

PROGRAMA “ATENCIÓN AL CIUDADANO”

RESOLUCION C. A. N° 190/2019

CARRERA: Tecnicatura en Gestión Pública

DEPARTAMENTO: Administración y Economía

ASIGNATURA: Atención al Ciudadano

CARGA HORARIA: 64

DOCENTE: Prof. Diego Lingeri

FUNDAMENTACIÓN

La materia Atención al Ciudadano se encuentra ubicada en el quinto trimestre de la Orientación en Administración General de la Tecnicatura en Gestión Pública. Este espacio posee una carga horaria total de sesenta y cuatro (64) horas y es correlativo con la asignatura Comunicación e Imagen Institucional.

Esta materia está pensada para la inserción de los técnicos en gestión pública en el área administrativa del Poder Ejecutivo en los distintos niveles del Estado -desde la orientación en Administración General. La atención a la ciudadanía, entonces, encuentra una piedra angular en la administración a través de y por el contacto con los ciudadanos y la administración del Estado.

La atención al ciudadano plantea problemáticas inherentes a la gestión pública, especialmente a aquellos que entienden los actos de gestión como momentos y espacios de comunicación. La relación entre las instituciones públicas y los ciudadanos presentan articulaciones que comprenden, por un lado, al espacio público como ejercicio democrático y de comunicación y, por otro, a los ciudadanos como público activo de decisiones institucionales y actos administrativos.

Desde este espacio, los conocimientos necesarios para la articulación entre procesos administrativos del Estado y demanda ciudadana dependen de la capacidad de trabajo colectivo en la administración y gestión, como así también en la capacidad comunicativa de agentes, espacios, diseños y propuestas: estos elementos dependen de la capacidad para articular herramientas comunicativas y procesos administrativos.

Para ello es importante sostener que, esta relación, una relación de conocimientos, se manifiesta en un enfoque de calidad institucional y de la atención. No es posible sostener una relación con el público y el ciudadano si no se ejercitan estándares de calidad institucional y de gestión. Ellos impactan de manera inmediata en la relación entre instituciones públicas y ciudadanía: entendiendo por esta última a una relación que se establece entre las mencionadas organizaciones y sus usuarios.

Los conocimientos que deben poner en juego los técnicos, descansan en su capacidad para trabajar en equipo que pueden o no ser interdisciplinarias), diseñar estrategias de comunicación organizacional, interpersonal y de atención al ciudadano. Es importante destacar que, la atención al ciudadano representa un abanico de estrategias que se manifiestan en diversas formas de comunicación y diferentes formas de atención: no todas las comunicaciones y atenciones se desarrollan de la misma manera, es necesario planificar y entender la relación con el otro (individuo, sujeto o usuario, en este caso). Desde luego, que toda estrategia debe entender a la comunicación como un espacio complejo y comprender que todo comunica, hasta los silencios.

Es así como el concepto de atención al ciudadano contiene cualquier tipo de contacto y representación institucional mediada. En ella se presentan las personas en situación de cotidianidad, en contacto participativo, en el cual expresan sus deseos e inquietudes; se presentan los usuarios a través de contactos indirectos, como son las comunicaciones técnicas o mediadas por la técnica y las redes informacionalizadas. Desde esta perspectiva, el lenguaje a utilizar, los gestos, los hábitos de comunicación pueden conformar una estrategia para contactar con el ciudadano.

En este sentido, se debe prestar especial atención a los procesos de toma de decisión y atención vinculados a la atención de quejas y reclamos. Allí, la atención cobra especial relevancia a la hora de presentar una escucha atenta y presentar soluciones desde la comunicación y el consenso.

De esta forma, la atención al ciudadano se presenta como un nexo fundamental en la gestión y administración de las instituciones públicas. Representa el contacto directo con los ciudadanos y el ejercicio de la democracia: no puede haber gestión ni modelo de calidad sin comunicación con el ciudadano y sin resolución de conflictos y articulación de intereses.

