



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

ANEXO I

**DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL  
PLAN ANUAL DE CAPACITACION 2018**

Índice

1. Introducción .....	2
2. Plan de trabajo 2018.....	3
A - Líneas transversales de capacitación.(TABLA I).....	5
B - Líneas de formación vinculadas con la política sustantiva. (TABLA II).....	8
C - Líneas de formación vinculadas con los procesos de apoyo (TABLA III) .....	9
3. Plan de cada unidad organizativa (TABLA IV) .....	11
4. Recursos .....	12
5. Evaluación .....	13



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

ANEXO I

## 1. Introducción

El presente plan de trabajo tiene la finalidad de describir el conjunto de actividades de capacitación propuestas para el periodo 2018, que permitan operativizar los objetivos delineados en el Plan Estratégico de Capacitación plurianual 2018 - 2020.

La metodología utilizada para su elaboración parte del diagnóstico de necesidades de capacitación del personal que se realizó de manera conjunta con los diferentes actores involucrados. Se relevaron las propuestas que presentó cada área con el aval de los/as referentes, y se sumaron otras propuestas a partir de la mirada transversal sobre las competencias necesarias a mantener o desarrollar para la gestión organizacional.

Además se evaluó la viabilidad de las propuestas en función de los recursos involucrados, considerando la posibilidad de contar con actividades organizadas por integrantes de la Defensoría, o por profesionales convocados a tal fin, o por la oferta disponible de universidades públicas y privadas y organizaciones civiles especializadas, así como las ofrecidas por otros organismos de las diferentes jurisdicciones del Estado nacional.

Como resultado se reagruparon las demandas parciales y se organizó una propuesta que tiene en cuenta las diferentes áreas de conocimiento, que responden al desarrollo de competencias técnicas de acuerdo a las necesidades de los diferentes perfiles que se desempeñan en el organismo, y las competencias transversales para el desarrollo integral de todos/as los/as agentes.

Estas *competencias transversales* se desprenden de la naturaleza de la institución, en tanto organismo perteneciente a la administración pública con alcance nacional, como de las misiones y funciones institucionales derivadas de las materias objeto de actuación de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Las *competencias técnicas* a desarrollar, tanto para las áreas de apoyo como para las áreas sustantivas, se dividen en competencias profesionales específicas ( relacionadas a los puestos profesionales, técnicos y administrativos, que no implican responsabilidad de

2



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

#### ANEXO I

conducción sobre otras personas, son competencias específicas para las actividades, operaciones y funciones asignadas a sus puestos) y en competencias directivas estratégicas (aseguran la eficacia de la función de liderazgo del personal de conducción, como los directores y/o jefes de área, o equivalentes).

## 2. Plan de trabajo 2018

En función de los objetivos y acciones propuestas para esta etapa de gestión <sup>1</sup> se plantearon determinadas líneas de capacitación para desarrollar durante este año. Cada línea de capacitación (A - Líneas transversales, B - Líneas de formación vinculadas con los procesos de apoyo y C - Líneas de formación vinculadas con los procesos de apoyo) está compuesta por un conjunto de temáticas que a su vez responden a esos objetivos de gestión.

Por otro lado se consideró que la propuesta formativa ofrezca como mínimos los créditos de capacitación que se requiere por año para el ascenso por progresión en la carrera administrativa, según el siguiente criterio:

<b>Categorías</b>	<b>Nivel escalafonario</b>	<b>Cantidad de créditos mínimos por año para el ascenso por progresión</b>
1 y 2	A	12
3 y 4	B	12,8
5, 6 y 7	C	14
8, 9 y 10	D	16
11 y 12	E	40

Para la acreditación de los mismos, el Departamento de Gestión del empleo emitirá los certificados de asistencia o aprobación, para las actividades internas organizadas por la institución y recepcionará las constancias correspondientes a las capacitaciones que se realicen con prestadores externos.

<sup>1</sup> Plan Estratégico de Capacitación 2018- 2020



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

## ANEXO I

Respecto de la dedicación horaria del personal a las actividades de capacitación que se desarrollan dentro del horario laboral habitual, será reconocida como servicio efectivo.

