



Uruguay  
**Presidencia**

ONSC  
Oficina Nacional  
del Servicio Civil

**enap**  
OFICINA NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL  
ESCUELA NACIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
DR. AQUILES LANZA

## OFERTA FORMATIVA



**Gestión organizacional,  
liderazgo y desarrollo  
de personas**



Descubre



**Gestión organizacional,  
liderazgo y desarrollo  
de personas**

## ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

**AUTOGESTIONADO**

**Descubre**  
Autogestionado



Presidencia  
Uruguay

Oficina  
Nacional  
del Servicio Civil





## 1. FUNDAMENTACIÓN

El presente curso busca profesionalizar la atención a la ciudadanía, presentando herramientas para mejorar las competencias y habilidades para el ejercicio del rol de atención, teniendo en cuenta la diversidad de situaciones y necesidades de los usuarios.

Las/os estudiantes podrán interiorizar las buenas prácticas de atención, reconocer cómo su actitud afecta a la atención y que todo ciudadana/o tiene el derecho a recibir servicios de calidad en cualquiera de las modalidades de atención, sea esta presencial, telefónica o virtual.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Capacitar a las/os funcionarias/os brindándoles conocimientos, herramientas concretas para que promuevan y contribuyan al mejor desempeño de su función y del servicio.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Que la/el estudiante logre:

- o Visibilizar buenas prácticas de atención a la ciudadanía.
- o Incorporar las competencias y habilidades necesarias para la atención al ciudadano/a, en la diversidad de situaciones que se puedan presentar, haciendo foco en la inclusión e igualdad de trato.
- o Reconocer la importancia de atender a la ciudadanía correctamente por todos los canales de atención.
- o Conocer las herramientas para el manejo de quejas, reclamos y conflictos con las/los usuarias/os.

## 4. PERFIL DE INGRESO

Funcionarias/os que, por su función, deben brindar atención al ciudadano/a, que deseen mejorar sus competencias para lograr el mejor desempeño de sus tareas y brindar un servicio de excelencia.



## 5. PERFIL DE EGRESO

Al finalizar el taller, la/el estudiante habrá mejorado sus habilidades humanas de comunicación e interacción necesarias para una correcta atención y ha ganado confianza para lograr resolver conflictos que se presenten en el contacto con el público.

## 6. METODOLOGÍA

### Modalidad

Autogestionado.

### Carga horaria

10 horas.

### Metodología de enseñanza

La metodología de enseñanza autogestionada permite que las/os estudiantes sean los principales gestores de su proceso de aprendizaje.

Por medio de la plataforma Moodle, cada estudiante tendrá acceso a una estructura de módulos independientes conformados por materiales y evaluaciones disponibles de forma permanente. De esta manera, se promueve un aprendizaje flexible y autónomo.

## 7. EVALUACIÓN

### Criterios de evaluación

En este curso, todos los cuestionarios son obligatorios, puesto que cada uno de ellos contribuye al aprendizaje y tiene un puntaje.

### Requisitos de aprobación

Para aprobar el curso, el/la estudiante deberá obtener un mínimo de 60 puntos sobre un total de 100 posibles. Este puntaje se calculará a partir del promedio de los resultados obtenidos en las evaluaciones temáticas (cuestionarios). Cada evaluación permitirá hasta dos intentos, con un tiempo máximo de una hora por intento.

## 8. CONTENIDO

### Tema 1: Calidad en el servicio a la Ciudadanía

- Atención al ciudadano/a
- Atributos que deben poseer los encargados de atención al público
- Calidad de servicio
- Niveles calidad de servicio



- Momentos de la verdad
- Modelo de atención diferencial
- Multicanalidad en la atención

### **Tema 2: Habilidades en la comunicación interpersonal**

- La comunicación
- El proceso de la comunicación
- Barreras en la comunicación
- Percepciones distintas y suposiciones incorrectas
- Pérdida de la información
- Comunicación verbal y no verbal
- Cuatro reglas básicas de la comunicación
- Las 7C's de la Comunicación Efectiva

### **Tema 3: Respuestas efectivas en situaciones complejas**

- Por qué se queja un usuario/a
- Evolución de una situación conflictiva
- Cómo afrontar situaciones difíciles:
  - Autocontrol
  - Empatía
  - Escucha activa
  - Asertividad
- Intercambio emocional
- Solución.

## **9. BIBLIOGRAFÍA**

### **Obligatoria**

Videos, materiales y textos que figuren en cada módulo.