Para ello, se piensan dos estrategias pedagógicas diferentes y articuladas. La primera está vinculada con el ejercicio de lectura, discusión (diálogo) y puesta en práctica de los saberes que se mencionaron con anterioridad. Tiene que ver con la discusión de los

contenidos, la posibilidad de distinguir entre conceptos y pensar las posibles problemáticas vinculadas a la atención ciudadana. La otra, descansa en la posibilidad de analizar casos concretos a través de ejemplos y simulaciones. En donde se ponen situaciones o posibles escenarios para analizar problemáticas vinculadas a los procesos de atención, calidad administrativa y estrategias de comunicación.

En este sentido, la estrategia pedagógica tiene dos momentos diferenciados (que se materializan en la metodología de trabajo – ver el apartado Encuadre Metodológico): por un lado, un espacio para la crítica y el intercambio dialógico, por otro, el aprendizaje a través de la experiencia y la simulación. Estos dos momentos articulados propician un aprendizaje crítico, concreto y dialógico para que los estudiantes puedan reconocer y explorar conceptos clave en la atención ciudadana y aplicar conocimientos técnicos sobre la atención.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

- Desarrollar el pensamiento crítico y fundamentado en conceptos y teorías pertinentes al campo o disciplina propuesto
- Comprender a las instituciones públicas y los espacios públicos como procesos de comunicación
- Producir herramientas propicias para el desarrollo de una atención de calidad
- Construir estrategias de comunicación interpersonal que logren el entendimiento entre las partes interesadas en la atención
- Resolver situaciones conflictivas en el proceso de atención
- Explorar estrategias de atención y comprensión al ciudadano
- Organizar la producción en escritos de carácter académico y profesional para lograr comunicabilidad de resultados y procesos

PROPÓSITOS DEL DOCENTE

- Fomentar la lectura y la producción escrita en clave académica y profesional

- Poner en Juego herramientas críticas, tanto teóricas como prácticas, para que los estudiantes puedan discernir problemáticas de atención ciudadana
- Desarrollar criterios de producción de información válida desde una lógica académica
- Proponer ejercicios de identificación de estrategias de atención ciudadana en instituciones de carácter público
- Brindar facilitadores para el aprendizaje significativo (fichas de cátedra, diapositivas, audiovisuales)

CONTENIDOS

Eje I

El espacio público y la administración de la calidad

Temario

Comunicación y espacios públicos. Acceso a la información. Calidad de atención en organismos públicos. Concepto de calidad: calidad esperada vs. experimentada. Concepto de momento de la verdad. Concepto de usuario externo e interno.

Eje II

Comunicación, liderazgo y atención

Temario

Comunicación interpersonal. Influencia en la toma de decisiones. Liderazgo de la comunicación y técnicas de atención profesional. Comunicación verbal y no verbal. Hechos vs. Interpretaciones en la comunicación. Virtualización de la comunicación interpersonal. Proceso de escucha. Buenos y malos hábitos en la atención personal y telefónica. Ciudadanía digital. Lenguaje que utilizar. Pasos de la atención.

Eje III

Públicos, conflictos y soluciones

Temario

Resolución de situaciones conflictivas. Interacciones improductivas. Dilución de las emociones del usuario. Conversaciones difíciles. Pasos para atender quejas y reclamos. Acuerdos de solución.

BIBLIOGRAFÍA¹

Eje I

Alcázar, P. (s.f.): Relación empresa-cliente, Cap. 9, El cliente, en:

https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf Consultado el 22/10/2018 (1)

Arribas Urrutia, A. (2007): Marketing municipal: compartiendo intereses con los empresarios, Chasqui, Revista latinoamericana de comunicación, Número 100, ISSN digital: 1390-924X (2)

Carta Iberoamericana de calidad de calidad en la Gestión Pública

http://observatorioserviciospublicos.gob.do/baselegal/carta_iberamericana_de_calidad.pdf Consultado el 25/10/18 (3)

Carrascal Villamín, J. (2013): Estándares de calidad de la información y democracia de calidad, Chasqui, Revista latinoamericana de comunicación, Número 122, ISSN digital: 1390-924X (4)