Cabe destacar que la presente planificación se basa en una oferta amplia, que compromete diferentes prestadores, por lo que es posible que no se puedan concretar la totalidad de las propuestas por causas externas a esta Defensoría. Por este motivo, estarán garantizada para el presente PAC las actividades que organiza la Defensoría ya sea porque se trata de una actividad interna a cargo de integrantes del plantel o porque está en condiciones de buscar una propuesta alternativa con características semejantes para su concreción. De manera que se establecen actividades de realización obligatoria para la institución en tanto responsable de la implementación del PAC; el personal podrá elegir libremente sobre su participación en el mismo.

Otra consideración que se tuvo en cuenta para la presente planificación es la necesidad de establecer una cantidad o cupo de participantes para cada capacitación. En algunos casos está definido por el prestador y en otros, cuando la realización de la actividad tiene un costo monetario, se determinan por previsión presupuestaria y por optimización de recursos. De manera que la oferta está regulada en función de las necesidades de gestión planteadas en el diagnóstico previo. Por lo que los interesados en participar de las actividades que tienen cupo, deberán contar con el aval del/la responsable del área de desempeño.

En esta propuesta no se incluyeron Maestrías o Carreras de especialización de posgrado, en tanto la duración de las cursadas y los procedimientos de admisión para las mismas, exceden el periodo comprendido para el plan de trabajo 2018.

También se priorizaron “destinatarios/as” en función de la pertinencia del presente plan y de la adecuación de la oferta a las necesidades de capacitación plantadas por cada área.



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

## ANEXO I

A continuación se describen las líneas de capacitación y las temáticas asociadas. En cada TABLA se detalla la oferta de capacitación para cada línea con: duración, modalidad, institución responsable, destinatarios/as recomendados, créditos de capacitación, cantidad de participantes y costos.

### **1. A - Líneas transversales de capacitación - TABLA I**

#### **1. Inducción institucional**

Orientar y ubicar al personal ingresantes, a partir de brindar información sobre normativa, procedimientos y contexto institucional, y supervisar durante el periodo de desempeño inicial.

#### **2. Estado y Administración Pública**

Aportar contenidos relevantes para comprender conceptos como estado, gobierno, administración y políticas públicas, así como sus efectos sobre el desempeño de la función pública. Desarrollar el sentido de la ética e Integridad pública y sensibilizar sobre los deberes y derechos del ejercicio de la función pública.

#### **3. Política institucional de la Defensoría del Público**

Comprometer al equipo de trabajo con los objetivos estratégicos y proyectos prioritarios del organismo y consensuar cuales son los principales desafíos que representan.

#### **4. Innovación**

Desarrollar políticas de reforma y modernización institucional con el fin de lograr mejores resultados ante nuevas demandas y escenarios cambiantes.

#### **5. Tecnologías de la información y la comunicación**

Mejorar los procedimientos internos y la comunicación a través de la incorporación de nuevas competencias y saberes sobre tecnologías de la información y la comunicación.



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

ANEXO I

## **6. Herramientas de Gestión Pública**

Implementar herramientas de gestión como planificación estratégica, formulación de proyectos y programas, implementación y evaluación de políticas públicas, para lograr mejoras en la gestión y en la obtención de resultados.

## **7. Conducción de equipos**

Desarrollar competencias en el personal que asume funciones de conducción que están relacionadas con el establecimiento y comunicación de la visión, valores y estrategia de la organización, así como la gestión operativa de las personas. Entre las que se destacan las de supervisión, de visión, de construcción de relaciones interpersonales, de la comprensión del entorno organizacional, de la planificación y gestión, y del desarrollo del personal.

## **8. Gestión de la calidad**

Incorporar progresivamente una cultura de la calidad y la mejora continua, con controles y análisis de los procedimientos para optimizar recursos y conseguir los resultados esperados.

## **9. Trabajo en equipo**

Desarrollar el concepto de equipo como modalidad de trabajo, organización, comunicación y conducción. Tomar conciencia de su potencialidad al servicio de los objetivos organizacionales.

## **10. Prevención**

Sensibilizar y aportar conocimientos sobre la importancia de adquirir hábitos saludables que prevengan trastornos de salud y colaboren con el bienestar del personal, así como ofrecer herramientas para saber proceder antes emergencias y maniobras de Primeros Auxilios y RCP.

## **11. Diversidad**



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

#### ANEXO I

Incluir el concepto de diversidad como el proceso de identificar y responder a las necesidades que puedan presentar los diferentes colectivos que integran o se relacionan con la institución. Así como incorporar el concepto de diversidad funcional para revisar procedimientos, objetivos de gestión e incorporar herramientas para su desarrollo.

