

Responsable Administrativo del Equipo de Atención al Ciudadano

¿A quién está dirigido?

Al servidor público cuya función es asegurar la atención, asistencia y asesoramiento al Ciudadano y, cuando corresponda, la comprobación de las tareas de asistentes, auxiliares o gestores del sector.

En la familia de puestos se puede identificar de la siguiente manera:



¿Cuáles son las actividades que realiza?

Desarrolla distintas actividades, entre las que se identifican:

- Asegurar la aplicación y cumplimiento de procedimientos relativos a atención al ciudadano.
- Contribuir en el análisis, procesamiento y elaboración de informes de los registros y sistemas vinculados con atención, asesoramiento y consultas.
- Contribuir con la resolución de los problemas de tramitación que surgen en etapas relevantes de trámites y gestiones del ciudadano respetando la confidencialidad y reserva de la información.
- Controlar el cumplimiento de los procedimientos de servicio de cada trámite a realizar.
- Velar por el cumplimiento de los programas establecidos para el acercamiento del Estado con los ciudadanos.
- Controlar que la atención al ciudadano se realice en forma amable y cordial, con un trato igualitario y sin discriminación de ningún tipo.
- Procurar que la atención a personas con discapacidad se realice teniendo en cuenta sus necesidades específicas.
- Contribuir en el seguimiento de los reclamos y sugerencias, desde su recepción hasta la notificación al ciudadano de las resoluciones o medidas adoptadas.
- Participar en la aplicación de encuestas de satisfacción y sistemas de gestión de reclamos y sugerencias para la mejora continua de la calidad en la atención al ciudadano.
- Colaborar con el equipo de trabajo y colaboradores del área en la ejecución de tareas afines.
- Implementar capacitación específica en los temas relevantes al área para el personal de la jurisdicción.

¿Cuáles son las competencias del asistente que atiende al ciudadano?

Del análisis de las actividades y de la práctica profesional se identifican las siguientes competencias:

- Coordinar las actividades del equipo de atención al ciudadano teniendo en cuenta la normativa, procedimientos y lineamientos de la jurisdicción.
- Monitorear el cumplimiento de los procedimientos o protocolos de atención para un mayor y mejor acercamiento del Estado con los Ciudadanos.
- Implementar o promover espacios de capacitación para brindar una mejor asistencia al ciudadano.

- Desarrollar habilidades comunicacionales para interactuar de manera segura, cordial y precisa con sus interlocutores.
- Valorar la capacitación continua como herramienta para el desarrollo profesional.

¿Cuál es la estructura modular?

Para desarrollar o fortalecer las competencias enunciadas en el apartado anterior, se diseñó una estructura modular cuyos espacios de formación estarán a cargo de distintas instituciones u organismos, entre ellos el INAP. Cada jurisdicción tiene normas, reglamentos o lineamientos relativos a la atención al ciudadano, es por ello que en ésta estructura modular se incluye un espacio que estará a cargo de cada jurisdicción en donde se trabajaran dichos contenidos.

Los módulos pueden cambiar en caso de modificación de procesos o normativas.

Todos los meses INAP publicará en capacitacion.inap.gob.ar, la oferta formativa disponible para que el postulante se inscriba.

La estructura es la que se presenta a continuación:

Módulos obligatorios:	Carga horaria y modalidad
Control de puntos críticos en los procesos del puesto de trabajo	40hs virtual con tutor
Equipos de trabajo: desde la organización a la supervisión de las tareas	40hs virtual con tutor
Equipos de atención al ciudadano: el trabajo colaborativo	6hs presencial
Word 2010: Nivel avanzado	Auto-administrado
Excel 2010: Nivel avanzado	Auto-administrado
ACCES 2010	30hs Virtual con tutor
GDE	Virtual o presencial
Ética	15hs Auto-administrado
Empleo Publico	15hs Auto-administrado

Módulos optativos:	Carga horaria y modalidad
Género, Derechos y Equidad en la Administración Pública	40hs Virtual con tutor
Prevención del consumo problemático en el ámbito laboral	40hs Virtual con tutor
Actuaciones administrativas: elaboración y diligenciamiento	60hs virtual con tutor
Atención al ciudadano: prevención y resolución de conflictos	20h virtual con tutor