

**LLAMADO A INSCRIPCIÓN PARA CURSO
DICTADO FORMADORES INTERNOS DE LA ANEP**

El Departamento de Formación de la Dirección Sectorial de Gestión Humana del CODICEN, comunica a funcionarios y funcionarias no docentes de la Administración Nacional de Educación Pública de todo el país, que cumplen tareas administrativas y de atención al público, que hasta el **lunes 4 de noviembre de 2019** inclusive se encuentra abierta la inscripción para el curso:

ATENCIÓN AL PÚBLICO
Modalidad: curso virtual

Objetivos generales

- Brindar las herramientas necesarias para que el funcionario logre una correcta atención de sus usuarios, tanto de aquellos que llegan al mostrador, como los que consultan telefónicamente.
- Buscar que el trabajador pueda disfrutar de su trabajo y revalorizarlo.

Objetivos específicos

- Entender el proceso de comunicación para aplicar reglas básicas de diálogo, expresión y comprensión del otro.
- Conocer las claves para identificar clientes difíciles ó problemáticos para poder llegar a nuestro objetivo, que debe apuntar a satisfacer al cliente.
- Generar técnicas para poder afrontar el horario de trabajo y contrarrestar el estrés laboral negativo.

Competencias

Al finalizar el curso el participante estará en condiciones de:

- Lograr enmarcar cuáles son sus deberes, derechos y obligaciones según su lugar de trabajo.
- Obtener herramientas para satisfacer las necesidades de los clientes, canalizar sus pedidos correctamente, ó derivarlos, según sea preciso.
- Identificar los públicos a los que se enfrenta, para optimizar su atención
- Manejar sus frustraciones y las del cliente.
- Buscar herramientas para mejorar el sistema de trabajo.

Carga horaria / Duración

Carga horaria: 10 horas. Duración: 3-4 semanas. Una etapa inicial dedicada a la familiarización con el uso de la plataforma educativa, dos semanas dedicadas a los contenidos temáticos específicos del curso y un módulo final dedicado a contenidos transversales sobre sensibilización en género.

Contenidos temáticos

1. ¿Quién y cómo son nuestros usuarios?.
2. Atención al público en mostrador o por teléfono.
3. Además del usuario, yo también importo.

Formador / Tutor

Isabel Jorge, Técnica en Comunicación Social, Asistente de RRHH, Técnico en RRPP, Encargada de Audiovisuales y Fotografía de la Dirección de Comunicación Institucional de CODICEN.

Perfil / Destinatarios

El curso-taller está dirigido a funcionarios/as no docentes de la ANEP que cumplen tareas administrativas y que están afectados/as a la atención de usuarios y público en general, con trato directo en mostrador o telefónicamente.

La distribución de los cupos disponibles se realizará en base a la cantidad de cursos realizados por los interesados en el presente año.

Lugar

Plataforma educativa del Departamento de Formación:

<https://capacitacion.anep.edu.uy/moodle/>

Fechas / Horarios

- **Grupo 4:**
 - Familiarización con plataforma educativa: del 20 al 24 de noviembre.
 - Desarrollo de módulos temáticos: del 25 de noviembre al 8 de diciembre (dos semanas).
 - Módulo transversal sobre sensibilización en género: del 9 al 15 de diciembre.

Requisitos

Para la realización del curso es necesario que los participantes cuenten con los siguientes requisitos:

- Cumplir con el perfil del llamado (detallado en destinatarios).
- Tener disponibilidad horaria para realizar el curso virtual.
- Conocimientos básicos de Informática a nivel de usuario, Internet y correo electrónico.
- Acceder a un equipo de computación con conexión a Internet.
- Cuenta de correo electrónico activa y de uso personal.
- Aplicaciones instaladas en el equipo del participante: Navegador web (Mozilla, Internet Explorer o Chrome, entre otros), Adobe Flash Player para visualizar videos, Acrobat Reader o similar para visualizar archivos pdf. Otros: Java funcionando y Cookies activas.

Modalidad / Metodología

El curso se realizará completamente en línea por Internet a través de la plataforma educativa del Departamento de Formación.

Se requiere por parte del participante de una dedicación mínima de 4-5 horas semanales de estudio para la lectura de los materiales y la realización de los trabajos solicitados.

El estudio y seguimiento del curso por parte del participante podrá realizarse en la medida de sus tiempos disponibles, ajustándose al cronograma de trabajo establecido.

Evaluación

Se expedirá certificado de aprobación al participante que cumpla con las actividades a distancia programadas y apruebe las evaluaciones propuestas.

INSCRIPCIONES:

- Formulario on-line:
<http://www.anep.edu.uy/formacion/sitio/form.php>

TENER EN CUENTA:

- Procedimiento de inscripción y selección de los participantes:
<http://www.anep.edu.uy/procedimiento-inscripci-n-y-selecci-n>

MÁS INFORMACIÓN EN:

- Página del Departamento de Formación / DSGH / CODICEN:
<http://www.anep.edu.uy/codicen/dsgh/formacion>

NOTA: Si no puede acceder a los enlaces, copie y pegue el texto del enlace en la barra de direcciones de su navegador web.

*Por más información comunicarse al Departamento de Formación
teléfono 29020935 interno 2790 o por e-mail a formacion@anep.edu.uy*

Horario de Atención al público de 13:30 a 17:00 hs.