



PROGRAMA DE
Capacitación para la
Gestión Organizacional

**GUIA PARA LA GESTION DE LA COMUNICACIÓN
ESCRITA EN ARBA – DECRETO 300/06**
del 23 de febrero al 27 de marzo 2015

Presentación detallada del curso virtual



INTRODUCCIÓN:

Desde el año 2006 la provincia de Buenos Aires cuenta con la Guía para la Gestión de la Comunicación Escrita en la Administración Pública, aprobada a través del Decreto 300/06, la cual tiene como finalidad actualizar las regulaciones en materia de comunicaciones administrativas, introduciendo formatos y estilos que mejoren la comunicación escrita en el ámbito de la Administración Pública Provincial.

Por otra parte, en el año 2008 la creación de Arba significó a nivel comunicacional un drástico giro en el estilo utilizado durante décadas en el ente recaudador provincial.

A nivel escrito se implementaron las Resoluciones Normativas, Instrucciones Generales y Registros de Calidad; como instrumentos para comunicar cuestiones tributarias, procedimientos, indicadores de gestión, etc.

Asimismo se produjo una profunda descentralización de tareas que históricamente se realizaban en casa central, como resolución de demandas de repetición, exenciones, inicio de sumarios por omisión y/o defraudación, emisión de títulos ejecutivos, etc.

Durante este año se aprobó la Resolución Normativa N° 41/14 que profundiza tal delegación de facultades, la cual supone un sustancial incremento en la confección de actos y documentos administrativos, de ahí la importancia que adquiere tanto el manejo de la herramienta Word como el cabal conocimiento de lo establecido en el Decreto 300/06.

Se desprende del relato anterior, la necesidad de acompañar estos procesos institucionales con una intensa tarea de capacitación vinculada con las mejoras en ese sentido, siendo la mencionada Guía y el manejo de funciones básicas del procesador de textos, el primer y fundamental eslabón de esta cadena de tareas tan sensibles para la administración tributaria.

DESTINATARIOS:

Agentes que desarrollen fundamentalmente tareas vinculadas a relatoría y/o sustanciación y tratamiento de expedientes en general, en las distintas áreas y gerencias de la Agencia.

OBJETIVO GENERAL:

Contribuir a mejorar la calidad de la comunicación escrita que se produce en las distintas actuaciones administrativas de la Agencia, a partir del uso efectivo del procesador de texto como herramienta informática y del análisis y la revisión de la normativa provincial.

Asimismo interesa promover la adquisición y el desarrollo de las competencias en entornos de aprendizaje virtual.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer los estándares y formatos previstos en la Guía para la gestión de la comunicación escrita en la administración pública de la provincia de Buenos Aires en documentos de uso interno y externo.
- Elaborar documentos administrativos en el ámbito de Arba que cumplan con las pautas de homogeneidad establecida.
- Adquirir conocimientos de la herramienta Word que faciliten y agilicen la confección de estos documentos.
- Desarrollar y/o potenciar las habilidades relacionadas con las pautas generales de estilo para la redacción administrativa.

PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS:

El curso tiene una **duración de 5 semanas**, desarrollándose **desde el 23 de febrero al 27 de marzo de 2015**, de acuerdo al siguiente esquema de contenidos:

<p>SEMANA 1: 3 días</p> <p>Introducción a la Plataforma</p> <p>Conocimiento de la plataforma y de las herramientas a utilizar durante el curso.</p>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cada usuario deberá editar su perfil personal, completándolo con una imagen propia y con información de contacto (mail, lugar de trabajo, etc.). ▪ Presentación de los docentes y de los alumnos entre sí a través de la herramienta “FORO”. ▪ Realización de tareas de entrenamiento (Cuestionarios, lecciones, subir/descargar archivos, participar del foro, subir enlaces y documentos convertidos de formato texto a formato PDF.), con el fin de familiarizarse con el entorno de aprendizaje virtual <p>Bibliografía:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Actividades Semana 1 – Introducción a la Plataforma ▪ Manual de uso de la plataforma ▪ Reglamento de uso de la plataforma ▪ Presentación detallada del curso
<p>SEMANA 1 y 2</p> <p>Desarrollo Temático:</p> <p>Procesador de Texto</p>	<p>Contenidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar formato al texto. • Selección de texto: cortar, copiar y pegar. • Formatos de documentos y párrafos. • Interlineado. <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foro para compartir y debatir conceptos sobre el tema • Cuestionario múltiple choice sobre utilidades del programa • Trabajo práctico aplicando los conceptos desarrollados a un documento sin formato <p>Bibliografía:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual Word.
<p>SEMANA 3</p> <p>Desarrollo Temático:</p> <p>Actuaciones Administrativas</p>	<p>Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos que promueven una decisión. • Documentos de decisión. • Documentos administrativos. • Documentos técnicos. <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Foro sobre definición, clasificación y características distintivas de cada actuación administrativa ▪ Cuestionario múltiple choice sobre el contenido temático <p>Bibliografía:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto 300/06 ▪ Decreto 2200/06

<p>SEMANA 4</p> <p>Desarrollo Temático:</p> <p>Decretos 300/06 y 2200/06</p>	<p>Contenidos:</p> <p>Elaboración de los documentos administrativos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aspectos formales.• Uso del isologotipo; marca institucional.• Aspectos de estilo.• Reserva de la documentación administrativa.• Formas usuales de cortesía.• Divisiones y agregados del texto.• Nuevas tecnologías de comunicación. <p>Firma de documentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ubicación.• Firmas en documentos que promueven una decisión y en documentos de decisión. <p>Sellos</p> <ul style="list-style-type: none">• Función y tipos.• Generalidades. <p>Sobres</p> <ul style="list-style-type: none">• Registro de datos. <p>Modelos</p> <ul style="list-style-type: none">• Proyecto de ley.• Mensaje.• Decreto.• Resolución por delegación de facultades y por facultad propia.• Disposición.• Circular.• Nota, nota múltiple y nota con copia.• Memorando.• Esquela.• Providencia. <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Foro sobre pautas para elaboración de documentos▪ Cuestionario múltiple choice sobre elaboración y modelos de documentos administrativos▪ Trabajo práctico consistente en la elaboración de documentos administrativos <p>Bibliografía:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Decreto 300/06▪ Decreto 2200/06▪ Resolución 4/06 Subsecretaría de la Gestión Pública
---	--

SEMANA 5 Apoyo al trabajo práctico	Actividades: Tarea opcional para quienes deseen acceder a un certificado de "Aprobación". Foro de ayuda para la realización de la tarea.
---	---

METODOLOGÍA:

El curso se desarrollará bajo la modalidad virtual, a través del Aula de Capacitación Virtual Arba, apostando a un modelo pedagógico que se sustente en la construcción conjunta del conocimiento, que estimule el desarrollo de nuevas competencias y propicie el intercambio colaborativo entre alumnos y profesores. A través del uso de las herramientas que la plataforma brinda, especialmente mediante el foro, apuntamos a la concreción de un espacio de aprendizaje basado en el aporte y en la interacción conjunta de los participantes, que posibilite el despliegue de sus potencialidades y la socialización de los saberes y experiencias.

En la línea de la construcción colectiva del conocimiento se agregará la herramienta wiki, donde cada alumno aportará ideas, conceptos y propuestas con la temática desarrollada.

Además del tutor docente del curso, los participantes dispondrán de un tutor de la plataforma, que oficiará de guía y asistente en cuestiones informáticas sobre el uso de la plataforma y de seguimiento de los participantes.

El curso requiere de un trabajo aproximado de 2 horas diarias durante las semanas de desarrollo temático, de acuerdo a la disponibilidad y dedicación de cada participante. Además, se agrega una semana adicional, para el desarrollo y entrega del trabajo práctico final que permite obtener el certificado de aprobación del curso.