#### **12. Género**

Sensibilizar y aportar conocimientos que contribuyan a erradicar las diferentes situaciones de violencia de género y discriminación por orientación sexual e identidad de género, poner en discusión los patrones culturales y sociales que las generan, buscando promover y contribuir a la igualdad de trato y oportunidades.

#### **13. Idioma**

Desarrollar competencias en el uso de otros idiomas, como Inglés o Portugués, en el personal que por las tareas asignadas requieran comunicarse o consultar bibliografía en otro idioma.

#### **14. Atención al público**

Desarrollar competencias para mejorar actitudes y aptitudes en la atención, recepción, registro, asesoramiento, resolución y/o derivación de consultas, gestionar pedidos y reclamos del público en general.

#### **15. Procedimientos administrativos**

Aportar conocimientos sobre normativa y procedimientos administrativos para desarrollar competencias que mejoren su ejecución. Relativos a la solicitud, registro y rendimiento de gastos, solicitud de compras y contrataciones, como a las gestiones relativas a la administración del personal, entre otras.



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

ANEXO I

## **2. B - Líneas de formación vinculadas con la política sustantiva - TABLA II**

### **1. Relación con las audiencias y Protección de derechos**

Proteger y promocionar los derechos del público y reparar los derechos vulnerados tanto para denunciantes como para el público en general. Proporcionar mecanismos de resolución alternativa de los conflictos a través de la construcción del consenso y el diálogo de los distintos actores involucrados.

### **2. Participación**

Promover la participación del público a partir de consultas y denuncias. Sostener un ámbito participativo de debate sobre el desarrollo y funcionamiento de los medios de comunicación. Convocar a audiencias públicas para evaluar el adecuado funcionamiento de los medios de comunicación audiovisual.

### **3. Promoción y Capacitación**

Implementar distintas instancias de Capacitación y Promoción como talleres, charlas, concursos, congresos, cursos y seminarios, presenciales o virtuales con el fin de promocionar la Ley y los derechos contenidos en ella, como los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la erradicación de toda forma de discriminación y la violencia simbólica mediática, fortalecer y fomentar la diversidad, la universalidad de los Servicios de Comunicación Audiovisual, la participación, el federalismo, la inclusión social, equidad de género y el acceso de personas con discapacidad entre otros, siempre desde la perspectiva de la libertad de expresión y los derechos a la comunicación y la información como derechos humanos.

### **4. Investigación**

Realizar monitoreo permanente sobre el estado de cumplimiento de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual y los derechos humanos consagrados en ella. Producir y promover estudios sobre cualquier tipo y/o forma de discriminación y/ o menoscabo de la dignidad humana que induzcan o promuevan formas de desigualdad social,



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

#### ANEXO I

comportamientos perjudiciales para el ambiente o para la salud de las personas y la integridad de los niños, niñas o adolescentes. Así como sobre violencia mediática en los medios de comunicación. Las líneas directrices de investigación estudian críticamente las formas en que los medios de comunicación audiovisual pueden afectar la sensibilidad de algún grupo o sector social, focalizando en representaciones estereotipadas de los roles de género, violencia mediática contra las mujeres y publicidades, entre otros. Divulgar experiencias, investigaciones y resultados de análisis realizados.

### **3. C - Líneas de formación vinculadas con los procesos de apoyo - TABLA III**

#### **1. Legales**

Actualizar conocimientos normativos y desarrollar competencias en la gestión Jurídico-Legal para la elaboración de dictámenes, para el control de legalidad de los proyectos de actos administrativos, así como para la elaboración de normas técnicas en sus aspectos jurídicos. Actualizar conocimientos sobre legislación relacionada a gobierno electrónico, acceso a la información pública y protección de datos personales.

#### **2. Administración Financiera**

Actualizar conocimientos normativos y desarrollar competencias en la gestión de la administración financiera y de los recursos económicos. Formular y ejecutar la gestión presupuestaria. Administrar los fondos recaudados y los pagos. Administrar los bienes patrimoniales y no patrimoniales. Coordinar y controlar los procesos involucrados asegurando el cumplimiento de la normativa vigente.

