve la generación de valor entre los distintos grupos de personas relacionadas con la gestión pública, el trabajo colaborativo, así como la interacción entre los funcionarios que integran la administración pública, grupos de interés, grupos formales o bien grupos de naturaleza espontánea que surgen según las dinámicas naturales de trabajo y la puesta en común de conocimientos y experiencias.

Tomando en cuenta estos principios, se ha desarrollado el presente Plan de Capacitación para la Administración Pública Entrerriana que establece como visión a largo plazo la promoción de un cambio cultural que supere las visiones burocráticas sobre las administraciones públicas, basadas en la adopción de rutinas normalizadas y la reproducción de procedimientos establecidos, y su sustitución por enfoques orientados a la producción de resultados, la innovación y el aprendizaje;

Modernización



**Secretaría de Modernización del Estado
y Participación Ciudadana**
Ministerio de Gobierno y Justicia
Gobierno de Entre Ríos

► **Calidad**
Participación
Transparencia
Innovación

enfoques flexibles del desempeño laboral de las personas, coherentes con las tendencias actuales del mundo del trabajo y las reformas de la gestión pública.

La capacitación debe ser entendida como un proceso educativo continuo orientado al desarrollo integral de la persona, sus competencias, su crecimiento profesional y a mejorar la motivación y el rendimiento de las personas en la realización de su trabajo, dotándolas de herramientas necesarias para complementar su formación inicial, para adaptarse a la evolución de las tareas, para hacer frente a déficit de rendimiento, para apoyar su crecimiento profesional y para afrontar los cambios organizativos.

La educación durante toda la vida se presenta como una de las llaves de acceso al siglo XXI y ello presenta el desafío como adultos de que aprendamos a aprehender y decidamos embarcarnos en este desafío de afrontar un mundo que cambia rápidamente y una vida laboral que continuamente nos pone retos, para alcanzar nuestra realización personal y profesional. Todo puede ser ocasión para aprender y desarrollar las capacidades individuales. Es en este contexto, que la administración pública debe brindar a sus miembros ocasiones educativas orientadas a satisfacer la sed de conocimientos y de superación personal.

La capacitación ofrece un sinnúmero de posibilidades y oportunidades, que en el marco de la gestión pública hemos enumerado precedentemente. Para ello se debe otorgar flexibilidad, diversidad y accesibilidad en tiempo y espacio, permitiendo la formación continua de la persona humana, de sus conocimientos, de sus aptitudes, de sus facultades de juicio y acción. Al mismo tiempo, la política de educación pública debe diversificarse suficientemente y concebirse de modo que no constituya un factor adicional de exclusión. Por ello promovemos, en el marco de este plan, la igualdad de oportunidades de participación, presentando diversas ofertas que se adapten a diferentes requerimientos profesionales y una apertura permanente para la incorporación de nuevas propuestas, entendiendo que el presente no agota las oportunidades de capacitación y que representa un primer paso de un largo camino a recorrer.

El principio de educación a lo largo de la vida propuesto por UNESCO, se basa en cuatro pilares a los cuales adherimos y progresivamente deseamos reflejar en su máxima plenitud en este Plan, concibiendo a la educación como un todo:

- **Aprender a conocer**, profundizar los conocimientos en un pequeño número de materias (calificación profesional). Supone, en primer término, aprender a aprehender, ejercitando la atención, la memoria y el pensamiento. El proceso de adquisición del conocimiento no concluye nunca y puede nutrirse de todo tipo de experiencias. En ese sentido, se entrelaza de manera



**Secretaría de Modernización del Estado
y Participación Ciudadana**
Ministerio de Gobierno y Justicia
Gobierno de Entre Ríos

► **Calidad**
Participación
Transparencia
Innovación

creciente con la experiencia del trabajo, a medida que éste pierde su aspecto rutinario.

- **Aprender a hacer**, a fin de adquirir una competencia que capacite al individuo para hacer frente a gran número de situaciones y a trabajar en equipo, en el marco de las distintas experiencias sociales o de trabajo. Conseguir el aprendizaje de un oficio y, en un sentido más amplio, adquirir una competencia que permita hacer frente a numerosas situaciones, algunas imprevisibles.
- **Aprender a vivir juntos**, desarrollando la comprensión del otro y la percepción de las formas de interdependencia, realizar proyectos comunes y prepararse para tratar los conflictos.
- **Aprender a ser**, para que florezca mejor la propia personalidad y se esté en condiciones de obrar con creciente capacidad de autonomía, de juicio y de responsabilidad personal. Tiene por objeto el despliegue completo de la persona en toda su riqueza y en la complejidad de sus expresiones y de sus compromisos; individual, como miembro de una familia y de su colectividad, como ciudadano y productor, inventando técnicas y creando sueños. Se trata del fortalecimiento de la responsabilidad personal en la realización del destino colectivo.

