

Curso Virtual: “ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA”

→ Presentación

La Dirección General de Formación de Recursos Humanos presenta una propuesta de capacitación orientada a desarrollar competencias para la atención e información a la ciudadanía, dando cuenta de sus demandas en el contexto de la Administración Pública Provincial.

Destinado a trabajadores que se desempeñen en puntos de atención al público, el curso se orienta a desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para dar un trato adecuado a la ciudadanía, transformando el proceso de información y atención en un factor clave en la efectividad de la gestión pública provincial.

Esta iniciativa, además, reconoce la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos formativos y por ello se ofrece mediante la modalidad virtual a fin de llegar a los diversos puntos de la Provincia y a todos aquellos trabajadores vinculados a la temática.

→ Contribución Esperada

Se espera que al finalizar el presente curso, los participantes hayan adquirido conceptos teóricos para poder pensar y reflexionar sobre sus prácticas comunicativas en la atención al público.

Se promueve que este curso contribuya al crecimiento personal, al fortalecimiento de las capacidades personales y a la búsqueda de un aprendizaje continuo por parte de los empleados públicos provinciales, capitalizando y aprovechando la oportunidad de aprender de la experiencia propia y de la de los otros.

Se brindarán herramientas conceptuales y prácticas para ofrecer una atención a la ciudadanía de calidad, que permita estrechar el vínculo de la administración pública provincial con la comunidad.

Se compartirá información útil para la resolución de problemas, de manera que el trabajador público provincial encuentre las formas más conveniente de aplicar lo conocimientos al puesto de trabajo.

→ Destinatarios

Trabajadores de la Administración Central (Escala 2695/83) que se desempeñen en áreas de contacto y tareas de atención e información a la ciudadanía.

→ Duración

Duración: 5 semanas.

→ Objetivos

General

- Desarrollar competencias para informar a la ciudadanía y atender adecuadamente sus demandas en el contexto de la Administración Pública Provincial.

Específicos

- Analizar y reflexionar sobre la importancia del proceso de atención e información a la ciudadanía, identificando las principales características de un servicio personalizado y de calidad.
- Conocer el rol de la comunicación en el proceso de atención e información a la ciudadanía, identificando y poniendo en práctica habilidades básicas y específicas de comunicación.
- Conocer el proceso de atención e información a la ciudadanía, identificando sus etapas.

- Identificar los principales componentes de la atención telefónica en tanto modalidad específica de atención e información a la ciudadanía.
- Adquirir nociones básicas sobre manejo de situaciones conflictivas en el marco del proceso de atención e información a la ciudadanía, identificando posibles estrategias de abordaje.

→ Contenidos

MÓDULO I: *La ciudadanía: origen y fin de los servicios públicos y de nuestro trabajo.*

Introducción. La calidad en el servicio público y en la Atención a la Ciudadanía. Concepto de Calidad. Qué es la Calidad de Servicio. La Atención a la Ciudadanía como característica de calidad. El rol de las personas que trabajan "de cara a la ciudadanía". Los deberes del ciudadano en relación a la administración pública. Ventajas de una correcta atención a la ciudadanía y su repercusión en la gestión pública.

MÓDULO II: *El proceso de atención e información a la ciudadanía.*

La comunicación en los contextos de relación con los ciudadanos. La comunicación interpersonal y social. El proceso de comunicación y sus elementos. Fuentes de distorsión de los mensajes. Barreras a la comunicación. La comunicación no verbal. Funciones del Lenguaje. Habilidades básicas de comunicación: la Escucha Activa y la Retroalimentación. Obstáculos para lograr una escucha activa. Ventajas. Condiciones para una comunicación eficaz.

MÓDULO III: *Etapas del proceso de atención a la ciudadanía.*

Introducción. La atención a la ciudadanía como proceso. Etapas por las que transcurre el proceso de atención a la ciudadanía. Características y habilidades de comunicación implicadas: Iniciar el contacto; Obtener información sobre necesidades y expectativas del ciudadano; Gestionar el servicio; Procesar la documentación; Concluir la atención. El Trabajador público en el proceso de atención a la ciudadanía. Condiciones. La ciudadanía en el proceso de atención. Caracterización. La atención telefónica como modalidad específica de atención a la ciudadanía. El teléfono: ventajas y desventajas. El proceso de atención al

ciudadano en el contacto telefónico. Componentes de la atención telefónica. Fases de la atención telefónica. Reglas para una atención telefónica eficaz. El ciudadano digital. Decálogo de un buen ciudadano digital. ANEXO: El Caso del Centro Único de Atención (CUA) del Gobierno de la Provincia de Santa Fe.

MÓDULO IV: Manejo de situaciones conflictivas en la atención a la ciudadanía.

Introducción. Diferenciación entre una queja, reclamo o sugerencia. Definición de conflicto. La negociación. Dinámica de la situación conflictiva. Cómo responder ante una situación conflictiva. Aplicación de la respuesta asertiva a las situaciones conflictivas. Qué hacer si la situación se desborda. El conflicto como una posibilidad para el cambio. Algunas consideraciones finales para entender, prevenir y superar los conflictos.

→ Modalidad

Virtual, a través de la campus educativo provincial.

→ Requisitos

- Disponer de una cuenta de la Intranet provincial.
- Realizar la inscripción en el plazo establecido y cumplimentar todos los pasos que se le indiquen para acceder a la plataforma virtual y al Curso.

→ Condiciones de certificación del curso

- Completar el perfil personal con los datos de identificación y de contacto con una imagen del rostro del alumno/a.
- Realizar la presentación personal en “Presentarnos, conocernos”.
- Realizar y aprobar las evaluaciones propuestas en los foros de evaluación.

- Realizar las auto-evaluaciones correspondientes a cada Unidad.
- Completar la encuesta final de satisfacción del Curso.

→ Certificación

El alumno que cumpla con los requisitos obtendrá un certificado oficial de aprobación emitido por la Dirección General de Formación de Recursos Humanos, Secretaría de Recursos Humanos y Función Pública, Ministerio de Economía.

→ Organiza

Dirección General de Formación de Recursos Humanos, Secretaría de Recursos Humanos y Función Pública, Ministerio de Economía.