#### **3. Compras y Contrataciones**

Actualizar conocimientos normativos y desarrollar competencias en la gestión de Compras y Contrataciones de bienes y servicios.

#### **4. Auditoría**

Actualizar conocimientos normativos y desarrollar competencias en procesos de Auditoría



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

ANEXO I

Interna.

## **5. Administración y servicios de oficina**

Aportar mejoras en las habilidades para desarrollar actuaciones administrativas, su elaboración y diligenciamiento, teniendo en cuenta el marco normativo y los procedimientos vigentes. Para la mejora en la gestión de documentación, en el registro en sistemas informáticos, en la utilización de herramientas informática y en la redacción administrativa.

## **6. Gestión de Personal**

Actualizar conocimientos normativos y desarrollar competencias en la gestión de los Recursos Humanos, para lograr mejoras en la administración, capacitación, desarrollo, evaluación, condiciones y medio ambiente de trabajo y comunicación interna.

## **7. Mantenimiento y servicios generales**

Aportar mejoras en las habilidades en la gestión de procesos de mantenimiento de los bienes muebles, inmuebles y vehículos y de los servicios básicos generales.

## **8. Tecnologías de la Información y Comunicación**

Aportar mejoras en las habilidades en la gestión del diseño, mantenimiento y prestación de los servicios informáticos y de telecomunicaciones, así como en normativa y procedimientos de seguridad informática.

## **9. Relaciones institucionales y Comunicación**

Producir herramientas de comunicación, en diferentes soportes, y con la utilización de tecnologías de la información y la comunicación, con la intención de ampliar el conocimiento general sobre los derechos comunicacionales. Desarrollar campañas de comunicación institucional a través de distintos mecanismos, que promuevan la ley, el ejercicio de una audiencia activa y el derecho a la comunicación. Difundir a nivel internacional el modelo pedagógico y no sancionatorio de la Defensoría del Público, y



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

ANEXO I

establecer mecanismos de cooperación, articulación de acciones e intercambio de información y experiencias.

### **3. Plan Anual de Capacitación para cada unidad organizativa - TABLA IV.**

La normativa vigente<sup>2</sup> determina que el Departamento de Gestión del Empleo dependiente de la Dirección de Administración, elaborará un Plan Anual de Capacitación de cada unidad organizativa, sobre la base de las propuestas elevadas por sus titulares sobre las necesidades detectadas. Sin embargo la modalidad adoptada para la elaboración del siguiente Plan de Capacitación propone un criterio de organización diferente, son los objetivos de trabajo los que reúne a las diferentes áreas a partir de temáticas comunes.

Asimismo, se realiza una recomendación de destinatarios/as para cada capacitación, de manera que recorriendo la propuesta a partir de los destinatarios se puede reconstruir la propuesta de Plan Anual de Capacitación de cada unidad organizativa.

Cabe destacar que hay una oferta de actividades transversales que integra la propuesta de todas las unidades organizativas y otra específica para cada una de ellas. Las actividades comunes además están recomendadas para todo el personal, o para puestos de apoyo administrativo en áreas sustantivas o para puestos de Nivel A y B.

La oferta específica para cada unidad organizativa se describe en el TABLA IV,

---

<sup>2</sup> Artículo 165°, Estatuto del Personal de la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, aprobado por Resolución DPCA N° 8, de fecha 4 de febrero de 2014.



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

ANEXO I

#### **4. Recursos**

##### **Económicos**

En función de los costos detallados en las TABLAS del Plan de trabajo 2018 para cada capacitación, la propuesta de formación requerirá de un importe anual estimado en \$ 229.579 (PESOS:DOSCIENTOS VENTINUEVEMIL QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE) para contratar los servicios de capacitación, tanto para costear los honorarios de docentes de manera directa o a través de organizaciones especializadas, como para afrontar los costos de matriculas y cuotas mensuales de cada trabajador/a cuando la oferta institucional seleccionada así lo determine.

Por otra parte se estima gastos menores que están incluidos en las provisiones anuales realizadas por el área, para cubrir los refrigerios de actividades grupales que se desarrollen en la sede de la Defensoría y para material grafico, fotocopias y útiles de librería.

##### **Materiales e Infraestructura**

Las actividades de capacitación, internas o externas, grupales que se desarrollan en la sede central de la Defensoría del Público, que requieran espacio áulico, se realizarán en el Auditorio de planta baja del edificio, con todo el equipamiento multimedia de apoyo pedagógico. Contando además con el refrigerio y otros insumos que fueran necesarios, como material grafico y útiles de librería.

