



Ministerio de Cultura y Educación  
 Universidad Nacional de San Luis  
 Instituto Politécnico y Artístico Universitario  
 Departamento: IPAU  
 Area: IPAU

(Programa del año 2019)  
 (Programa en trámite de aprobación)  
 (Presentado el 04/12/2019 10:12:30)

### I - Oferta Académica

| Materia                           | Carrera                        | Plan      | Año  | Período         |
|-----------------------------------|--------------------------------|-----------|------|-----------------|
| CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO | TÉC EN ADM.Y GEST.DE INST.UNIV | OCS-49/18 | 2019 | 2° cuatrimestre |

### II - Equipo Docente

| Docente                   | Función           | Cargo      | Dedicación |
|---------------------------|-------------------|------------|------------|
| NIGRA, ANA MARIA          | Prof. Responsable | CONTRATO   | 6 Hs       |
| FABRE, PATRICIA DEL VALLE | Prof. Colaborador | CONTRATO   | 6 Hs       |
| GARDELLA, JULIETA BELEN   | Prof. Colaborador | A.1ra Semi | 20 Hs      |

### III - Características del Curso

| Credito Horario Semanal |          |                   |                                       |       |
|-------------------------|----------|-------------------|---------------------------------------|-------|
| Teórico/Práctico        | Teóricas | Prácticas de Aula | Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc. | Total |
| Hs                      | 60 Hs    | Hs                | Hs                                    | Hs    |
|                         |          |                   |                                       |       |

| Tipificación      | Periodo         |
|-------------------|-----------------|
| D - Teoria (solo) | 2° Cuatrimestre |

| Duración   |            |                     |                   |
|------------|------------|---------------------|-------------------|
| Desde      | Hasta      | Cantidad de Semanas | Cantidad de Horas |
| 20/08/2019 | 11/10/2019 | 8                   | 60                |

### IV - Fundamentación

12019Calidad en la Atención al Público Unidad N°1.-1.--La Administración Pública orientada al Servicio del Ciudadano. Hemos decidido enmarcar nuestra materia en el paradigma de la administración pública orientada al ciudadano, paradigma superador del propuesto por la Nueva Gestión Pública. En el debate de cómo deben gestionarse los servicios y la organización pública en los últimos treinta años se han abierto procesos de reformas en el sector público que se han visto interferidos por las políticas neoliberales y su afiliación al mercado y concebir al sector público como un mercado. En el paradigma de la nueva gestión pública se asimila al ciudadano con el concepto de cliente y de esta manera se minimiza en la práctica los derechos democráticos de los ciudadanos. Algunos autores afirman que al equiparar el concepto de ciudadano al de mero consumidor de bienes y servicios públicos, lo relega o reduce al rol de cliente pasivo. Pereira López y Gulias (2015)-a quienes seguimos en este punto nos dicen que este paradigma debilita el concepto de igualdad política y de la relación de obligación mutua existente, entre ciudadanos y Estado. Se pierde en este paradigma los valores de democráticos de equidad, justicia, representación y participación. Esta mirada, como ya dijimos importa los mecanismos y la terminología del mercado, entendiendo las relaciones entre las administraciones públicas y sus consumidores como transacciones similares a las que se producen en aquel, dio fundamento a reformas que se realizaron en EEUU y en países europeos en los años setenta y ochenta del Siglo XX. La realidad es que el concepto de ciudadano, aunque se le asigne el rol de cliente, tiene derechos y deberes políticos que lo diferencian del cliente, poseen información y exigen resultados como expresión de un papel activo ante la administración al decir de las autoras que seguimos " Los nuevos contextos políticos y sociales, han hecho que los

ciudadanos se hayan convertido gracias a un mayor flujo de información, en propietarios políticos y económicos de la administración y le exigen resultados, como expresión de un papel activo ante ella y ante las acciones que lleva a cabo (2015:79) Frente a esta postura el paradigma del Nuevo Servicio Público propone como pilares para cualquier reforma administrativa, la colaboración, la cooperación y la creación de redes de gobierno. Perfil al ciudadano ya no como un cliente o consumidor sino de un ciudadano portador de derechos y deberes políticos, que participa y pertenece a una comunidad. Esta nueva visión afirma que “los Servidores Públicos no entregan el servicio al cliente, ellos le entregan democracia (Pereira López y Gulias 2015:80) y que la administración pública debe administrarse como una democracia y no como un negocio.