Entre Ríos tiene por delante un conjunto de desafíos que requieren de un Estado presente, atento a las necesidades de los entrerrianos, abierto al diálogo y las transformaciones, y responsable de dar respuestas a los compromisos asumidos de cara a la ciudadanía. El Gobernador Gustavo Bordet ha establecido, tanto en su discurso de asunción como en su primer mensaje a la 137° Asamblea Legislativa, la clara convicción y voluntad política de Modernizar el Estado como una de las metas principales a desarrollar en el marco de su gestión, con el objetivo de: ADMINISTRAR MEJOR el Estado, sus recursos, sus acciones, su programación y el control de los resultados de la gestión, mejorando los procesos internos del gobierno; propiciar el concepto de GOBIERNO ABIERTO, transparentando la administración. Pondremos gran energía en mejorar en todos los servicios a los ciudadanos. La austeridad, transparencia y el cuidado de los bienes estatales, así como la necesidad de fortalecer el diálogo social y la concertación política, se enmarcan en este proceso de modernización de la Administración Pública Provincial, que requiere del perfeccionamiento de su organización y su funcionamiento, procurando la optimización y la coordinación del personal y los recursos técnicos, materiales y financieros con los que se cuenta.

Será compromiso del Ministerio de Gobierno y Justicia de Entre Ríos promover con responsabilidad la construcción de un Estado eficiente, al servicio de los entrerrianos, modelo en la prosecución de los principios de gobierno abierto, transparentando la información y administración pública, promoviendo el acceso universal a datos, bienes y servicios públicos, incentivando los canales de participación ciudadana y acompañando un proceso de integridad y profesionalización gubernamental. Mejorar la calidad de vida de los entrerrianos requiere



**Secretaría de Modernización del Estado
y Participación Ciudadana**
Ministerio de Gobierno y Justicia
Gobierno de Entre Ríos

► **Calidad**
Participación
Transparencia
Innovación

construir el mejor gobierno posible y la garantía para una buena gestión es la existencia de un Estado Presente e Inteligente. Para ello se ha establecido a la Secretaría de Modernización del Estado y Participación Ciudadana como el organismo provincial del Ministerio de Gobierno y Justicia de la Provincia de Entre Ríos, responsable de la planificación, implementación y seguimiento de las políticas públicas de modernización de la Administración Pública Provincial y el desarrollo de Modelos de Gestión con participación, que fortalezcan la transparencia y la democratización institucional. Modernizar el Estado es ponerlo al servicio de los ciudadanos mediante un conjunto de transformaciones institucionales y culturales que mejoren los procedimientos administrativos, la organización y el funcionamiento de los organismos públicos, garantizando el derecho ciudadano a una Gestión Pública de Calidad. Un Estado Inteligente requiere de un proceso acumulativo de modernización gradual, producto de un ciclo virtuoso de calidad que combine la incorporación de innovaciones tecnológicas con la puesta en valor del capital humano de la administración pública. En este sentido la Secretaría de Modernización del Estado y Participación Ciudadana, promueve la formación de los agentes, entendiendo que la misma comprende la adquisición de habilidades y conocimientos para desempeñar eficazmente sus funciones y además la apropiación y sentido de pertenencia de cada uno con el trabajo que realiza, para concebirse como servidores públicos, más allá de las funciones que desarrollen. A tales efectos se consolidará un espacio de diálogo institucional permanente con diversos actores, con el objetivo de identificar las necesidades de formación del personal de la administración pública provincial.



Lic. Ma. Lucrecia Escandón
Sec. Modernización del Estado
y Participación Ciudadana
M.G. y J.



OBJETIVO GENERAL del Plan Anual de Capacitaciones

Propiciar la formación integral de los agentes de la administración pública entrerriana, facilitando su crecimiento personal y profesional a través del desarrollo de sus competencias y sus capacidades, mejorando la motivación y el rendimiento en la realización de su trabajo e implicándolos en torno a la calidad y el valor del servicio público que prestan.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las necesidades de capacitación de los agentes de la administración provincial para diseñar un Plan coherente con las prioridades y finalidades organizativas.
- Proponer una diversidad de oferta educativa que contemple el desarrollo de la persona humana en su integralidad.
- Promover la generación de valor entre los distintos grupos de personas relacionadas con la gestión pública, el trabajo colaborativo, así como la interacción entre los funcionarios que integran la Administración Pública, grupos de interés, grupos formales o bien grupos de naturaleza espontánea que surgen según las dinámicas naturales de trabajo y la puesta en común de conocimientos y experiencias.
- Diseñar un Plan de Capacitación que contemple los atributos de flexibilidad, diversidad y accesibilidad en tiempo y espacio.
- Promover la calificación profesional mediante el desarrollo de conocimientos específicos según las tareas y funciones de los agentes públicos (aprender a conocer).
- Estimular las competencias de los agentes de la administración pública que les permitan hacer frente a situaciones diversas (aprender a hacer), es decir, el conjunto de cualidades propias de las personas, que determinan su idoneidad para el desempeño de las tareas.
- Incorporar herramientas que estimulen el desarrollo de competencias interpersonales como la comprensión del otro y la percepción de las formas de interdependencia, la realización de proyectos comunes, la preparación para afrontar conflictos (aprender a vivir juntos).
- Fortalecer las capacidades propias de cada agente público, incrementando su satisfacción personal, generando valor agregado a sus tareas, funciones y prestación del servicio y fortaleciendo la responsabilidad personal en la realización del destino colectivo a partir de la función pública que desempeña (aprender a ser).

