

**PROVINCIA DE LA PAMPA**  
**Ministerio de Conectividad y Modernización**  
**SUBSECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN**

SANTA ROSA, 03 MAY 2021

**VISTO:**

El Expediente N° 4812/21 caratulado: "MINISTERIO DE CONECTIVIDAD Y MODERNIZACIÓN S/CAPACITACIONES AÑO 2021 PRO.CA.AP; y

**CONSIDERANDO:**

Que mediante el Decreto N° 1743/16 se creó el Programa de Capacitación para la Administración Pública Provincial (PRO.CA.AP.), estableciendo el mismo en su artículo 4°, sustituido por el Decreto N° 866/20 que la Autoridad de Aplicación del Programa será la Subsecretaría de Modernización actuante en el Ministerio de Conectividad y Modernización;

Que a través de la Disposición N° 1/20 de la mencionada Subsecretaría se aprobó la Planificación Anual del Programa de Capacitación para el año 2021, contemplando en su Anexo las diversas actividades previstas para este año;

Que a fojas 51/52 del expediente de referencia, la Comisión Coordinadora del Programa integrada por Resolución N° 61/20 del Ministerio de Conectividad y Modernización, ha propuesto como actividad de capacitación, el dictado de una capacitación a cargo de la Dirección de Gobierno Digital dependiente del Ministerio de Conectividad y Modernización denominada "Curso sobre Atención a la Ciudadanía a través de herramientas digitales".

Que la misma está destinada a las y los agentes públicos de la Administración Pública Central, Organismos Descentralizados y Entidades Autárquicas con responsabilidad de atención a la ciudadanía

Que el objetivo general de esta capacitación es la formación de agentes públicos para la atención de la ciudadanía a través de las herramientas digitales, detallándose algunos de los canales de comunicación y el abordaje de la respuesta a la ciudadanía de una manera simple y efectiva.

Que el agente público como primer representante del Estado pampeano es fundamental para la atención efectiva y proactiva de las demandas de la ciudadanía y la satisfacción de sus necesidades, por lo cual la capacitación introducirá a nociones básicas que se vinculan con la prestación de servicios públicos, centrándonos en una nueva forma de interacción entre la Sociedad y el Estado, construyendo así pautas operativas para la atención de manera integrada, efectiva y accesible.

Que, como indica la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, "*los ciudadanos tienen derecho a una gestión pública de calidad y el sector de Atención al Ciudadano es de vital importancia para hacerlo efectivo, ya que es el encargado de recibir consultas, reclamos, brindar información y asesoramiento sobre diversos trámites, y atraviesa a la administración pública en su conjunto vinculando a los ciudadanos con las distintas dependencias...*".

“No a Portezuelo e manos de  
Mendoza”

Donar órganos es salvar vidas

“El Río Atuel también es  
Pampeano”

**PROVINCIA DE LA PAMPA**  
**Ministerio de Conectividad y Modernización**  
**SUBSECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN**

/// -2-

Que por ello los agentes de la Administración Pública con responsabilidad en la atención a la ciudadanía deben estar capacitados para articular las demandas de la comunidad con el gobierno provincial de manera eficiente;

Que en la implementación del Curso propuesto se utilizarán recursos humanos y físicos disponibles en la misma Administración;

Que atento a lo expuesto y de acuerdo al artículo 11 del Decreto N° 1743/16, redacción dada por el Decreto N° 866/20, las actividades de capacitación propuestas por la Comisión Coordinadora serán aprobadas por la Autoridad de Aplicación;

Que en tal sentido corresponde proceder al dictado del presente acto administrativo;

**POR ELLO:**

**LA SUBSECRETARIA DE MODERNIZACION**

**DISPONE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar el dictado del “Curso sobre Atención a la Ciudadanía a través de Herramientas Digitales” cuya Estructura y Metodología de Dictado obra en Anexo a la presente, formando parte integrante de la misma, en el marco del Programa de capacitación para la Administración Pública (PRO.CA.AP), aprobado por Decreto N° 1743/16, modificado por el Decreto N° 866/20.

**Artículo 2°.-** Establecer como destinatarios del Curso a los Agentes de la Administración Pública con responsabilidad en la atención a la ciudadanía, que cumplan funciones en Ministerios, Secretarías de Estado y Subsecretarías dependientes de aquellos, entes autárquicos y descentralizados.