2019 Calidad en la Atención al Público Este paradigma está vertebrado por el restablecimiento de la centralidad de los ciudadanos y del interés público. Deja de lado así la visión del interés individual que conduce el interés público, que es negatoria del ideal de ciudadanía.

## V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

1.1. Objetivo General Brindar herramientas conceptuales y prácticas que permitan comprender la importancia de la atención de calidad al público en las instituciones universitarias. 1.2. Objetivos específicos 1.- Reflexionar sobre la importancia de la atención al público en la universidad.

Calidad de atención al público 2.- Presentar nociones sobre atención al público, identificar receptores internos y externos, la normativa aplicable y el rol de los agentes. 3.- Analizar el concepto de calidad vinculado a la administración pública y su vinculación con la atención al público y la comunicación. 4.- Proponer instrumentos de comunicación interna y externa que permitan mejorar el proceso de atención al público.

## VI - Contenidos

**Unidad 1: Marco Conceptual** 1.- La administración pública orientada al servicio del ciudadano. 2.- Usuarios internos y externos. 3.- Aspectos generales de la atención al ciudadano. 4.- El derecho a la educación y los derechos estudiantiles. 5.- La calidad en la atención al público. **Unidad 2: Comunicación y atención al ciudadano** 1.- El concepto de comunicación: distintos modelos y estilos 2.- La comunicación en los organismos estatales. 3.- Elementos del proceso de comunicación. 4.- Las nuevas formas de comunicación de la administración con el ciudadano. **Unidad 3: Profesionalización de la atención al público.** 1.- Que es profesionalizar-competencias ético-institucionales 2.- Diferencias entre “público” y “usuarios”. 3.- Entrevista de atención al público. El asesoramiento no coercitivo. 4.- Consentimiento informado. 5.- Gestión de quejas y reclamos.

**Unidad 4: La representación institucional** 1.- El rol del puesto de atención al público. 2.- Imagen institucional y sentido de pertenencia. 3.- Cuatro pilares para liderar. 4.- El trabajo en equipo. Responsabilidad social.

## VII - Plan de Trabajos Prácticos

Foros y actividades de entrega obligatoria

## VIII - Regimen de Aprobación

Para PROMOCIONAR: Presentación en tiempo y aprobación de todas las tareas de envío obligatorio propuestas para cada Unidad con puntuación mayor o igual a 7 (siete) – En el campus 70/100 y posterior aprobación de Integrador-coloquio de promoción según fecha de cronograma, bajo la modalidad presencial.

Para REGULARIZAR: Presentación en tiempo y aprobación de todas las tareas de envío obligatorio propuestas para cada Unidad con puntuación mayor o igual a 4 (cuatro) – En el campus 40/100. Las tareas de envío obligatorio tendrán dos recuperaciones (ver cronograma de la asignatura). Para APROBAR: Una vez regularizada la asignatura, se tomará un examen presencial y escrito según calendario académico. Se evaluarán los temas estudiados en las cuatro unidades.

