



Secretaría de  
**MODERNIZACIÓN DEL ESTADO,  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
Gobierno de Entre Ríos



**entreríos**

# PLAN DE CAPACITACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

EMPLEO  
PÚBLICO



Dirección General de  
**RECURSOS HUMANOS**  
Secretaría de Modernización del Estado, Ciencia y Tecnología  
Gobierno de Entre Ríos



El Gobierno de Entre Ríos comprende que la calidad de la gestión pública puede apreciarse en función de la capacidad estatal así como de la práctica de un buen gobierno, que en observancia de los valores éticos que guían la función pública satisfaga las necesidades de la sociedad, reconociendo a sus integrantes como ciudadanos con derecho a gozar de un Estado eficiente y eficaz.

La propuesta se planificó en consonancia con los principios que establece la Carta Iberoamericana de la Función Pública del año 2003 y 2008 del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), y de los valores establecidos en el Informe de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI de la UNESCO: “La Educación encierra un tesoro” (Jacques Delors, 1996), que entienden que los agentes públicos poseen un importante rol en el cumplimiento de las metas y fines que establecen los gobiernos para lograr un Estado al servicio de la sociedad.

En esa dirección, el Plan de Capacitaciones de la Administración Pública de Entre Ríos constituye un impulso a la mejora permanente de los procedimientos del Estado provincial. Se encuentra enmarcado en la Ley N° 9.755 y su modificatoria N° 9.811, que establece la regulación del empleo público en la provincia; y está institucionalizado mediante el Decreto N° 505/2018 GOB.

El Plan es parte de las políticas públicas de Empleo Público de la Secretaría de Modernización, Ciencia y Tecnología, perteneciente a la Secretaría General de la Gobernación de la provincia de Entre Ríos, que se implementa desde 2016 con una propuesta abierta y flexible orientada a los trabajadores del Estado provincial.

El desarrollo de políticas de modernización del Empleo Público se sustenta en la concepción de innovación pública que implica un conjunto de transformaciones institucionales y culturales que tienen el objetivo de mejorar el funcionamiento de los organismos, garantizando el derecho ciudadano a una gestión de calidad.

Desde esta perspectiva un Estado Inteligente requiere de un proceso acumulativo de modernización gradual, producto de un ciclo virtuoso de calidad que combine la incorporación de innovaciones con la puesta en valor de los trabajadores de la administración pública.

En este sentido, la Secretaría de Modernización del Estado, Ciencia y Tecnología implementa la propuesta de capacitación en vistas a incrementar las capacidades estatales, aceptando el desafío de lograr que el conjunto de los trabajadores se conciban como servidores públicos y agentes fundamentales para mejorar la calidad de vida de la comunidad a la pertenecen.



## Propuesta

La propuesta que se lleva adelante es de carácter flexible, situacional y está vinculada al contexto de trabajo, siendo sus contenidos planificados en relación con las funciones y tareas que se desarrollan en las distintas dependencias de la administración pública, contando con dos modalidades de cursado: presencial y virtual, a través del aula virtual [www.entrierios.gov.ar/aulavirtual](http://www.entrierios.gov.ar/aulavirtual).

Al iniciar las capacitaciones los participantes pueden realizar el módulo opcional de modalidad presencial “Competencias transversales”, que será acreditado por única vez.

Los contenidos de las capacitaciones específicas están articulados en torno a siete ejes:

1. Tecnologías de la Información
2. Competencias Administrativas
3. Gestión Estratégica y de Personal
4. Modernización de la Gestión Pública
5. Capacitaciones Focalizadas
6. Terminalidad Educativa
7. Formación General

No obstante, el Plan contempla la necesidad de capacitación que puede surgir como demanda de los organismos de la administración pública provincial para abordar temáticas particulares vinculadas con su función.

El uso y apropiación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación serán conocimientos transversales a todas las capacitaciones, independientemente de la modalidad de cursado.

## Objetivo general

Atendiendo al fin de poner en valor la función pública, el objetivo general del Plan de Capacitaciones de la Administración Pública de Entre Ríos es promover un cambio cultural que apunte al desarrollo de una gestión colaborativa con participación de los trabajadores en los procesos, donde el aporte de sus conocimientos y experiencias permitan transformar las prácticas, abonando a la gestión por resultados, a una mejora gradual del funcionamiento del Estado y de la calidad de los servicios que brinda a la ciudadanía.



## Objetivos específicos

- Facilitar la adaptación a nuevas tareas, tecnologías, procedimientos y modos de organización que promuevan el desarrollo profesional de los agentes públicos.
- Incentivar la motivación y el rendimiento de los trabajadores del Estado provincial.
- Identificar las necesidades e intereses de capacitación de los participantes para la elaboración de nuevas propuestas educativas.
- Desarrollar enfoques flexibles del desempeño laboral de los trabajadores, coherentes con las tendencias actuales de gestión pública.
- Promover los valores de empatía, solidaridad, la colaboración así como la capacidad para afrontar crisis y conflictos al interior de la organización.
- Fortalecer el sentido de pertenencia y de la propia responsabilidad en la realización del destino colectivo, a partir de la función pública que desempeña cada trabajador.

## Misión

- Propiciar la formación integral de los trabajadores públicos contemplando sus conocimientos previos e intereses, desde una propuesta de capacitación que abarque diferentes aspectos y áreas de conocimiento.
- Enriquecer la calidad de los servicios públicos y las oportunidades de innovación mediante la capacitación de sus trabajadores y su participación en los procesos.

## Visión

- Poner en valor el trabajo estatal mediante compromisos a largo plazo de los gobiernos provinciales con la formación permanente de los agentes públicos y funcionarios.
- Promover una administración pública orientada a la producción de resultados, la innovación y el aprendizaje.

