

Área de Capacitación y Formación en Comunicación
Programa de Comunicación y Transformación Organizacional

CURSO “ATENCIÓN AL USUARIO/A EN MODALIDADES HÍBRIDAS”

Virtual / 2022

1. Presentación

En el marco del Plan de Capacitación del Instituto de Capacitación y Formación (ICF) y el plan de contingencia de la Udelar para la mitigación de la pandemia se diseña el curso “Atención al usuario/a en modalidades híbridas” 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/as usuarios/as.

4. Destinatarios

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

El curso se desarrolla en modalidad a distancia (virtual) de forma sincrónica con actividades teórica-prácticas a través de videoconferencia y de la plataforma 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 en su propio aprendizaje.

6. Carga horaria / Duración

Total 15 horas, distribuidas de la siguiente forma: 6 horas de clases virtuales on-line (encuentros virtuales sincrónicos por videoconferencia web) y 9 horas en actividades y trabajos asincrónicos a distancia a través de la plataforma EVA de la Udelar.

7. Contenidos

MÓDULO 1

- Servicio de atención a los/as usuarios/as en línea.
- Particularidades del servicio que impactan en la relación con el/la usuario/a: Organización, institución, clima organizacional. Imagen institucional, grupal e individual y sus implicancias.
- Concepto de usuario/a.
- Usuario/a interno y externo.
- Servicio al usuario/a.

MÓDULO 2

- Gestión de usuarios/as en línea.
- Servicio esperado versus servicio real.
- Tipos de usuarios/as y resolución de conflictos.
- Pilares en la atención a los/las usuarios/as.

MÓDULO 3

- Comunicación y Servicio al usuario/a.
- Medios digitales de comunicación más utilizados.
- Estrategias de comunicación digital y presencial.
- Lenguajes y estilos de comunicación digital y presencial.
- Escritura.

8. Evaluación

Para aprobar el curso se requiere de la participación en las sesiones por videoconferencia y de la superación de las tareas y actividades planteadas en la plataforma.

9. Equipo docente

Mag. Lic. Analía Correa y Mag. Lic. Lía Moreira