



## LLAMADO A INSCRIPCIÓN PARA CURSO DE CAPACITACIÓN

El Departamento de Formación de la Dirección Sectorial de Gestión Humana de CODICEN 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 27 de setiembre de 2021** 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 los 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 o 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.
- Herramientas para el teletrabajo.



### 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.

### Carga horaria / Duración

Total 10 horas. El curso se desarrolla durante dos semanas (virtuales). Además cuenta con una etapa previa de familiarización con el uso de la plataforma educativa.

### Responsable / Tutor

Isabel Jorge. Técnica en Comunicación Social. Asistente de Recursos Humanos. Técnica en Relaciones Públicas.

### Fechas / Horarios

- **GRUPO 1:**

- Frecuencia/Horario: on-line.
- Inicio: 18 de octubre de 2021.
- Actividades on-line durante 2 semanas.
- Finaliza: 31 de octubre de 2021.
- Etapa previa: familiarización con el uso de la plataforma educativa desde el 13 de octubre de 2021.
- Durante el curso se realizarán dos encuentros opcionales por web conferencia (plataforma Teams o Zoom), los días martes 19 y 26 de octubre, de 18:00 y 19:00 horas.

### Lugar

Plataforma educativa del Departamento de Formación:

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

### Modalidad / Metodología

El curso se realizará completamente a distancia (de forma virtual) con trabajo y actividades asincrónicas a través de la plataforma educativa del Departamento de Formación y encuentros opcionales sincrónicos por webconferencia.



Se requiere por parte del participante de una dedicación aproximada de 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 puede 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. El participante podrá acceder utilizando un navegador web en cualquier horario y desde cualquier lugar que cuente con conexión a Internet. Se recomienda el uso de equipos de escritorio o portátiles para realizar el curso

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.

### **Evaluación / Certificación**

Se expedirá certificado de aprobación al participante que cumpla con las actividades programadas y apruebe las evaluaciones propuestas en la plataforma educativa.

### **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.



# ANEP

CONSEJO  
DIRECTIVO  
CENTRAL

DIRECCIÓN SECTORIAL  
DE GESTIÓN  
HUMANA

## INSCRIPCIONES:

- Las inscripciones sólo se realizan a través del formulario on-line:

<http://www.anep.edu.uy/formacion/sitio/form.php>

Plazo para inscripciones: lunes 27 de setiembre, inclusive.

## IMPORTANTE:

- 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 telfax 2900 7070 - int. 4415 o por correo electrónico a [formacion@anep.edu.uy](mailto:formacion@anep.edu.uy)*

### **Departamento de Formación**

Colonia 1013, piso 4. Montevideo, Uruguay. CP 11100 | +598 2900 7070 int. 4415 / 4416 / 4417  
[formacion@anep.edu.uy](mailto:formacion@anep.edu.uy) | [www.anep.edu.uy](http://www.anep.edu.uy)