Ley 27275, Derecho de acceso a la Información Pública

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/265000-269999/265949/norma.htm> consultado el 23/05/2018 (5)

Martínez Navarro, F (2017): Innovación pública en américa latina: conceptos, experiencias exitosas, desafíos y obstáculos, Revista de Gestión pública, Volumen VI, Número 1, ISSN 0719-1820 (6)

Merton, R. (1964): Teoría y estructura sociales, Cap. 7, Papel del intelectual en la Burocracia Pública, Fondo de Cultura Económica, México (7)

¹ La bibliografía ha sido numerada para una mejor consulta. La numeración se encuentra al final de la referencia bibliográfica entre paréntesis.

Tigani, D. (2006): Excelencia en servicio, Liderazgo 21, Buenos Aires (8)

Wolton, D. (2007): Pensar la Comunicación, Cap. 7 El triángulo infernal: periodistas, políticos y opinión pública, Cap. 8 El espacio público, Prometeo, Buenos Aires (9)

Eje II

Berger, P. y Luckmann, T. (1994): La construcción social de la realidad, Cap. 1, Los fundamentos del conocimiento en la vida cotidiana, Amorrortu, Buenos Aires (10)

Cestero Mancera, A. M. (2017): La comunicación no verbal, en Ana M. Cestero Mancera e Inmaculada Penadés Martínez (Eds.): Manual del profesor de ELE, Alcalá Henares: Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones (11)

Di Génova, A. E. (2016): Manual de relaciones públicas e institucionales. Estrategias y tácticas relacionales y de comunicación, Capítulo 3 y Capítulo 5, Ugerman Editor, Buenos Aires (12)

Fajardo Uribe, L. A. (2009): A propósito de la comunicación verbal, Forma y Función, vol. 22, núm. 2, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia (13)

González Domínguez, C. (2017): Líder de opinión y opinión pública. Hacia una reflexividad epistemológica de los conceptos, Revista Mexicana de Opinión Pública núm. 22, ISSN 1870-7300 (14)

Katz, E. (1995): La investigación en la comunicación desde Lazarsfeld, en Ferry, J. M. y Wolton, D. El nuevo espacio público, Gedisa, Barcelona (15)

Mejora en la atención al ciudadano, Secretaría de Asuntos Municipales, Ministerio del Interior y transporte, en

https://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM_06_ATENCION_CIUDADANO.pdf Consultado el 25/10/18 (16)

Merton, R. (1964): Teoría y estructura sociales, Cap. 10, Tipos de influencia: Influentes locales e influyentes cosmopolitas, Fondo de Cultura Económica, México (17)

Rizo, M. (2011): El interaccionismo simbólico y la Escuela de Palo Alto. Hacia un nuevo concepto de comunicación, en

http://portalcomunicacion.com/lecciones_det.asp?lng=esp&id=17 consultado el 21/10/2018 (18)

Velarde Herminda, O. y Casas Más, B. (2018): La virtualización de las comunicaciones interpersonales, Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación, N.º 137, abril-julio 2018
ISSN 1390-1079 / e-ISSN 1390-924X (19)

Eje III

Anderson, D. (2008): Cómo tratar con clientes difíciles, Introducción, Cap. I, “Entiende las diez verdades sobre los TDA”, Cap. 5, “Cómo hacer frente a la ‘cuádruple amenaza’ de los TDA y no morir en el intento”, Díaz de Santos, Buenos Aires (20)

Di Génova, A. E. (2016): Manual de relaciones públicas e institucionales. Estrategias y tácticas relacionales y de comunicación, Cap. 9, “Crisis”, Ugerman Editor, Buenos Aires (21)

Mercado Maldonado, A.; González Velásquez, G. (2008): La teoría del conflicto en la sociedad contemporánea, Espacios Públicos, vol. 11, núm. 21, Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, México (22)

Mirabal, D. (2003): Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas, Provincia, núm. 10, Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela (23)

Nató, A. (2003): El conflicto en la comunidad: el conflicto público, Revista Mediadores en Red Año I – N° 3 (24)

Saaty, T. (2004): Los conflictos y su resolución, Revista Poliantea, Vol. 1, Num. 2, ISSN: 2145-3101 (25)