El curso se divide en tres etapas:

- La etapa introductoria, permitirá al alumno interiorizarse en el uso de la plataforma, las herramientas, y la forma de interacción requerida para el curso.
- La etapa de desarrollo de contenidos constituye el corazón del curso en sí, donde se habilita el material, se dispone la interacción, se avanza en la discusión de los temas y de resolución de las dudas que se van generando sobre la temática impartida.
- La etapa del trabajo práctico es de tipo opcional y apunta a consolidar algunos temas ya desarrollados en la parte teórica mediante una ejercitación basada en casos concretos.

TUTORES DEL CURSO:

Tutor docente:

Jorge Luís Ghisolfi es Técnico en Administración Tributaria (UNTREF) y trabaja en Arba, es el Jefe de Departamento de Coordinación de Atención Presencial Almirante Brown. Se ha desempeñado como docente de capacitación interna en temas tributarios.

jghisolfi@arba.gov.ar

Cintia Laura Ponce Vena es Técnica en Administración de Empresas con orientación al Marketing (Universitas) y trabaja en Arba, es Analista del Departamento de Coordinación de Atención Presencial Almirante Brown. Se ha desempeñado como docente de capacitación interna en temas tributarios.

cponce@arba.gov.ar

Tutor de la Plataforma:

Ezequiel Díaz trabaja en Arba, en el Departamento de Capacitación del Personal de la Gerencia de Recursos Humanos y es estudiante avanzado de la carrera de Sociología en la UNLP. Durante los dos últimos años se ha desempeñado como Analista del Departamento aludido, participando del desarrollo del Proyecto de e-learning y capacitándose como tutor virtual de la plataforma.

ezequiel.diaz@arba.gov.ar

CALIFICACIÓN:

El tutor docente del curso realizará una evaluación continua, que se concretará en la valoración de la dedicación de cada participante y de la calidad de sus intervenciones, en lo que se refiere a:

- La participación en las actividades de intercomunicación que se integran en el entorno virtual (foros, Chat, correos...). Ella se medirá en base a la frecuencia y constancia de las intervenciones en la plataforma durante las tres semanas de contenidos temáticos.
- La resolución de las actividades propuestas (cuestionarios, casos prácticos, informes, etc.) atendiendo a la calidad del contenido y a la claridad conceptual y de exposición que se hayan alcanzado.

El sistema de calificación se resume en el siguiente cuadro:

CALIFICACIÓN	CALIDAD DE LOS TRABAJOS ENTREGADOS	TRABAJO EN GRUPO Y PUNTUALIDAD EN LAS ENTREGAS	APORTES Y PARTICIPACIÓN
APTO A: Excelente	Muy buena (9-10)	Siempre	Siempre
APTO B: Bien	Buena (8-7)	Casi siempre	Casi siempre
APTO C: Apto	Normal (5-6)	A veces	A veces
D: No Apto	Mala (<5)	Nunca	Nunca
R: Tiene que recuperar	Ver nota explicativa		

Nota explicativa R: La calificación R se utiliza en la tabla de calificaciones provisionales, para aquellos participantes que con el trabajo realizado no pueden superar el módulo o capítulo y tienen posibilidad de recuperar aquellas actividades que el tutor docente ha marcado como imprescindibles para superar el módulo. Una vez finalizado el periodo de recuperación se sustituirá la R, por la nota final que haya alcanzado el participante.

CERTIFICACIÓN:

Para una instancia de "Aprobación" se calificará no solo la actividad proactiva en los foros sino también los resultados obtenidos en los cuestionarios múltiple choice, en las tareas encomendadas y la producción del trabajo final de integración. En este caso el certificado será emitido por el *Instituto Provincial de Administración Pública (IPAP)*.

Asimismo se considerará una instancia de certificación de "Participación" en el curso, en la que se valorará la actividad a desarrollar en los foros y demás herramientas de interacción. *En tal caso, el certificado será emitido por Arba.*