## Valores

El Plan de Capacitaciones de la Administración Pública promueve el interés público sobre el privado, la vocación de servicio público, la probidad, la honradez, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad y corresponsabilidad social, la transparencia, la



responsabilidad, el respeto a las personas, la escrupulosidad y la austeridad en el manejo de los recursos públicos.

Dichos valores están orientados a transformar la cultura de la función pública a través de la participación en la administración provincial de los trabajadores que, formados desde una perspectiva inclusiva y colaborativa, contribuyan a poner en valor la función pública.

En este marco, la Carta Iberoamericana de la Función Pública establece ciertos criterios para una gestión integral del personal de la administración estatal:

- 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 trabajadores por el trabajo desarrollado y los resultados logrados, 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, 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 los trabajadores.
- 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.

## Aspectos educativos y pedagógicos

El Plan de Capacitaciones de la Administración Pública considera a la educación como un proceso continuo, siendo en este caso su propósito el desarrollo integral de la persona, la promoción de su crecimiento profesional y del aumento de su rendimiento laboral.



De este modo, la capacitación de los trabajadores públicos se focaliza en diversas dimensiones y conocimientos de los sujetos. La formación entendida de este modo resulta coherente con las prioridades y finalidades organizativas de la administración pública porque promueve la generación de valor entre los distintos grupos de personas relacionadas con la gestión, el trabajo colaborativo, así como la interacción entre los funcionarios, los grupos de interés (formales o bien de naturaleza espontánea) que surgen según las dinámicas de trabajo y la puesta en común de conocimientos y experiencias.

Una política de educación pública debe diversificarse suficientemente y concebirse de modo que no constituya un factor adicional de exclusión de los sujetos a quienes está orientado. Por ello desde la propuesta y las modalidades de realización de los cursos se diseñó un plan que sea lo más accesible posible, teniendo en cuenta la diversidad de temas y la posibilidad de realizarlos presencial y virtualmente, dependiendo del caso.

El principio de educación a lo largo de la vida propuesto por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) se basa en cuatro pilares, a los cuales el plan adhiere:

1. **Aprender a conocer** y 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 incorporación del conocimiento no concluye nunca y puede nutrirse de todo tipo de experiencias. En ese sentido, se entrelaza de manera creciente con la experiencia del trabajo, a medida que éste pierde su aspecto rutinario.
2. **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.
3. **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.
4. **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.

## Metodología

La inscripción se realiza de forma online por única vez en la página web del plan.

La apertura de las inscripciones a los cursos se informan por correo electrónico, las mismas se harán en el sitio virtual del plan hasta la fecha límite establecida o hasta que se complete el cupo disponible.

La modalidad de cursada puede ser virtual y/o presencial. Para ambas modalidades se utiliza la plataforma Moodle para el desarrollo de las actividades.

## Certificación

La certificación de aprobación y/o realización de cada curso es brindada por la institución educativa de la cual proviene el docente que lo dicta: UADER, UNER, UTN, con quien la Secretaría de Modernización del Estado, Ciencia y Tecnología establece los convenios específicos correspondientes.

La certificación de asistencia a cada taller de competencias transversales es otorgada por la Secretaría de Modernización del Estado, Ciencia y Tecnología.

## Contenidos

### Módulo Competencias Transversales:

Los talleres que forman parte de esta instancia son:

1. Comunicación Escrita
2. Orientación al Servicio
3. Comunicación Eficaz
4. Trabajo en Equipo
5. Reconocimiento de la diversidad, multiculturalidad y discapacidad

## 1) Comunicación Escrita

El taller está dirigido a los trabajadores de la administración pública que desempeñan tareas laborales en las que predomina la producción escrita de documentación administrativa. Tiene el objetivo de fortalecer las habilidades de la comunicación escrita con el fin de mejorar la eficacia comunicativa en los diferentes ámbitos del Estado provincial. Mediante la promoción de la utilización adecuada de las normas de escritura y reglas ortográficas, el análisis de las producciones propias y la redacción de textos administrativos, el curso busca que los participantes incorporen herramientas técnicas de escritura y revaloricen sus conocimientos previos para generar prácticas claras y precisas de comunicación escrita.

Modalidad: presencial

## 2) Orientación al Servicio

Desarrolla conocimientos vinculados con 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 por resultados.

Modalidad: presencial

## 3) Comunicación eficaz

Propone diferentes estrategias de comunicación y sensibilización para lograr mejores relaciones interpersonales laborales, estimulando la creatividad y el compromiso en la búsqueda de soluciones de manera colaborativa y solidaria.

Modalidad: presencial

## 4) Trabajo en Equipo

El taller se orienta al reconocimiento de la importancia del trabajo en equipo, considerando que éste funciona satisfactoriamente cuando sus integrantes comprenden su interdependencia y que los resultados como los saberes que se generan en el proceso son siempre una construcción colectiva.

Modalidad: presencial





## 5) Trabajo en Equipo y Reconocimiento de la diversidad, multiculturalidad y discapacidad

La Secretaría de Niñez, Familia y Discapacidad de la provincia de Entre Ríos está a cargo de este taller que 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; el segundo en la realización de actividades 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.

**Importante:** Quienes no puedan asistir a los seis talleres (de la misma comisión) podrán recuperar cuando se publique un nuevo cronograma.

### Bibliografía:

- 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).

Elaborado por la Secretaría de Modernización del Estado, Ciencia y Tecnología  
Secretaría de la Gobernación  
Gobierno de Entre Ríos  
Última edición: febrero de 2019.