

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DE RRHH

para los agentes administrativos del
Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes

Las Administraciones Públicas enfrentan nuevos desafíos producto de la introducción de tecnologías de información y comunicación. Se presentan diferentes formas de relacionamiento y demandas, cada vez más específicas, a las que los gobiernos deben adaptarse y generar un profundo cambio interno y en su relación con la comunidad.

El enfoque de competencias remarca la capacidad de una persona para desempeñarse exitosamente en un trabajo, en un ambiente laboral favorable. Se trata de implementar un proceso de capacitación organizada y orientada para contribuir al desarrollo de carrera de los agentes administrativos de la subsecretaría en cuanto a sus competencias laborales específicas, esto es, el desempeño que un agente evidencia en la ejecución de actividades específicas de su ámbito de trabajo.

Se presenta este proceso de formación como una oportunidad para que el agente público de cambio pueda estimular su mirada comprensiva ante el contexto y las necesidades de la ciudadanía.

La visión del Estado orientado al ciudadano abarca una forma de pensar y hacer desde la Administración Pública que destaca la importancia de considerar las prioridades y necesidades de la comunidad como guía para definir las políticas públicas y organizar el servicio público, con equipos técnicos profesionalizados y capacitados para brindar soluciones y resultados dentro de un marco de ética, transparencia y rendición de cuentas.

Las Direcciones de Administración dependientes de la Subsecretaría de Administración y Control de Salud del Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes y la Coordinación de Territorio de la Secretaría de Desarrollo Institucional y Territorial de la Universidad Nacional de Cuyo, desarrollarán una serie de capacitaciones para los agentes de las tres Direcciones, con el objeto de fortalecer las competencias ya adquiridas y propiciar la adquisición de otras a través de la aplicación de los principios de apertura e innovación pública.

OBJETIVO GENERAL

Colaborar de manera activa en el proceso de adquisición de competencias laborales básicas respecto del trabajo en organizaciones orientadas a crear valor público.

OBJETIVOS PARTICULARES

Comprender las características de una gestión orientada al ciudadano y valorar su importancia y la propia contribución personal desde su puesto de trabajo.

Desarrollo de competencias laborales para mejorar la relación de agencia.

Comprometerse con la aplicación práctica de los saberes construidos en sus lugares de trabajo.

TEMÁTICAS

Motivación.

Liderazgo.

Coaching.

Trabajo en equipo.

Comunicación institucional.

Redacción básica y ampliada.

Habilidades personales.

Atención al público/ Trato con el cliente interno.

CURSO 1	CURSO 2 (réplica)
Duración: 12h reloj	Duración: 12h reloj
Fechas: 13, 20 y 27 de octubre	Fechas: 3, 10 y 17 de noviembre
Horario: 9 a 13 hs.	Horario: 9 a 13 hs.
Cupo: 30 participantes	Cupo: 30 participantes
Modalidad educativa: taller	Modalidad educativa: taller
Lugar: SUM del Centro Regional de Hemoterapia (Montecaseros 1028).	Lugar: SUM del Centro Regional de Hemoterapia (Montecaseros 1028).

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DE RRHH

para los agentes administrativos del
Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes

EQUIPO DOCENTE 1

Capacitadores de la Dirección de Desarrollo Territorial de la Universidad Nacional de Cuyo:

Lic.: María Eugenia Salinas. Viernes 13/10 y 20/10.

Lic. Belén Galve. Viernes 27/10.

DETALLE DE LOS CONTENIDOS

MÓDULO	CONTENIDO
Equipos de trabajo. Motivación y habilidades sociales. Imagen personal y relación interpersonal.	Primer contacto, presentación y asertividad. Desarrollo de la inteligencia emocional, administrar la ansiedad generada por encuentros entre personas, gestionar las emociones con personas agresivas, hostiles y vulnerables y/o diversas. Cliente fácil, conflictivo.
Primer contacto del usuario/cliente (int/ext) con el organismo. Comunicación verbal y no verbal, aplicada a funciones de atención.	Modos de preguntar. Cómo participar en conversaciones complejas. Modos de administrar el exceso de información. Principios de la economía en la atención.
Rol del agente. Rol del líder. Profesionalización de los agentes.	Características de una gestión orientada al ciudadano. Valoración de la importancia de la propia contribución personal desde su puesto de trabajo. Comprender y relacionar los conceptos de Estado, gobierno, administración y políticas públicas con su lugar en la organización.
Calidad en el servicio. Atención al cliente interno y externo. Pasos para atender al ciudadano.	Tipos de usuario/cliente. ciclo del servicio. Momentos. Dar la bienvenida, indagar y argumentar. Organizar la comunicación que circula, manejo del rumor. Procedimiento de la información. Despedida y seguimiento. Cierre y conclusiones.
Conversación efectiva. Escucha activa.	Potenciar la amabilidad, la firmeza y seguridad incorporando el concepto de servicio como parte de la comunicación.
Prevención y resolución de conflictos.	Aprender a acordar y a desacordar trabajando la empatía, a argumentar basado en hechos reales y/o reglamentaciones.
Encuadre situacional. Contexto y creencias. Identidad y representación del empleado público.	Calidad de la gestión pública. Formas de expresión con colaboradores internos y externos. Confianza, identificar necesidades, feedback con pares, jefes, subordinados y público externo.
Modalidad de atención. Tipos de públicos internos y externos.	Usuarios internos y externos (beneficiarios y solicitantes de beneficio y/familiares) Tipos de vínculos interpersonales, interinstitucionales e intrainstitucionales. Adaptación de la información para diferentes destinatarios internos y externos. Acciones que comunican.
Cultura Organizacional. Resistencia al Cambio. Desarrollo Personal.	Herramientas para una buena utilización del liderazgo y afianzamiento de asunción de responsabilidades. Responsabilidad para mediar en conflictos organizacionales y ser canalizador de demandas, necesidades e intereses de su entorno. Liderazgo, compromiso y responsabilidad. Resolución de conflictos. Gestión de las Organizaciones.
Rol del Estado en el bienestar del ciudadano.	Gestión del trámite, percepción de la calidad y ciclos del servicio.