

1. **DENOMINACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:** Atención a la Ciudadanía.

2. **CONTRIBUCIÓN ESPERADA (aporte de la capacitación en el puesto de trabajo):**

Las actividades propuestas buscan brindar información respecto de conceptos muy importantes a la hora de brindar el servicio de atención en el puesto de trabajo.

Mejorar el desempeño de quienes tienen a su cargo la atención de la ciudadanía, genera un vínculo positivo entre los mismos y el Estado provincial.

Además, las herramientas conceptuales tendientes a la profesionalización de la atención al ciudadano favorecen la modernización del Estado, posibilitando la participación y el diálogo social y encaminando el rol del Estado hacia la gestión pública de calidad.

3. **EJE:** Desarrollo de Competencias básicas

4. **ORGANISMO SOLICITANTE** IPAP Chaco

5. **ORGANISMO DICTANTE:** IPAP Chaco

6. **ORGANIZADOR:** IPAP Chaco

7. **CAPACITADOR:** Lic. Sergio GeniadiEFF

Convenio: NO

8. **FUNDAMENTACIÓN:**

La responsabilidad principal del personal de la Administración Pública Provincial es brindar un servicio de calidad en la atención a la ciudadanía que allí se dirijan en búsqueda de información o solución de problemas. Pero es importante considerar que esta tarea compromete aptitudes y actitudes de cada uno de los trabajadores.

Conocer y reflexionar sobre los conceptos básicos involucrados en la atención del ciudadano es fundamental para la profesionalización del empleado público.

9. **OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:**

General:

- Conocer y apropiarse de las nociones básicas de la atención al público.

Específicos:

- Identificar los principios del servicio de atención de calidad.
- Comprender los fundamentos involucrados en el servicio de atención.
- Desplegar una metodología de atención de los reclamos y quejas, que incluya trabajo en equipo, herramientas de comunicación para el manejo de problemas y valor agregado.

10. **DESTINATARIOS:** agentes de la administración pública, cualquiera sea su situación de revista.

11. CUPO DE PARTICIPANTES: 40 personas

12. CONTENIDOS:

1° SEMANA:

TEMA 1. Servicio de calidad en la atención a la ciudadanía. Conceptos básicos.

TEMA 2. Vínculos afectivos positivos.

TEMA 3. Tipos de usuarios.

TEMA 4. Dimensiones con las que evalúan la ciudadanía la atención brindada.

2° SEMANA

TEMA 5. ¿Por qué trabajo en equipo en el servicio al ciudadano?

TEMA 6. La comunicación con los usuarios

TEMA 7. Resolución de quejas y reclamos

TEMA 8. Plus de servicio

3° SEMANA

Guía para la resolución del trabajo final integrador.

13. MODALIDAD: virtual

14. METODOLOGÍA: lectura de material, actividades de autoevaluación y reflexión y trabajo final.

15. DURACIÓN: 12 hs. 3 semanas

16. CRONOGRAMA:

ABRIL						
Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
		1	2 FERIADO	3	4	5
6	7	8	9 ASUETO	10 FERIADO	11	12
13	14 Inicio del curso y Módulo 1	15	16	17	18	19
20	21	22 Inicio de Módulo 2	23	24	25	26
27	28	29	30 Presentación de Consigna Trabajo Final	MAYO 1 FERIADO	2	3
4	5	6	7 Fin plazo entrega Tb.Final	8	9	10

17. REQUISITOS PARA CERTIFICACIÓN:

Para Certificación de Aprobación Final:

- Aprobación del trabajo final.

18. CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

Criterio: capacidad de aplicación de conceptos

Instrumento: trabajo final

19. BIBLIOGRAFÍA:

- CRM, Harvard Business Review, Deusto
- Lenguaje corporal, James Borg
- Calidad en la atención al cliente, Carlos Orlando Puentes
- Mejorar la gestión de empresas, Mc Graw Hill
- Como conservar clientes, JhonTschohl
- Atendiendo al cliente molesto, Service quality Institute
- El servicio es primero, videos, Service quality Institute

20. LUGAR DE DICTADO: Plataforma virtual de IPAP Chaco <http://ipapvirtual.chaco.gov.ar/>

IMPORTANTE

1. Para participar de los cursos virtuales es indispensable que el participante disponga de una cuenta de correo electrónico personal, válido y de uso frecuente.
2. Para pre-inscribirse debe dirigirse a <http://ipap.chaco.gov.ar/>
3. La pre-inscripción finaliza el lunes 13 de abril del 2020 o una vez cubierto el cupo de la actividad.
4. Su inscripción al curso será efectiva cuando cargue el formulario en la plataforma virtual. Siendo el plazo máximo hasta 48hs posteriores al inicio del curso. De no cumplirse con este requisito, no podrá continuar con el cursado.