Modernización



**Secretaría de Modernización del Estado
y Participación Ciudadana**
Ministerio de Gobierno y Justicia
Gobierno de Entre Ríos

2075

► **Calidad**

Participación

Transparencia

Innovación

- Garantizar la igualdad de oportunidades tanto de participación de todos los agentes de la administración pública provincial como en la presentación de una diversificación de la oferta educativa que se adapte a las necesidades profesionales y una apertura permanente.
- Comunicar las ofertas educativas propuestas por instituciones de reconocimiento internacional, nacional o provincial orientadas a temáticas pertinentes.

ANTECEDENTES

Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI: "La Educación encierra un tesoro". Jacques Delors. 1996

Carta Iberoamericana de la Función Pública del año 2003 del Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo (CLAD)

Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública 2008 del Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo (CLAD)



Ficha de Descripción Abreviada

<i>Definición del Proyecto</i>	Desarrollo del Plan Anual de Capacitaciones para la Administración Pública de la Provincia de Entre Ríos.
<i>Actores Intervinientes</i>	Ministerio de Gobierno y Justicia - Secretaría de Modernización del Estado y Participación Ciudadana
<i>Estado de Desarrollo</i>	90%
Duración	10 Meses: Agosto 2016 a Mayo 2017
<i>Alcance de su Aplicación</i>	Agentes de la Administración Pública de la Provincia de Entre Ríos.
<i>Principios</i>	Igualdad de oportunidades, flexibilidad, diversidad, accesibilidad en tiempo y espacio, apertura permanente.
<i>Modalidades</i>	<p><u>Presencial</u>: en esta instancia se utiliza como soporte las instalaciones y los recursos tecnológicos de la División Capacitaciones de la Dirección de Informática y el Centro de Acceso del Consejo federal de Inversiones.</p> <p><u>Distancia</u>: se utilizará una plataforma virtual alojada en la Web y de acceso fácil y sencillo mediante el portal de la provincia, a través de la cual los agentes pueden acceder de manera no presencial a la oferta formativa.</p> <p><u>Semipresencial</u>: Es una combinación de las dos modalidades anteriores.</p>
<i>Metodología</i>	<p>Apertura de inscripciones on-line 15 días previos a la iniciación del curso, mediante una ficha de inscripción desde la página oficial del Ministerio de Gobierno y Justicia de la Provincia de Entre Ríos.</p> <p>Comunicación permanente y acceso a la bibliografía mediante plataforma Moodle.</p> <p>Certificación de las competencias adquiridas por organismo oficiales: INAP, UADER, UNER.</p> <p>Certificación de asistencia por la Secretaría de Modernización del Estado y Participación Ciudadana.</p>
<i>Normativa</i>	Ley N°9.755 y su modificatoria Ley N°9.811. Marco de regulación del empleo público de la provincia de Entre Ríos.

Mano de...



CONTENIDOS

Los contenidos del Plan de capacitación están planificados de acuerdo a las funciones y tareas que se desarrollan en las distintas dependencias de la Administración Pública. Los mismos son flexibles, situacionales, vinculados al contexto y articulados en torno a siete ejes: *Tecnologías de la Información, Competencias Administrativas, Gestión Estratégica y de Personal, Modernización de la Gestión Pública, Capacitaciones Focalizadas, Terminalidad Educativa y Formación General.*

El uso y apropiación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación serán un contenido transversal para todas las capacitaciones, independientemente de la modalidad de cursado.

Se contempla también la necesidad de brindar actividades focalizadas en temáticas específicas que surgen de la propia demanda de organismos de la Administración Pública Provincial que por sus características propias de funcionamiento requieren una especialización en su abordaje.

Cabe destacar que cada una de las capacitaciones consta de un módulo de competencias transversales que debe ser obligatoriamente acreditado una sola vez, para iniciar cualquiera de los cursos elegidos. La carga horaria total de este módulo es de 18 hs.

Módulo Competencias Transversales

► Comunicación Escrita

Definición: capacidad de producir distintos tipos de textos que comuniquen información pertinente en forma clara y precisa para el destinatario que corresponda.