ENCUADRE METODOLÓGICO

Se propone una metodología que integre elementos teóricos, propuestas de trabajo y experiencias de aprendizaje. Desde esta perspectiva, se articularán estos momentos distintos de producción en una propuesta pedagógica que, al fin y al cabo, estructure todo el proceso de enseñanza y aprendizaje. De esta forma se insta a trabajar con

conceptos inherentes a los grandes ejes articulantes de la materia: Espacio público y comunicación, atención al ciudadano y estrategias de atención y solución de conflictos. La metodología general de trabajo descansa en el análisis crítico, de los procesos de atención a la ciudadanía y de la conformación de un espacio de calidad en la atención, que permita a los futuros técnicos desarrollar elementos conceptuales, herramientas críticas y procedimientos de información para comprender y explicar el mencionado proceso inherente a las instituciones públicas.

Para ello se hace necesario ocuparse de distintos niveles de producción y lógicas de creación. Es así como se abogará por una logística de producción que integre todo el proceso de cursada. En este sentido cada trabajo que se solicite se articulará con fines de enseñanza, aprendizaje y evaluación.

Este proceso estará dividido en tres niveles integrados, partes del todo y, a la vez, indivisibles. Esos niveles actuarán en lo conceptual, en la logística de producción y en la elaboración práctica de actividades.

Nivel I: Conceptual

Aquí se desarrollarán los distintos conceptos a trabajar. Es necesario pensarlos en términos relacionales y a través de procesos de construcción específicos. El espacio metodológico de lo conceptual estará abocado a pensar los elementos teóricos de los conceptos en juego. A ponerlos en crisis y a aplicarlos a realidades inmanentes, a espacios cotidianos y ámbitos de injerencia.

Nivel II: Logística de producción

La logística de producción se refiere a las estrategias que los estudiantes deben construir para lograr los productos (trabajos) que se les soliciten. Esas estrategias serán pautadas de antemano y tienen que ver con la conformación de una agenda de producciones orientadas a la evaluación final de la materia.

Nivel III: Práctico

Este nivel se relaciona con aquellas actividades que se demandan a los estudiantes. En este espacio de trabajo aparecen consignas de producción que articulan e integran a los

niveles anteriores. Así, se les pedirá que elaboren trabajos prácticos en los que puedan plasmar y apropiarse de los conocimientos construidos.

La metodología de trabajo, entonces, integra tres niveles de producción que se cristalizan en las actividades propuestas. Esas actividades se materializarán en distintos soportes y textos: se hará uso de recursos tales como bibliografía, filmografía, páginas web y formatos multimediales.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES TEÓRICAS Y PRÁCTICAS

Las actividades por desarrollarse tendrán una lógica vinculada al encuadre metodológico. El desarrollo de las clases se presentará en tres niveles diferenciados: el conceptual, el de producción y el práctico.

En estos niveles se articulará el proceso de clases, teniendo en cuenta el plan de trabajo y lecturas propuesto por el docente a cargo.

La dinámica de los encuentros estará pensada para abordar, conceptualmente, las ideas centrales que se desarrollan en el programa de estudios a la vez que, como se explicita en la modalidad de trabajo, se solicitará a los estudiantes el estudio de situaciones simuladas de atención al cliente y la elaboración de estrategias posibles para solucionar conflictos. La coordinación de actividades y conceptos son el andamiaje central para la producción de informes de avance e informe final (condiciones para la aprobación de la materia).

Nivel conceptual	Nivel práctico	Nivel de producción
Desarrollo de temas, ideas y conceptos	Simulación de atención a ciudadanos y planificación de estrategias para la solución de problemáticas.	Elaboración de informes de avance y el informe final

Las clases se perfilan como teórico-prácticas. Es decir, que se hace inescindible la mirada conceptual, la apropiación y desarrollo de conceptos, de la práctica profesional y del saber y hacer técnico requerido por el diseño del Plan de Estudios. Esto implica que

el desarrollo de las clases diferencia los momentos teóricos y prácticos para la enseñanza y el aprendizaje, pero, a la vez, los considera necesarios y articulados en ese mismo proceso.

