



Instituto de
Capacitación y Formación



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA
URUGUAY

Área de Capacitación y Formación Técnica y Especializada
Programa de Comunicación Organizacional

CURSO “ATENCIÓN AL USUARIO”

Semipresencial / 2018

1. Presentación

En el marco de la “Adecuación del Plan de Capacitación en cada servicio 2018”, el Instituto de Capacitación y Formación (ICF) diseña el curso “Atención al usuario/a” cuyo objeto pretende atender las necesidades de capacitación del funcionariado que realiza atención al público en los servicios de la UdelaR.

2. Objetivo General

- Capacitar al funcionariado que realiza atención al público en los diferentes servicios de la UdelaR, brindándoles conocimientos y herramientas concretas que promuevan y contribuyan al mejor desempeño de su función y del servicio.

3. Objetivos específicos

- Aportar a los participantes conocimientos y herramientas que permitan comprender el impacto de su trabajo en la gestión del servicio al que pertenecen.
- Brindar información y técnicas que permitan mejorar la atención al usuario/a.
- Incorporar técnicas y herramientas para mejorar y optimizar la atención al usuario en forma periódica y/o permanente.
- Brindar herramientas para el manejo de quejas, reclamos y conflictos de los/las usuarios/as.

4. Destinatarios

Dirigido a funcionarios/as de la UdelaR que realicen atención al público de Bedelías, Vigilancia-Portería, Secretarías, Oficinas de Personal, Bibliotecas y otras secciones que consideren necesario este tipo de capacitación.

5. Modalidad / Metodología

Se propone la modalidad semi-presencial con dos clases presenciales y demás horas actividades a través del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA). Se abordarán los contenidos a partir de diferentes recursos y se usará una metodología de trabajo que permita la participación y el involucramiento de los participantes.

6. Carga horaria / Duración

Total 12 horas, distribuidas de la siguiente forma: 6 horas en clases presenciales y 6 horas de trabajo a través de la plataforma EVA de la UdelaR.

7. Contenidos

a. La Organización y la Atención al Usuario/a.

- Enfoque sistémico: la Organización, el Grupo de Trabajo y el Servicio de atención a los/ las usuarios/as.
- Propósito de la Organización y su relación con los servicios de atención a los /las usuarios/as.
- Particularidades del servicio: Imagen institucional, grupal e individual y sus implicancias.

b. Servicio al usuario/a.

- Concepto de usuario/a.
- Usuario/a interno y externo.
- Estudio de casos - Identificación de posibles soluciones a los conflictos que se presentan en los diferentes servicios.
- Servicio esperado versus servicio real.
- Pilares en la atención a los/las usuarios/as.

c. Comunicación y Servicio al usuario/a.

- Comunicación y percepción.
- Esquema de la comunicación.
- Diferentes formas de comunicación.
- Barreras de la comunicación.
- Escucha.
- Medios de comunicación con los/las usuarios/as.

8. Evaluación

Se toma en cuenta la asistencia a las dos clases presenciales y la realización y superación de las actividades planteadas a través de la plataforma EVA. Como trabajo final se plantea realizar un trabajo escrito que contenga propuestas para la mejora de la atención al usuario en su servicio.

9. Equipo docente

Lic. Lía Moreira y Lic. Analía Correa.