Fundamentación: En los trabajadores de la gestión pública se observa de manera reiterada, la necesidad de actualizar la formación para la producción de documentos claros, adecuados, coherentes, con cohesión y corrección gramatical.

Contenido mínimo: Coherencia y Cohesión de textos. Idea principal e ideas secundarias. Formato y modelos de los distintos tipos de documentos de la Administración Pública. Reglas gramaticales y



**Secretaría de Modernización del Estado
y Participación Ciudadana**
Ministerio de Gobierno y Justicia
Gobierno de Entre Ríos

► **Calidad**
Participación
Transparencia
Innovación

ortográficas. Técnicas y estilos de redacción. Estructura de mensajes. Actos administrativos. Comunicación y notificación de documentos oficiales.

Modalidad: Virtual.

Carga horaria: 3 hs

► **Orientación al servicio**

Definición: Disposición para servir al ciudadano satisfaciendo sus demandas y/o necesidades.

Fundamentación: La propuesta se orienta a desarrollar las competencias esenciales de los agentes para la tarea de atención al público pues, como propone la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, los ciudadanos tienen derecho a una gestión pública de calidad, lo que supone maximizar la creación de valor público a través de la formación para responder al principio de gestión para resultados.

Contenido mínimo: Procedimientos administrativos. Mesa de entradas. Buenas prácticas en la Administración Pública. Calidad en la atención al público. Circuitos de acción para la resolución de problemas cotidianos.

Modalidad: presencial

Carga horaria: 3 hs

► **Comunicación eficaz**

Definición: Estrategias de comunicación y sensibilización para lograr mejores relaciones interpersonales, estimulando la creatividad y el compromiso en la búsqueda de soluciones, de manera colaborativa, para mejorar el rendimiento laboral.

Fundamentación: Los seres humanos somos seres en relación. Interactuamos con el medio ambiente, con los demás y con nosotros mismos. Esta interacción es comunicación. Por esto es muy importante conocer técnicas y herramientas que favorezcan una comunicación eficaz, ejercitando la escucha empática y comprendiendo que cada uno percibe las cosas de manera diferente y construye esa percepción a partir de la propia historia vivida.

Gravón



**Secretaría de Modernización del Estado
y Participación Ciudadana**
Ministerio de Gobierno y Justicia
Gobierno de Entre Ríos

2075

► **Calidad**
Participación
Transparencia
Innovación

Contenido mínimo: Comunicación interpersonal. Estilos y tipos de comunicación. Empatía. Herramientas de comunicación que conforman la expresión de una persona. Técnicas para manejar situaciones problemáticas en las relaciones personales. Comunicación organizacional. La percepción. Aprender a aprehender. Definir objetivos.

Modalidad: presencial

Carga horaria: 6 hs (dos módulos de 3 hs cada uno)

► **Reconocimiento de la Diversidad, Multiculturalidad y Discapacidad.**

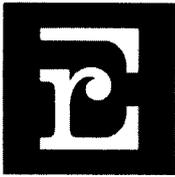
Definición: Aceptar la coexistencia de distintas culturas, promoviendo nuevas prácticas, camino a la inclusión social, en búsqueda de una sociedad con igualdad de trato y de oportunidades para las mujeres y la comunidad lgtbiq.

Fundamentación: la Secretaría de Niñez, Familia y Discapacidad propone dos grandes ejes, el primero enfocado en las adecuaciones necesarias de accesibilidad (personas sordas, ciegas, de baja visión, entre otras discapacidades) en los programas del Gobierno de Entre Ríos.

Entendemos que un Estado moderno no se manifiesta sólo por disponer de la última tecnología sino también en las nuevas formas de trabajo. Ya no más el funcionario o la funcionaria sola en su escritorio sino el trabajo en equipo, en armonía y articulado como forma de superar los compartimentos estancos del viejo modelo. Para lograr estos objetivos es que desde la secretaría se propone como segundo gran eje la realización de actividades y o acciones de sensibilización, talleres teóricos y vivenciales, para lograr el acercamiento sin prejuicio de personas que transitan por los mismos lugares y no se conocen, como buenas prácticas en la relación entre pares. Las mismas se reflejarán tanto en la calidad del ambiente laboral, el producto de su trabajo cotidiano y la relación con la ciudadanía.

Para llevar adelante dichas acciones es imprescindible fomentar lógicas de trabajo conjuntas, por lo que se apuntará a incentivar el diálogo interno permanente contribuyendo así a consolidar equipos de trabajo, y a generar el cambio de paradigma que promueva buenas prácticas que mejoren la gestión pública y le aporten valor, logrando así prácticas articuladas con la sociedad y orientadas a lograr una sociedad diversa.

Contenido mínimo: Marco jurídico. Convenciones. Declaraciones de Derechos Humanos. Normas provinciales y municipales.