El momento teórico, entonces, está pensado para poner en discusión y tensión los diferentes conceptos puestos en relieve en los contenidos de la materia. El momento práctico, está pensado para poner en juego los conceptos aprehendidos y recuperar y producir conocimientos desde la experiencia.

Cronograma de clases, tercer cuatrimestre: las clases se dividen en dieciséis (16) encuentros presenciales de cuatro (4) horas semanales (día y horario a definir).

	Contenidos	Actividades	Bibliografía
Clase I	Comunicación y espacios públicos	Lectura y discusión. Presentación de los espacios públicos como comunicación. Reconocimiento de espacios públicos comunicantes.	9 y 2
Clase II	Acceso a la información	Búsqueda de información pública. Dificultades de acceso. Reconocimiento de los derechos de la ciudadanía. Lectura y discusión de la ley 27.275.	5 y 6
Clase III	Calidad de atención en organismos públicos	El concepto de calidad y sus problemáticas: ¿qué es una atención de calidad en las instituciones públicas? Resolución y posibles respuestas a este interrogante.	3 y 4
Clase IV	Concepto de momento de la verdad.	Identificación de momentos de la verdad. Planificación de la experiencia y la calidad de	8

		atención y presentación pública.	
Clase V	Concepto de usuario externo e interno.	Diferenciación de los tipos de usuario e identificación de cada uno.	1 y 7
Clase VI	Evaluación	Momento I. Selección de una institución de carácter público e identificación de sus gestiones y controles de calidad. Presentación de un informe de calidad institucional.	Integración bibliográfica
Clase VII	Comunicación interpersonal.	Análisis de los elementos intervinientes en la comunicación interpersonal. Perspectivas y teorías.	14, 15
Clase VIII	Liderazgo de la comunicación y técnicas de atención profesional	La atención profesional, modelos y formas. La influencia y los líderes de opinión.	17 y 18
Clase IX	Comunicación verbal y no verbal	Reconocimiento de factores intervinientes en la comunicación verbal y la no verbal.	11 y 13
Clase X	Hechos vs. Interpretaciones en la comunicación	Modelos de conocimiento en la realidad subjetiva: ¿cómo se produce el conocimiento en la vida cotidiana?	10
Clase XI	Buenos y malos hábitos en la atención personal, telefónica y	Identificación de estrategias y rol-playing.	12, 16 y 19

	mediada virtualmente		
Clase XII	Evaluación	Momento II. Presentación de un diseño de comunicación y atención ciudadana: planificación de estrategias de atención para la institución analizada.	Integración bibliográfica
Clase XIII	Resolución de situaciones conflictivas	Identificación de conflictos y posibles soluciones en instituciones con atención al público.	21 y 22
Clase XIV	Conversaciones difíciles. Pasos para atender quejas y reclamos	Simulación de quejas y reclamos, representación de conversaciones difíciles.	20
Clase XV	Acuerdos de solución.	Pensar estrategias para la solución de conflictos y posibles formas de acuerdo.	23, 24 y 25
Clase XVI	Evaluación final	Momento III: Presentación de trabajo final, Control de calidad más estrategias de atención. Coloquio.	Integración bibliográfica

EVALUACIÓN

La evaluación de la materia es procesual y se diferencia en dos instancias. La primera, tiene en cuenta los distintos trabajos que los estudiantes presenten (trabajos prácticos) y contará con dos medios de prueba parciales (dos parciales) y un trabajo final integrador. Este modo de evaluación se expresará en una nota final, segunda instancia, de carácter numérico que los estudiantes deberán acreditar en mesa de examen final en los llamados

correspondientes que estima el calendario académico de la Facultad de Derecho. La materia se aprueba con la nota numérica 4 (cuatro) y es con final obligatorio.

Prof. Daniela Alejandra Bardel
Secretaria Académica

Prof. Esteban Rolando Hess
Vicedecano

Tec. Adriana Elisabet Acosta
Secretaria del Consejo Académico