

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

El Departamento de Formación de la Dirección Sectorial de Gestión Humana de CODCIEN comunica a funcionarios/as 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 26 de octubre de 2020** inclusive, se encuentra abierta la inscripción al curso:

ATENCIÓN AL PÚBLICO
Modalidad: virtual (on-line)

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 de forma tal de resolver sus consultas o satisfacer sus posibles necesidades.
- Generar técnicas para poder afrontar el horario de trabajo y contrarrestar el estrés laboral negativo.
- Introducir al teletrabajo, herramientas y precauciones a tener en cuenta.

Contenido temático

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

Carga horaria / Duración

Total 10 horas virtuales. Duración aproximada entre tres y cuatro semanas.

El curso se desarrolla durante dos semanas (virtuales) en las cuales se aborda la temática específica del curso. Además cuenta con una etapa inicial (previa) de familiarización con el uso de la plataforma educativa y un módulo transversal final sobre Sensibilización en Género que se realiza culminado el desarrollo de los módulos temáticos correspondientes.

Responsable / Tutor

Isabel Jorge, Técnica en Comunicación Social, Asistente de RRHH, Técnico en RRPP.

Perfil / Destinatarios

Funcionarios y funcionarias no docentes de la Administración Nacional de Educación Pública de todo el país, que realizan tareas administrativas y que están afectados/as a la atención de usuarios y público en general, con trato directo en mostrador o telefónicamente.

Lugar

Plataforma educativa del Departamento de Formación:

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

Fechas / Horarios

- **GRUPO 5:**
 - Frecuencia/Horario: on-line.
 - Módulo inicial de Familiarización con el uso de la Plataforma educativa: del 11 al 15 de noviembre de 2020.
 - Desarrollo de Módulos Temáticos: del 16 al 29 de noviembre de 2020.
 - Durante el curso se realizarán dos encuentros opcionales por web conferencia, los días martes (17 y 24 de octubre) de 19:00 y 20:00 horas.
 - Módulo transversal final sobre Sensibilización en Género: del 30 de noviembre al 6 de diciembre 2020.

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.
- Contar con conocimientos básicos de Informática a nivel de usuario, manejo de escritorio de trabajo, procesador de texto, Internet y correo electrónico.
- Acceder a un equipo (computadora o laptop) con conexión a Internet. Si bien se puede, no se aconseja utilizar teléfonos celulares para realizar el seguimiento del curso dado que no presentan la misma practicidad que un equipo de escritorio y también puede dificultarse la visualización de las opciones en pantalla.
- Poseer cuenta de correo electrónico personal activa (de uso frecuente).
- Contar con funcionalidades y aplicaciones instaladas en el equipo de trabajo: 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 realiza completamente en línea por Internet a través de la plataforma educativa del Departamento de Formación.

Se requiere por parte del participante de una dedicación aproximada de entre 4 y 5 horas semanales de estudio para la lectura y revisión de materiales, así como para la realización de los trabajos solicitados e intervención en los espacios de comunicación dispuestos.

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. La plataforma educativa se encuentra disponible las 24 hs. todos los días de la semana; se podrá acceder en cualquier horario y desde cualquier lugar.

Durante el curso se realizarán dos encuentros opcionales por web conferencia para dinamizar sobre la temática.

Como etapa inicial, días previos a dar inicio a la temática específica del curso se realizará la familiarización con el uso de la plataforma educativa y al finalizar los contenidos temáticos, durante la semana siguiente se desarrollará un módulo transversal sobre Sensibilización en Género.

Evaluación / Certificación

Se expedirá certificado de aprobación al participante que cumpla con las actividades programadas, apruebe las evaluaciones propuestas y complete los requisitos formales del curso y la plataforma educativa.

IMPORTANTE:

- Para acceder al formulario de inscripción:
<http://www.anep.edu.uy/formacion/sitio/form.php>
- Para ver el procedimiento de inscripción y selección de los participantes:
<http://www.anep.edu.uy/procedimiento-inscripcion-y-seleccion>
- Para acceder a la página del Departamento de Formación:
<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 a través del teléfono 29020935 interno 2790, por fax al 29014891 o por correo electrónico a formacion@anep.edu.uy