Las actividades brindadas por organizaciones especializadas o casa de estudios se desarrollan en los lugares que cada institución disponga. Las actividades virtuales se realizaran desde los puestos de trabajo, con las herramientas informáticas disponibles con que cuenta el personal. En ambos casos se entregara material grafico y útiles de librería si fuera necesario.

##### **Recursos Humanos**

Las actividades de capacitación internas y externas, contempladas en este PAC, requieren de un equipo de profesionales y técnicos especializados para garantizar el éxito



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

#### ANEXO I

del proyecto. Los prestadores internos que son aquellos agentes que están en condiciones de brindar actividades de capacitación, y los prestadores externos son aquellos docentes y/ o especialistas en determinadas materias que instruyen en instituciones fuera o dentro del organismo, o que son contratados a tal fin. También serán partícipes todos los recursos humanos que faciliten las instancias de acompañamiento y logística para su implementación. El personal del Departamento de Gestión del Empleo de la Dirección de Administración estará avocado a la implementación del presente plan.

### 5. Evaluación

Teniendo en consideración que las acciones planificadas para el periodo 2018 deben poder colaborar con la concreción de los objetivos delineados en el Plan Estratégico de Capacitación plurianual 2018 – 2020, es que al momento de su diseño y planificación se tuvieron en cuenta los criterios de **pertinencia** y **sustentabilidad**, es decir que exista una congruencia entre el PAC y los objetivos y competencias definidas en el PEC, además de que se cuente con los recursos necesarios (materiales, económicos y humanos) para cubrir los objetivos planteados.

Para llevar adelante la evaluación de la ejecución del presente PAC se utilizarán diferentes instrumentos de seguimiento, monitoreo y valoración de las capacitaciones, con el fin de determinar el grado de **eficacia y eficiencia** en su implementación y cómo este impacta en el logro de los objetivos institucionales.

La evaluación del PAC, contempla tanto el **cumplimiento** de las proyecciones realizadas, el **uso óptimo de los recursos** como así también la **calidad** de las acciones de capacitación.

Los resultados obtenidos a partir del procesamiento y análisis de la información relevada en cada uno de los PAC implementados, serán útiles para mostrar los resultados de la gestión y el avance del PEC, de manera que se puedan corregir los desvíos y/o



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

ANEXO I

ajustar algunas acciones en la planificación y desarrollo del PAC a ejecutar en el siguiente período.

A continuación se describen los criterios a utilizar para la evaluación de resultados del PAC, así como los indicadores, índices e instrumentos para su realización.

Criterios	Indicadores			Instrumento
<p><b>Eficacia en la implementación</b> permiten inferir el nivel de cumplimiento a partir de los objetivos y metas alcanzadas en el periodo de tiempo determinado.</p>	<p>Índice de realización: Cantidad de acciones realizadas / acciones previstas</p>	<p>Índice de actividad: Cantidad de horas de capacitación realizadas / horas previstas</p>	<p>Índice de personal capacitado: Cantidad de personas capacitadas/ cantidad prevista.</p>	<p>Tabla para registrar información y datos, procesamiento y análisis.</p>
<p><b>Eficiencia en la implementación</b> permite inferir el uso óptimo de los recursos en relación a los objetivos y metas alcanzados</p>	<p>Porcentaje de participación para capacitaciones / Porcentaje de deserción</p>	<p>Promedio de participantes por acción de capacitación</p>	<p>Promedio costo hora capacitación / cantidad de participantes</p>	<p>Tabla para registrar información y datos, procesamiento y análisis.</p>
<p><b>Calidad de las acciones de capacitación:</b> se infiere a partir del nivel de satisfacción de los participantes respecto de las actividades realizadas.</p>	<p>Índice evaluación general de la capacitación</p>	<p>Índice evaluación de contenidos y temáticas trabajadas</p>	<p>Índice evaluación de desempeño docente</p>	<p>Encuesta de satisfacción (ver modelo) procesamiento y análisis de los resultados.</p>



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

ANEXO I

Se adjunta un modelo de encuesta para indagar sobre el nivel de satisfacción de los participantes respecto de las actividades realizadas, destinada a evaluar la calidad de las acciones de capacitación.