

1. DENOMINACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:

“ATENCIÓN CIUDADANA INCLUSIVA”

2. CONTRIBUCIÓN ESPERADA (el aporte de la capacitación en el puesto de trabajo):

Proporcionar a los participantes un marco conceptual sobre el nuevo paradigma de la discapacidad, facilitándoles las herramientas prácticas para promover las adecuaciones necesarias para incluir, eliminando esas barreras y evitando esas restricciones que impiden a las personas en situación de discapacidad estar en igualdad de condiciones con las demás y que los resultados se reflejen contribuyendo a la calidad del servicio público.

3. EJE: El Estado de tu lado y Estado en red.

4. ORGANISMO SOLICITANTE: IPAP CHACO.

5. ORGANISMO DICTANTE: IPAP CHACO

6. ORGANIZADOR: IPAP CHACO.

7. CAPACITADORAS:

Norma Risso, Belén Merlo, Josefina Ocampo y Soledad Núñez.

8. Convenio: NO

9. FUNDAMENTACIÓN:

El enfoque de derechos exige reconocer que las personas en situación de discapacidad son sujetos con derechos y deberes, en igualdad de condiciones en la sociedad, reconociendo su capacidad, su valor y el aporte que brindan a la sociedad. El Estado debe garantizar los derechos fundamentales y brindar un servicio de calidad al ciudadano. En ese contexto, es que los servicios públicos debemos velar para que las personas tengan acceso a los trámites y servicios de la administración pública, en condiciones igualitarias, lo que contribuye al goce efectivo de los derechos. En consecuencia, es fundamental diseñar una estrategia de servicio que permita la materialización de estos principios. Para esto, se debe trabajar en la optimización y adecuación de los canales de atención a las necesidades de la población.

La incorporación de la temática de discapacidad en el empleo público tiene como objetivo primordial generar los mecanismos tendientes a facilitar el ejercicio de este derecho a la inclusión en el ámbito laboral, ya que el trabajo digno es prioritario en la vida y en el desarrollo de las personas.

Las políticas públicas y el comportamiento social frente a la discapacidad dice mucho sobre la calidad de una sociedad, con un enfoque transversal que horizontalice las políticas y saliendo de los abordajes particulares, integre los diferentes actores y gestiones. Desde esta visión incluyente, el equipo interdisciplinario de la Fundación Lograr pretende ser facilitador en pos del avance de la calidad de vida y en el reconocimiento de su condición de sujetos de derecho y a la luz de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

10. OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

- Adquirir a través de un enfoque interdisciplinario, conocimientos de las normativas vigentes, pautas básicas y buenas prácticas para el fortalecimiento de la atención de público; los principales elementos que tanto los encargados de la atención directa al ciudadano y la ciudadana, como los responsables del diseño y coordinación de las estrategias de servicios, deben contemplar a la hora de desarrollar sus tareas.

- Desarrollar una sensibilidad y amplia visión de la realidad cotidiana del ciudadano con discapacidad.
- Promover el cambio de paradigma, donde las diferentes visiones se igualan en un mismo sentido, el de eliminar obstáculos y barreras que impiden a las personas con discapacidad participar activamente y desarrollar su máximo potencial en todos los ámbitos de la vida.
- Generar las condiciones propicias para asesorar o transmitir aquellas acciones que contribuyan a mejorar la accesibilidad y la atención ciudadana inclusiva.

11. DESTINATARIOS:

Dirigido al personal tengan contacto directo de atención al público o cuya función implique transmitir información, asesoramiento, contención u orientación al ciudadano de:

- Municipalidad de Pampa del Indio
- Policía de la Provincia del Chaco
- Ministerio de Desarrollo Social
- Ministerio de Salud Pública
- Ministerio de Educación
- Oficinas de atención del ámbito municipal y provincial
- Mesas de entradas del ámbito municipal y provincial

12. NIVEL DE DESTINATARIOS: Nivel Operativo.

13. NÚMERO DE PARTICIPANTES: 80 personas.

14. CONTENIDOS:

TEMARIO

UNIDAD 1: Discapacidad desde una mirada de igualdad de derechos e inclusión

Concepto de Discapacidad: Definición de discapacidad, terminología correcta e incorrecta. Modelos de abordaje de la discapacidad, evolución histórica: del modelo místico al modelo social. El nuevo paradigma de la Discapacidad. La diversidad funcional. Barreras: arquitectónicas, comunicacionales y culturales. Apoyos necesarios y ayudas técnicas. Diferenciación: integración - inclusión. Los valores humanos: el ser humano como sujeto y no como objeto. La «invisibilidad» de las personas con discapacidad y su contrapartida: sensibilización social respecto del problema y de la discapacidad.

UNIDAD 2: Normativa. Políticas nacionales, acuerdos internacionales y derechos humanos.

¿Qué es la discriminación por discapacidad? Formas de discriminación contra las personas con discapacidad. La cuestión en el plano internacional: Objetivos del Milenio de las Naciones Unidas; Convención interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad y Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

UNIDAD 3: Cultura organizacional inclusiva. ¿Qué entendemos por una atención ciudadana inclusiva?

Desarrollo de la empatía. Ambientes propicios para una inclusión laboral en discapacidad. El rol regulador del Estado. Los elementos más importantes de una administración moderna, receptiva e inclusiva. Atención Presencial Inclusiva: Pautas. Atención virtual Inclusiva: variables accesibles. Servicios tecnológicos Inclusivos para la atención de sus públicos. Atención telefónica inclusiva. Atención Inclusiva por Correspondencia

UNIDAD 4: La inclusión de personas con discapacidad en organizaciones públicas.

El Estado y la inclusión laboral. Proceso de Inclusión Laboral: evaluación y rediseño de puestos de trabajo, formación para la inclusión laboral, instrumentos para la selección, estímulo y capacitación. Instrumentos de trabajo inclusivos / Metodología de atención inclusiva. Espacios de atención accesibles e inclusivos.

15. MODALIDAD: presencial.

16. METODOLOGÍA:

Jornada presencial con presentaciones audiovisuales, dinámicas grupales de interacción, reflexión y análisis del contenido.

17. DURACIÓN: 6hs

18. CRONOGRAMA:

Fecha: JUEVES 4 de abril

Acreditación: 8.30hs

Primera parte: 9 a 12hs

Pausa: 12 a 13 hs

Segunda parte: 13 a 16hs

19. REQUISITOS PARA CERTIFICACIÓN:

Para Certificación de Asistencia: Cumpliendo con el 100% de asistencia en la primera y segunda parte de la jornada.

20. RECURSOS.

Material

- Power point provisto por el docente a cargo será publicado en la página ipap.chaco.gov.ar

Equipamiento

- Instalación con capacidad para 80 personas
- Proyector de cañón
- Equipo de audio
- Pizarra blanca c/fibras
- Elementos para las dinámicas a cargo de los capacitadores.

21. SEDE DE DICTADO: Casa de las Culturas-calle Corrientes y San Martín- localidad Pampa del Indio.