**Secretaría de Modernización del Estado
y Participación Ciudadana**
Ministerio de Gobierno y Justicia
Gobierno de Entre Ríos

► **Calidad**
Participación
Transparencia
Innovación

Modalidad: presencial

Carga horaria: 3 hs

➤ **Trabajo en equipo**

Definición: Disposición a la mutua colaboración a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado.

Fundamentación: Esta competencia se orienta a la comprensión y reconocimiento de la importancia del trabajo en equipo, considerando que un equipo funciona satisfactoriamente cuando sus integrantes trabajan en la misma dirección y cuando respetan los lineamientos que oportunamente se han planteado.

Contenido mínimo: El valor de los equipos. Los estadios de desarrollo de los equipos. Funciones de mantenimiento y de tareas. Roles formales. Reglas.

Modalidad: presencial

Carga horaria: 3 hs

Modalidad: Quienes acrediten estas 5 competencias realizadas no deberán repetirlas en los demás cursos. En el caso de la primera, puede ser acreditada mediante evaluación sin cursado obligatorio, las otras son obligatorias.

EJES ARTICULADORES

El plan de capacitación está planteado en 7 ejes articuladores:

- **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**
- **COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS**
- **GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PERSONAL**
- **MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA**
- **CAPACITACIONES FOCALIZADAS**
- **TERMINALIDAD EDUCATIVA**
- **FORMACIÓN GENERAL**

Graciela



**Secretaría de Modernización del Estado
y Participación Ciudadana**
Ministerio de Gobierno y Justicia
Gobierno de Entre Ríos

2075

► **Calidad**
Participación
Transparencia
Innovación

EJES / CAPACITACIONES	MODALIDAD	CARGA HORARIA
COMPETENCIAS TRANSVERSALES		
Comunicación escrita. Comunicación eficaz. Orientación al servicio. Trabajo en equipo. Reconocimiento de la Diversidad, Multiculturalidad y Discapacidad.	Presencial - Virtual	18 hs
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - Informática Básica		
Excel 2010 Básico - Introducción al uso de la planilla de cálculo.	Semi presencial	40 hs
Word 2010 Básico - Introducción al uso de procesador de texto	semi presencial	40 Hs
Windows 2010 Básico - Introducción a un sistema operativo	presencial	25 hs
Power Point 2010 Básico - Introducción al uso de presentaciones	virtual	35 hs
Software Libre - Open Office Básico	Virtual	40 hs
Project 2010 Básico - Introducción a la administración de proyectos	Semipresencial	40 hs
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - Informática Avanzada		
Excel 2010 Avanzado - Filtros y Subtotales.	Virtual	40 hs
Word 2010 Avanzado - Generar Comunicaciones masivas	Virtual	40 hs
Excel 2010 Avanzado - Tablas dinámicas	virtual	40 hs
Word 2010 Avanzado - Mejorando las presentaciones	virtual	40 hs

Gravados



**Secretaría de Modernización del Estado
y Participación Ciudadana**
Ministerio de Gobierno y Justicia
Gobierno de Entre Ríos

► **Calidad**
Participación
Transparencia
Innovación

Excel 2010 Avanzado - Macros	virtual	40 hs
Project 2010 Avanzado - Profundizando en la administración de proyectos	virtual	40 hs
Excel 2010 Avanzado - Comunicando con gráficos	Virtual	40 hs
Excel 2010 Avanzado - Funciones avanzadas.	Virtual	40 hs

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - Diseño y Programación

Programación de códigos libres	Virtual	60 hs
Diseño, Desarrollo y Programación Web	Virtual	100 hs

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - Sistemas de Gestión

Sistema de Trámites	Presencial - Virtual	20 hs
Sistema de Subsidios	Presencial - Virtual	10 hs
Sistema de Normas	Presencial - Virtual	10 hs

COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS

Herramientas para una atención al público orientada a la calidad	semipresencial	20 hs
Formación para Asistente Administrativo. Módulo I	semipresencial	20 hs
Formación para Asistente Administrativo. Módulo II	Virtual	20 hs
Formación para Responsable de Mesa de Entradas. Módulo I	Semipresencial	20 hs



**Secretaría de Modernización del Estado
y Participación Ciudadana**
Ministerio de Gobierno y Justicia
Gobierno de Entre Ríos

► **Calidad**
Participación
Transparencia
Innovación

Formación para Responsable de Mesa de Entradas. Módulo II	Semipresencial	20 hs
Producción de textos administrativos	Virtual	20 hs
Formación para auxiliares administrativos.	virtual	20 hs
Información y Atención al Ciudadano.	Semipresencial	20 hs
Técnicas para la redacción de informes.	virtual	20 hs

GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PERSONAL

Herramientas para la Administración de los Recursos Humanos. Módulo I	Presencial	10 hs
Herramientas para la Administración de los Recursos Humanos. Módulo II	Presencial	10 hs
Planificación estratégica	virtual	25 Hs
Gestión para resultados.	Virtual	25 Hs
Georeferenciación.	Presencial	25 Hs
Formulación de Proyectos.	Semipresencial	25 Hs
Evaluación de resultados e impacto.	Virtual	25 Hs
Trabajo en equipo.	Presencial	25 Hs
Comunicación.	virtual	25 Hs
Liderazgo.	Presencial	25 Hs

MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA



Gobierno Electrónico. Expediente electrónico. Despapalización	virtual	10 Hs
Carta Compromiso con el Ciudadano	semipresencial	10 Hs
Gobierno Abierto.	Virtual	10 Hs
Flujos de procesos y reingeniería.	Presencial	10 Hs
Digitalización y gestión documental.	Presencial	10 Hs
Comunicación digital. Manejo de herramientas digitales.	semipresencial	10 Hs

CAPACITACIONES FOCALIZADAS

Utilización del sistema de liquidaciones. Módulo I	Presencial	10 hs
Utilización del sistema de liquidaciones. Módulo II	Virtual	10 hs
Formulación presupuestaria	Presencial	10 Hs
Técnicas legislativas y procedimientos de las cámaras.	Virtual	10 Hs

TERMINALIDAD EDUCATIVA

Plan Fines - Convenio con UPCN

semi presencial

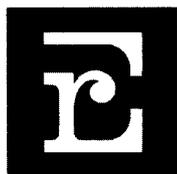
FORMACIÓN GENERAL

Sociedad, Política y Estado.

Programa "Formarnos como trabajadores de la Administración Pública"

Taller Difusión sobre Lenguas de Señas

Innovación



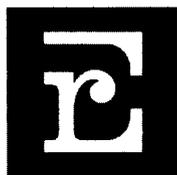
CRONOGRAMA

MES DE AGOSTO

CAPACITACIONES	MODALIDAD	EJE	CARGA HORARIA	REQUISITOS
Competencias transversales Comunicación escrita. Comunicación eficaz. Orientación al servicio. Trabajo en equipo. Reconocimiento de la Diversidad, Multiculturalidad y Discapacidad	Presencial - Virtual	Transversal	18 hs	Obligatoria para acceder a cualquier capacitación
Sistema de Trámites ex expedientes. Perfil Consultor. Perfil Generador. Perfil No Generador. Perfil Generador de Trámite Interno.	Presencial - Virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Sistemas de Gestión	20 hs	Conocimiento básico y manejo de PC. Experiencia en trabajo administrativo en su dependencia
Sistema de Subsidios Perfil Operador. Perfil Registrador Legal	Presencial - Virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Sistemas de Gestión	10 hs	Conocimiento básico y manejo de PC. Experiencia en trabajo administrativo en su dependencia
Sistema de Normas Perfil Consultor. Perfil Generador	Presencial - Virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Sistemas de Gestión	10 hs	Conocimiento básico y manejo de PC. Experiencia en trabajo administrativo en su dependencia

MES DE SEPTIEMBRE

CAPACITACIONES	MODALIDAD	EJE	CARGA HORARIA	REQUISITOS
Competencias transversales Comunicación escrita. Comunicación eficaz. Orientación al servicio. Trabajo en equipo. Reconocimiento de la Diversidad, Multiculturalidad y Discapacidad	Presencial - Virtual	Transversal	18 hs	Obligatoria para acceder a cualquier capacitación
Herramientas para la Administración de Personal. Módulo I	Presencial	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PERSONAL	10 hs	Pertenecer al área o similar de Personal de su dependencia
Utilización del sistema de liquidaciones. Módulo I	Presencial	CAPACITACIONES FOCALIZADAS	10 hs	Prestar servicios en una Dirección de Administración, en áreas de liquidación de sueldos



**Secretaría de Modernización del Estado
y Participación Ciudadana**
Ministerio de Gobierno y Justicia
Gobierno de Entre Ríos

► **Calidad**
Participación
Transparencia
Innovación

Herramientas para una atención al público orientada a la calidad	semipresencial	COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS	20 hs	
Excel 2010 Básico Introducción al uso de la planilla de cálculo.	Semipresencial	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Informática Básica	40 hs	
Formulación de Proyectos.	Semipresencial	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PERSONAL	25 Hs	
Word 2010 Básico Introducción al uso de procesador de texto	semipresencial	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Informática Básica	40 Hs	

MES DE OCTUBRE

CAPACITACIONES	MODALIDAD	EJE	CARGA HORARIA	REQUISITOS
Competencias transversales Comunicación escrita. Comunicación eficaz. Orientación al servicio. Trabajo en equipo. Reconocimiento de la Diversidad, Multiculturalidad y Discapacidad	Presencial - Virtual	Transversal	18 hs	Obligatoria para acceder a cualquier capacitación
Gobierno Electrónico. Expediente electrónico. Despapelización	virtual	MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	10 Hs	
Planificación estratégica	virtual	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PERSONAL	25 Hs	
Formación para Asistente Administrativo. Módulo I	semipresencial	COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS	20 hs	