## IX - Bibliografía Básica

[1] arta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. #61558; Asociación de Municipios Vascos et al Guía para la Implementación de un servicio de atención ciudadana. Recuperado de :[http://www.eudel.eus/es/publicaciones/libros\\_electronicos/guia\\_para\\_la\\_implantacion\\_de\\_un\\_servicio\\_de\\_atencion\\_ciudadana](http://www.eudel.eus/es/publicaciones/libros_electronicos/guia_para_la_implantacion_de_un_servicio_de_atencion_ciudadana) (Fecha de consulta 08/08/2019) #61558; Gigli P., Nacke M. y Boix M. (2011). Desafíos y recomendaciones para la atención al vecino en la Municipalidad de San Fernando, Buenos Aires. Buenos Aires. Recuperado de: <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1577.pdf> (Fecha de consulta: 05/06/19). #61558; Gobierno de la Provincia de Córdoba-Ministerio de Gestión Pública

[2] –Secretaría de fortalecimientos institucional ( 2015) Manual de atención al ciudadano CIAC. Recuperado de <http://www.cba.gov.ar/wp-content/4p96humuzp/2015/09/MANUAL-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO.pdf>( fecha de consulta 28/07/2019)&#61558;Gómez Camarero , Carmen (2003) las Nuevas formas de comunicación de la administración con el ciudadano –Recuperado de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2011/2001>(fecha de consulta 01/07/2019)&#61558;Lowney, Chris. El liderazgo al estilo de los jesuitas (2004) Ed Norma&#61558;[https://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM\\_06\\_ATENCION\\_CIUDADANO.pdf](https://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM_06_ATENCION_CIUDADANO.pdf)&#61558;Presidencia del Consejo de Ministros –Secretaría de Gestión Pública. (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. República del Perú. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>(fecha de consulta: 05/06/19

[3] amirez, Adela –Atención al Público en <http://www.mardelplata.gob.ar/documentos/economia/oficinacapacitacionlaboral/atencion%20al%20publico%20mod%201.pdf>( fecha de consulta28/07/2019)&#61558;Ulloa Fernando, La Ternura como fundamento de los derechos Humanos [http://www.terras.edu.ar/biblioteca/16/16TUT\\_Ulloa\\_Unidad\\_2.pdf](http://www.terras.edu.ar/biblioteca/16/16TUT_Ulloa_Unidad_2.pdf)&#61558;Universidad de Extremadura -Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios -1 Edición (2012) Recuperado de [http://biblioteca.unex.es/files/intranet/Procedimientos/Comunicaci%C3%B3n/SBAD-MC-003-BUENAS\\_PR%C3%81CTICAS.pdf](http://biblioteca.unex.es/files/intranet/Procedimientos/Comunicaci%C3%B3n/SBAD-MC-003-BUENAS_PR%C3%81CTICAS.pdf)( fecha de consulta 1/08/19)

## X - Bibliografía Complementaria

[1] Bibliografía para esta unidad&#61558;Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.&#61558;Gasca-Pliego, Eduardo Y Olvera-García, Julio César. Construir ciudadanía desde las universidades, responsabilidad social universitaria y desafíos ante el siglo XXI. Convergencia [online]. 2011, vol.18, n.56, pp.37-58. ISSN 2448-5799 Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-14352011000200002&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-14352011000200002&script=sci_abstract)( última consulta 20/08/19)&#61558;Gómez Camarero , Carmen (2003) las Nuevas formas de comunicación de la administración con el ciudadano –Recuperado de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2011/2001> (fecha de consulta 01/07/2019)&#61558;Pereira López, María; Jaráiz Gulías, Erika -El Nuevo Servicio Público (NSP), un paradigma para la construcción de nuevos modelos metodológicos para el análisis de la administración pública RIPS. Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas, vol. 14, núm. 2, 2015, pp. 73-93 Universidad de Santiago de Compostela -Santiago de Compostela, España --Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=38043460003>&#61558;Ramirez, Adela –Atención al Público en <http://www.mardelplata.gob.ar/documentos/economia/oficinacapacitacionlaboral/atencion%20al%20publico%20mod%201.pdf> ( fecha de consulta 28/07/2019)&#61558;SAM –Misterio del Interior y Transporte Presidencia de la Nación -Mejora en la atención al ciudadano [https://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM\\_06\\_ATENCION\\_CIUDADANO.pdf](https://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM_06_ATENCION_CIUDADANO.pdf)&#61558;Unesco -Derecho a la educación en [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-14352011000200002&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-14352011000200002&script=sci_abstract)&#61558;Universidad de Extremadura -Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios -1 Edición (2012) Recuperado de [http://biblioteca.unex.es/files/intranet/Procedimientos/Comunicaci%C3%B3n/SBAD-MC-003-BUENAS\\_PR%C3%81CTICAS.pdf](http://biblioteca.unex.es/files/intranet/Procedimientos/Comunicaci%C3%B3n/SBAD-MC-003-BUENAS_PR%C3%81CTICAS.pdf) ( fecha de consulta 1/08/19

