

## Objetivos generales

Fortalecer las competencias de gestión de las personas, para agentes en cargos directivos y funciones de conducción.

## Objetivos específicos

- Sistematizar conceptos y herramientas que habiliten abordar los conflictos en el ámbito laboral de un modo creativo y práctico.
- Fomentar las políticas de seguimiento y evaluación e introducir en el uso de indicadores y otras herramientas dinámicas.
- Promover y facilitar la customización de los e-trámites.



### Duración

Equivale a 20 horas reloj.



### Comunicación

capacitacion@cba.gov.ar



### Destinatarios

Personas con funciones de conducción.



### Actividades

Contiene 1 evaluación obligatoria en cada módulo que **debe aprobarse con 6 (seis) o más**.  
Dos intentos.



### Certificación

Dentro de los 15 días hábiles, mediante CiDi.

## Módulo Inicial

Instructivo de Navegación del Aula Virtual.

Programa Modalidad de Cursado y Certificación.

Foro de Consultas.

## Módulo 1: Resolución pacífica de conflictos: herramientas en el ámbito laboral

Abordaje de conflictos: importancia de construir respuestas. Definición de conflicto. Tipos.

Posibilidades de resolución de conflictos. Métodos de resolución: Negociación, Conciliación, Arbitraje, Mediación. Actitud colaborativa y pacífica, construcción colectiva, importancia de las herramientas.

Comunicación Asertiva. Escucha activa. La pregunta. Reconocimiento de las emociones. Creatividad.

## Módulo 2: E trámite

El trámite digital y la creación de valor público.

Cómo diseñar y customizar trámites digitales.

## Módulo 3: Seguimiento y evaluación de iniciativas públicas

Diferencia conceptual y operativa entre Seguimiento y Evaluación.

Tipos y construcción de Indicadores de seguimiento (KPI) – Matriz de indicadores.

Evaluación de iniciativas públicas – análisis, sistematización e informes evaluativos.

# Plazos y condiciones para certificar, realizar reclamos y/o consultas



Para certificar el curso es **requisito cumplimentar en tiempo y forma y aprobar** con la calificación correspondiente las actividades obligatorias y/o examen final propuesto en cada capacitación.



Calificaciones: **el plazo para reclamar por una calificación es hasta 48 horas posteriores al cierre del curso**. El Instructivo de Navegación indica cómo y dónde corroborar sus calificaciones y devoluciones.



Ante cualquier inconveniente técnico en la realización de las actividades, evaluaciones y exámenes obligatorios, deberá comunicarse a **capacitacion@cba.gov.ar** para informar lo sucedido, dentro de los plazos de la capacitación.

Sugerimos adjuntar una captura de pantalla con el error arrojado por la plataforma. **No tendrán validez reclamos posteriores a la fecha de cierre de la capacitación.**



Una vez finalizada la capacitación no se podrá acceder a los contenidos de la misma.

## Contacto:

Rosario de Santa Fe 650, CP: X5004GBB, Córdoba Capital

Teléfono: 0351 - 524-3000 Interno 3151

E-mail: [capacitacion@cba.gov.ar](mailto:capacitacion@cba.gov.ar)