**Artículo 3°.-** Disponer el dictado de la Jornada en el mes de mayo del 2021.

**Artículo 4°.-** Establecer que las certificaciones de “Asistencia” y de “Capacitador” deben contener como mínimo los siguientes datos: nombres y apellidos, número de documento de identidad, cantidad de horas reloj y el número de registro de la presente Disposición.

**Artículo 5°.-** Regístrese, comuníquese y archívese.

DISPOSICION N°

003



  
ABOG. LILIANA del CARMEN SIERRA  
Subsecretaria  
de Modernización  
Ministerio de Conectividad  
y Modernización

**PROVINCIA DE LA PAMPA**  
**Ministerio de Conectividad y Modernización**  
**SUBSECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN**

**ANEXO**

**"CURSO SOBRE ATENCION A LA CIUDADANIA A TRAVES DE  
HERRAMIENTAS DIGITALES"**

**OBJETIVO**

El objetivo general de esta capacitación es la formación de agentes públicos para la atención de la ciudadanía a través de las herramientas digitales. En esta capacitación se detallarán algunos de los canales de comunicación y como debe abordarse la respuesta a la ciudadanía de una manera simple y efectiva. Para ello, la orientación de esta capacitación será en función de la perspectiva de la ciudadanía y la satisfacción de sus necesidades.

El agente público como primer representante del Estado pampeano es fundamental para la atención efectiva y proactiva de estas demandas. En esta capacitación nos introduciremos a nociones básicas que se vinculan con la prestación de servicios públicos, centrándonos en una nueva forma de interacción entre la Sociedad y el Estado, construyendo pautas operativas para la atención de manera integrada, efectiva y accesible.

**DESTINATARIOS**

Todos los agentes de la Administración Pública Central, Organismos Descentralizados y Entidades Autárquicos con responsabilidad de atención a la ciudadanía.

**CAPACITADORES**

El curso está a cargo del Director de Gobierno Digital dependiente de la Subsecretaría de Modernización del Ministerio de Conectividad y Modernización de la Provincia, Federico ALDAMA.

**INSCRIPCIÓN**

La inscripción deberá realizarse a través del formulario web, disponible en el sitio web del Programa de Capacitación para la Administración Pública Provincial (PRO.CA.AP)

**METODOLOGIA**

La capacitación constará de un (1) encuentro virtual a través de la plataforma Zoom de cincuenta (50) participantes.

**CONTENIDOS**

La capacitación estará organizada en función del reconocimiento de nociones básicas Propias de la atención a la ciudadanía.

Conocer la multicanalidad y los procesos de interacción con la ciudadanía.

- Desarrollar estrategias de unificación de criterios y respuestas coordinadas.
- Fomentar la receptividad y la claridad para una atención efectiva a través de

"No a Portezuelo e manos de  
Mendoza"

Donar órganos es salvar vidas

"El Río Atuel también es  
Pampeano"

**PROVINCIA DE LA PAMPA**  
**Ministerio de Conectividad y Modernización**  
**SUBSECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN**

/// -2-

la multicanalidad.

**LUGAR Y FECHA**

El curso se realizará el día 27 de mayo de 2021, de 8:00 a 10:00 horas, a través de una plataforma moderada Zoom.

**ACREDITACION Y CERTIFICACION**

La acreditación es el reconocimiento de los logros alcanzados por los participantes. Se otorgará certificado de asistencia y se expedirá certificado al capacitador.

**RÉGIMEN DE CRÉDITOS**

Los certificados correspondientes establecerán los créditos asignados a la actividad. Para quienes cumplan con la asistencia se les asignará un (1) crédito por cada dos (2) hora de asistencia. Se le otorgará certificados a los Capacitadores.

**RECURSOS**

La capacitación no implicará erogaciones para el Estado provincial, puesto que se utilizarán los recursos materiales y humanos disponibles en la Administración. Los capacitadores realizarán las tareas ad honorem.

**ANEXO DISPOSICION N°**

**003**



ABOG. LILIANA del CARMEN SIERRA  
Subsecretaría  
de Modernización  
Ministerio de Conectividad  
y Modernización