**Secretaría de Modernización del Estado
y Participación Ciudadana**
Ministerio de Gobierno y Justicia
Gobierno de Entre Ríos

► **Calidad**
Participación
Transparencia
Innovación

Windows 2010 Básico Introducción a un sistema operativo	Presencial	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Informática Básica	25 hs	
GEOREFERENCIACIÓN.	Presencial	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PERSONAL	25 Hs	
Power Point 2010 Básico Introducción al uso de presentaciones	virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Informática Básica	35 hs	

MES DE NOVIEMBRE

CAPACITACIONES	MODALIDAD	EJE	CARGA HORARIA	REQUISITOS
Competencias transversales Comunicación escrita. Comunicación eficaz. Orientación al servicio. Trabajo en equipo. Reconocimiento de la Diversidad, Multiculturalidad y Discapacidad	Presencial - Virtual	Transversal	18 hs	Obligatoria para acceder a cualquier capacitación
Utilización del sistema de liquidaciones. Módulo II	Virtual	CAPACITACIONES FOCALIZADAS	10 hs	
Diseño Web y Multimedial	Virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	100 hs	
Carta Compromiso con el Ciudadano	semipresencial	MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	10 hs	
Gestión para resultados.	Virtual	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PERSONAL	25 hs	
Formación para Responsable de Mesa de Entradas. Módulo I	Semipresencial	COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS	20 hs	



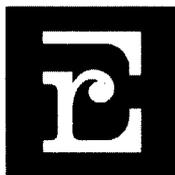
**Secretaría de Modernización del Estado
y Participación Ciudadana**
Ministerio de Gobierno y Justicia
Gobierno de Entre Ríos

► **Calidad**
Participación
Transparencia
Innovación

Excel 2010 Avanzado Filtros y Subtotales.	Virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Informática Avanzada	40 hs	
Word 2010 Avanzado Generar Comunicaciones masivas	Virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Informática Avanzada	40 hs	

MES DE DICIEMBRE

CAPACITACIONES	MODALIDAD	EJE	CARGA HORARIA	REQUISITOS
Competencias transversales Comunicación escrita. Comunicación eficaz. Orientación al servicio. Trabajo en equipo. Reconocimiento de la Diversidad, Multiculturalidad y Discapacidad	Presencial - Virtual	Transversal	18 hs	Obligatoria para acceder a cualquier capacitación
Herramientas para la Administración de Personal. Módulo II	Presencial	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PERSONAL	10 hs	Pertenecer al área o similar de RRHH de su dependencia
Técnicas legislativas y procedimientos de las cámaras.	Virtual	CAPACITACIONES FOCALIZADAS	10 Hs	
Sistema de Trámites ex expedientes. Perfil Consultor. Perfil Generador. Perfil No Generador. Perfil generador de trámite interno	Presencial	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Sistemas de Gestión	20 hs	Conocimiento básico y manejo de PC. Experiencia en trabajo administrativo en su dependencia
Sistema de Subsidios Perfil Operador. Perfil Registrador Legal	Presencial	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Sistemas de Gestión	10 hs	Conocimiento básico y manejo de PC. Experiencia en trabajo administrativo en su dependencia
Sistema de Normas Perfil Consultor.	Presencial	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Sistemas de Gestión	10 hs	Conocimiento básico y manejo de PC. Experiencia en trabajo administrativo en su dependencia



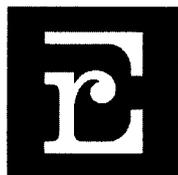
Software Libre - Open Office Básico	Virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Informática Básica	40 hs	
-------------------------------------	---------	--	-------	--

MES DE ENERO

CAPACITACIONES	MODALIDAD	EJE	CARGA HORARIA	REQUISITOS
Competencias transversales Comunicación escrita. Comunicación eficaz. Orientación al servicio. Trabajo en equipo. Reconocimiento de la Diversidad, Multiculturalidad y Discapacidad	Presencial - Virtual	Transversal	18 hs	Obligatoria para acceder a cualquier capacitación
Evaluación de resultados e impacto.	Virtual	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PERSONAL	25 Hs	
Producción de textos administrativos	Virtual	COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS	20 hs	
Formación para Asistente Administrativo. Modulo II	Virtual	COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS	20 hs	
Project 2010 Básico Introducción a la administración de proyectos	Semipresencial	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Informática Básica	40 hs	

MES DE FEBRERO

CAPACITACIONES	MODALIDAD	EJE	CARGA HORARIA	REQUISITOS
Competencias transversales Comunicación escrita. Comunicación eficaz. Orientación al servicio. Trabajo en equipo. Reconocimiento de la Diversidad, Multiculturalidad y Discapacidad	Presencial - Virtual	Transversal	18 hs	Obligatoria para acceder a cualquier capacitación