[2] BRANDOLINI, A y GONZÁLEZ FRÍGOLI M. (2009) "Comunicación interna". La Crujía Ediciones. Buenos Aires. &#61656;CAPRIOTI, P. (2009). Branding Corporativo. Santiago de Chile: Libro de Empresas.&#61656;----- (1998) Comunicación Interna. Recuperado de: [http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion\\_Interna.pdf](http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf)&#61656;CIAC. (2015). Manual de atención al ciudadano. Recuperado de: [www.cba.gov.ar](http://www.cba.gov.ar)&#61656;COSTA, J. (1999). La comunicación en acción. Barcelona: Editorial Paidós. Costa J. (2003). Imagen corporativa en el siglo XXI. Buenos Aires: La Crujía.&#61656;MASSONI, S.(2007) "Estrategias. Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido". Homo Sapiens Ediciones Rosario. Santa Fe.&#61656;MATA, C. (1985). Nociones para pensar la comunicación y la cultura masiva, Modulo 2, Curso de Especialización Educación para la Comunicación. La Crujía. Buenos Aires. Fragmento recuperado de: <http://agro.unc.edu.ar/~extrural/Mata.pdf>&#61656;SAM SECRETARÍA DE ASUNTOS MUNICIPALES. (2003) Mejora en atención al ciudadano. Recuperado de: [https://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM\\_06\\_ATENCION\\_CIUDADANO.pdf](https://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM_06_ATENCION_CIUDADANO.pdf)&#61656;SCHEIN E. en SCHLEMENSON, A. (1990). "La perspectiva ética en el análisis organizacional". Paidós. Buenos Aires. &#61656;URANGA, W. (2014) Conocer, transformar, comunicar. Mimeo. La Plata.&#61656;----- (2005) La comunicación es acción: Comunicar desde las prácticas sociales. Recuperado de:

[http://www.washingtonuranga.com.ar/index.php?option=com\\_content&view=article&id=16:propios-22&catid=8:textos-proprios&Itemid=107&#61656;WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J. Y JACKSON, D. \(1991\). Teoría de la comunicación humana. Barcelona: Editorial Helder.Bibliografía complementaria](http://www.washingtonuranga.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=16:propios-22&catid=8:textos-proprios&Itemid=107&#61656;WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J. Y JACKSON, D. (1991). Teoría de la comunicación humana. Barcelona: Editorial Helder.Bibliografía complementaria)

[3] Sobre los medios de comunicación: <https://www.youtube.com/watch?v=jeskrMbtU8k>

[4] Calidad en la atención a la ciudadanía. Estrategias-internet--Vicente Ruiz, Rodríguez Ramírez et Al -Escuela de Formación e innovación administración Publica-Región de Murcia.[https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=14\\_INT\\_5017%20Calidad%20atenci%F3n%20ciudadan%EDa.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=106179&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c\\$m15012,49056](https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=14_INT_5017%20Calidad%20atenci%F3n%20ciudadan%EDa.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=106179&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c$m15012,49056)

## **XI - Resumen de Objetivos**

Brindar herramientas conceptuales y prácticas que permitan comprender la importancia de la atención de calidad al público en las instituciones universitarias.

## **XII - Resumen del Programa**

|  |
|--|
|  |
|--|

## **XIII - Imprevistos**

|  |
|--|
|  |
|--|

## **XIV - Otros**

|  |
|--|
|  |
|--|

### **ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA**

#### **Profesor Responsable**

Firma:

Aclaración:

Fecha: