



Instituto de
Capacitación y Formación



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA
URUGUAY

Área de Competencias Comunicacionales | Programa de Comunicación para la Gestión

CURSO “INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS”

Semipresencial / 2014

1. Presentación

En el marco de los cambios organizativos actuales en la Udelar, así como de los requerimientos de una organización de enseñanza pública superior, la apuesta al mejoramiento y fortalecimiento de los procesos de comunicación e información con los usuarios, posibilita generar estrategias de trabajo y respuestas innovadoras a las exigencias actuales de nuestra organización. La capacitación debe estar vinculada al contexto institucional y a las transformaciones en la gestión de la Universidad, formando a sus funcionarios en las diferentes interacciones con los distintos actores y usuarios de los servicios universitarios, mediante dispositivos que apunten a la calidad en la atención, a la información actualizada y al desarrollo de competencias comunicacionales de los equipos de trabajo.

En la definición del Plan de Capacitación del Instituto de Capacitación y Formación, se propone el Curso “Información y comunicación con los usuarios” que se desarrolla en una modalidad semipresencial mediante la utilización del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) de la Udelar / [Capacitación](#).

2. Objetivo general

- Promover la formación de los/as funcionarios/as de la Udelar en el desarrollo de competencias comunicacionales para la gestión y el mejoramiento de procesos de información y comunicación con los usuarios de los servicios universitarios.

3. Objetivos específicos

- Fomentar el análisis de las diferentes interacciones presentes en la comunicación interna de las organizaciones universitarias, de los conceptos y las prácticas de calidad en la atención y de los sistemas de información y relacionamiento con los distintos usuarios y actores de los servicios.
- Propiciar el desarrollo de competencias y habilidades para: el mejoramiento de la atención a los “públicos”, el acceso a la información actualizada por parte de los usuarios, la gestión de la comunicación interpersonal, de los equipos de trabajo y el relacionamiento con los destinatarios de otras organizaciones.

4. Destinatarios

Funcionarios/as del Escalafón C que tengan aprobado el Curso Comunicación Oral y Escrita en la Gestión Administrativa.

Funcionarios/as de los Escalafones B, D, E y F que tengan aprobado el Curso General de Comunicación Oral y Escrita.

5. Modalidad / Metodología

El curso será desarrollado en modalidad semipresencial, dividido en 5 unidades temáticas que se distribuyen organizadas en encuentros presenciales y encuentros de trabajo a distancia en la EVA UdelaR / [Capacitación](#).

El curso propone una modalidad de trabajo participativa, que se ve favorecida por el uso del Entorno Virtual de Aprendizaje, el involucramiento de los participantes y el intercambio entre los mismos a través de trabajos en pequeños grupos y en la participación en los foros. El curso-taller articula las clases presenciales (de análisis, exposición e intercambio de contenidos teórico-metodológicos y trabajo grupal) con los foros de discusión y las actividades individuales y de producción grupal en los encuentros a distancia.

6. Duración del Curso

Carga horaria total 30 horas, distribuidas de la siguiente forma: 10 horas en clases presenciales y 20 horas en encuentros de trabajo a distancia a través del EVA-UdelaR.

7. Programa / Contenido temático

- MÓDULO 0. La comunicación y la información en la Universidad de la República en el marco de la Reforma Universitaria.
- MÓDULO 1. Informar y comunicar. La comunicación interpersonal y organizacional.
- MÓDULO 2. La calidad en la atención de los usuarios. Identificación de los usuarios, públicos y destinatarios. Necesidades y expectativas. Enfermedades del Personal de Contacto. El servicio de atención telefónica.
- MÓDULO 3. Competencias y habilidades comunicacionales: asertividad, escucha, empatía, gestión de conflictos y quejas. Trabajo emocional.
- MÓDULO 4. Comunicación grupal y equipos de trabajo.

8. Sistema de Evaluación

Certificado de asistencia y aprobación si el participante asistió al 80 % de las clases presenciales, participó de las actividades a distancia y aprobó las evaluaciones propuestas.

9. Plataforma Educativa, comunicación y materiales de apoyo

El curso, las actividades, la comunicación entre estudiantes, docentes y grupos, y los materiales de apoyo están disponibles en el EVA UdelaR / [Capacitación](#).

10. Docentes: Equipo de Orientadores del Instituto de Capacitación y Formación.