



ANEP

CONSEJO
DIRECTIVO
CENTRAL

DIRECCIÓN EJECUTIVA
DE GESTIÓN
INSTITUCIONAL

DIRECCIÓN SECTORIAL
DE GESTIÓN
HUMANA

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 centros educativos y dependencias de la Administración Nacional de Educación Pública de todo el país, afectados/as a la atención de usuarios y público en general, con trato directo en mostrador o telefónicamente, que hasta el **18 de julio de 2024** se encuentran abiertas las inscripciones para el Curso:

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Modalidad: virtual (asincrónico / sincrónico)

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 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.

PERFIL / DESTINATARIOS

Público objetivo: Funcionarios/as no docentes de la ANEP de todo el país, afectados/as a la atención de usuarios y público en general, con trato directo en mostrador o telefónicamente.

Departamento de Formación

Colonia 1013, piso 4. Montevideo, Uruguay. CP 11100 | +598 2900 7070 int. 4415 / 4416 / 4417
formacion@anep.edu.uy | www.anep.edu.uy



ANEP

CONSEJO
DIRECTIVO
CENTRAL

DIRECCIÓN EJECUTIVA
DE GESTIÓN
INSTITUCIONAL

DIRECCIÓN SECTORIAL
DE GESTIÓN
HUMANA

CONTENIDO / PROGRAMA TEMÁTICO

- ¿Quiénes y cómo son nuestros usuarios?
- Diferencias al atender público en mostrador o por teléfono.
- La atención telefónica.
- Además del usuario, yo también importo.
- Herramientas para el teletrabajo.

CARGA HORARIA / DURACIÓN

Total 10 horas virtuales. El curso se desarrolla durante dos semanas (virtuales). Cuenta con dos encuentros sincrónicos por webconferencia (uno por semana, cada uno de una hora de duración). Además, presenta una etapa previa de familiarización con el uso de la plataforma educativa.

RESPONSABLE / TUTORA

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

REQUISITOS

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

- 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, cámara web y micrófono. 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
CENTRALDIRECCIÓN EJECUTIVA
DE GESTIÓN
INSTITUCIONALDIRECCIÓN SECTORIAL
DE GESTIÓN
HUMANA

FECHAS / HORARIOS

GRUPO 2:

- Etapa inicial de Familiarización con el uso de la Plataforma educativa: del 1° al 4 de agosto de 2024.
- Desarrollo de Módulos Temáticos: del 5 al 18 de agosto de 2024.
- Encuentros virtuales sincrónicos: jueves 8 y 15 de agosto de 2024, de 20:00 a 21:00 hs por ZOOM.

LUGAR

Plataforma para webconferencias ZOOM y 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 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 las tareas solicitadas e intervención en los espacios de intercambio.

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 y los encuentros sincrónicos programados. 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 encuentros sincrónicos por webconferencia (uno por semana) para dinamizar sobre la temática y evacuar dudas.

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 satisfactoriamente con todos los requerimientos y actividades del curso. La evaluación será continua mediante la realización de distintos trabajos o tareas en la plataforma educativa.



ANEP

CONSEJO
DIRECTIVO
CENTRAL

DIRECCIÓN EJECUTIVA
DE GESTIÓN
INSTITUCIONAL

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>
cierre de inscripciones: **18 de julio de 2024.**

IMPORTANTE:

- Para ver el procedimiento de inscripción y selección de los participantes:
<http://www.anep.edu.uy/procedimiento-inscripci-n-y-selecci-n>
- 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
tel. 2900 7070 - int. 4415 o por correo electrónico a 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 | www.anep.edu.uy