Formación para auxiliares administrativos.	virtual	COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS	20 hs	
Excel 2010 Avanzado Tablas dinámicas	virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Informática Avanzada	40 hs	
Gobierno Abierto	Virtual	MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	10 hs	
Word 2010 Avanzado Mejorando las presentaciones	virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Informática Avanzada	40 hs	

MES DE MARZO

CAPACITACIONES	MODALIDAD	EJE	CARGA HORARIA	REQUISITOS
Competencias transversales Comunicación escrita. Comunicación eficaz. Orientación al servicio. Trabajo en equipo. Reconocimiento de la Diversidad, Multiculturalidad y Discapacidad	Presencial - Virtual	Transversal	18 hs	Obligatoria para acceder a cualquier capacitación
Flujos de procesos y reingeniería.	Presencial	MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	10 Hs	
Trabajo en equipo.	Presencial	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PERSONAL	25 Hs	
Información y Atención al Ciudadano.	Semipresencial	COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS	20 hs	



**Secretaría de Modernización del Estado
y Participación Ciudadana**
Ministerio de Gobierno y Justicia
Gobierno de Entre Ríos

► **Calidad**
Participación
Transparencia
Innovación

Programación de códigos libres	Virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Diseño y Programación	60 hs	
Excel 2010 Avanzado Macros	virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Informática Avanzada	40 hs	

MES DE ABRIL

CAPACITACIONES	MODALIDAD	EJE	CARGA HORARIA	REQUISITOS
Competencias transversales Comunicación escrita. Comunicación eficaz. Orientación al servicio. Trabajo en equipo. Reconocimiento de la Diversidad, Multiculturalidad y Discapacidad	Presencial - Virtual	Transversal	18 hs	Obligatoria para acceder a cualquier capacitación
Digitalización y gestión documental.	Presencial	MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	10 Hs	
Comunicación.	virtual	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PERSONAL	25 Hs	
Técnicas para la redacción de informes.	virtual	COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS	20 hs	
Project 2010 Avanzado Profundizando en la administración de proyectos	virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Informática Avanzada	40 hs	
Excel 2010 Avanzado Comunicando con gráficos	Virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Informática Avanzada	40 hs	

MES DE MAYO



CAPACITACIONES	MODALIDAD	EJE	CARGA HORARIA	REQUISITOS
Competencias transversales Comunicación escrita. Comunicación eficaz. Orientación al servicio. Trabajo en equipo. Reconocimiento de la Diversidad, Multiculturalidad y Discapacidad	Presencial - Virtual	Transversal	18 hs	Obligatoria para acceder a cualquier capacitación
Comunicación digital. Manejo de herramientas digitales.	semipresencial	MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	10 Hs	
Liderazgo.	Presencial	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PERSONAL	25 Hs	
Excel 2010 Avanzado Funciones avanzadas.	Virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Informática Avanzada	40 hs	
Formación para Responsable de Mesa de Entradas. Módulo II	Semipresencial	COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS	20 hs	
Sistema de Trámites ex expedientes. Perfil Consultor. Perfil Generador. Perfil No Generador. Perfil generador de trámite interno	Presencial - Virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Sistemas de Gestión	20 hs	Conocimiento básico y manejo de PC. Experiencia en trabajo administrativo en su dependencia
Sistema de Subsidios Perfil Operador. Perfil Registrador Legal	Presencial - Virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Sistemas de Gestión	10 hs	Conocimiento básico y manejo de PC. Experiencia en trabajo administrativo en su dependencia
Sistema de Normas Perfil Consultor. Perfil generador	Presencial - Virtual	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Sistemas de Gestión	10 hs	Conocimiento básico y manejo de PC. Experiencia en trabajo administrativo en su dependencia



resumen del Cronograma Julio 2016 – Abril 2017

53 Capacitaciones

1310 Hs Específicas

180 Hs de Competencias Transversales

MES	CANTIDAD DE CAPACITACIONES	CANTIDAD HS ESPECIFICAS	COMPETENCIAS TRANSVERSALES
AGOSTO	3	40	18 hs
SEPTIEMBRE	6	145	18 hs
OCTUBRE	6	140	18 hs
NOVIEMBRE	7	245	18 hs
DICIEMBRE	6	100	18 hs
ENERO	4	105	18 hs
FEBRERO	4	110	18 hs
MARZO	5	155	18 hs
ABRIL	5	135	18 hs
MAYO	7	135	18 hs
	53	1310	180

COMPETENCIAS TRANSVERSALES (18 hs)

Comunicación escrita	virtual	3 hs
Comunicación eficaz		6 hs
Orientación al servicio		3 hs
Trabajo en equipo		3 hs
Reconocimiento de la Diversidad, Multiculturalidad y Discapacidad.		3 hs