**Gestión organizacional,  
liderazgo y desarrollo  
de personas**

## **GESTIÓN DEL TIEMPO**

**AUTOGESTIONADO**

  
**Descubre**  
Autogestionado



Presidencia  
Uruguay

Oficina  
Nacional  
del Servicio Civil





## 1. FUNDAMENTACIÓN

La gestión efectiva del tiempo es un gran desafío que tienen las personas y las organizaciones, especialmente frente al avance de la tecnología y el teletrabajo.

Es una habilidad fundamental para un liderazgo efectivo. Toda organización tiene el desafío de cumplir con la misión institucional y las metas organizacionales de acuerdo con los cronogramas establecidos.

Para que las organizaciones sean exitosas en lograr sus cometidos necesitan una gestión efectiva del tiempo y un buen establecimiento de prioridades.

Este curso autogestionado tiene como objetivo compartir y reflexionar sobre conceptos, herramientas y estrategias para una gestión del tiempo efectiva, que pueden utilizarse en el ámbito personal y organizacional.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Proveer principios y herramientas para una mejor gestión del tiempo de tal manera que se logren con mayor efectividad los objetivos personales y organizacionales.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- o Comprender los conceptos y principios más importantes para la buena gestión del tiempo.
- o Manejar con efectividad el cuadrante del tiempo para lograr mayores resultados.
- o Planificar, delegar y gestionar el aspecto emocional efectivamente en la gestión del tiempo.
- o Establecer prioridades en base a las metas organizacionales.

## 4. PERFIL DE INGRESO

Toda/o funcionaria/o ya sea que ocupe puestos de liderazgo o no, que quiera gestionar mejor el tiempo para ser más efectivo en el cumplimiento de las metas y objetivos personales e institucionales.



## 5. PERFIL DE EGRESO

Obtener un buen manejo del tiempo. Y ser más efectivo en el cumplimiento de las metas y la misión institucional.

## 6. METODOLOGÍA

### Modalidad

Autogestionado.

### Carga horaria

10 horas.

### Metodología de enseñanza

La metodología de enseñanza autogestionada permite que las/os estudiantes sean los principales gestores de su proceso de aprendizaje.

Por medio de la plataforma Moodle, cada estudiante tendrá acceso a una estructura de módulos independientes conformados por materiales y evaluaciones disponibles de forma permanente. De esta manera, se promueve un aprendizaje flexible y autónomo.

## 7. EVALUACIÓN

### Criterios de evaluación

Cuando la/el estudiante culmine cada una de las unidades temáticas del curso, se le habilitará automáticamente una evaluación (cuestionario) que tendrá carácter tanto formativo como certificativo, la misma consta de cinco preguntas.

### Requisitos de aprobación

Para aprobar el curso, el/la estudiante deberá obtener un mínimo de 60 puntos sobre un total de 100 posibles. Este puntaje se calculará a partir del promedio de los resultados obtenidos en las evaluaciones temáticas (cuestionarios). Cada evaluación permitirá hasta dos intentos, con un tiempo máximo de una hora por intento.

## 8. CONTENIDO

### Tema 1: Conceptos y Propósitos de la Gestión del Tiempo en las Organizaciones

- o Qué es la gestión del tiempo
- o Por qué es importante
- o La gestión del tiempo y la misión institucional



- o La gestión del tiempo y el cumplimiento de los objetivos y metas

### **Tema 2: Principios y Herramientas para una Gestión del Tiempo Efectiva**

- o Las prioridades en la gestión del tiempo
- o El principio de Pareto
- o El cuadrante del tiempo de Eisenhower
- o Técnica de Pomodoro
- o Tareas pendientes
- o Timeboxing (Caja del Tiempo)

### **Tema 3: Planeación, delegación y el manejo del estrés en la Gestión del Tiempo**

- o La buena planeación en la gestión del tiempo
- o La necesidad de delegar para una buena gestión del tiempo
- o El manejo del estrés en la gestión del tiempo y la importancia de la inteligencia emocional

## **9. BIBLIOGRAFÍA**

### **Obligatoria**

Gestión del Tiempo ¿Qué es y por qué es importante?

Docusign <https://www.docusign.mx/blog/gestion-del-tiempo>.

La clave de la buena Gestión del Tiempo: Prioridades – Adaptado del libro

Desarrolle el Líder que hay en Usted – John Maxwell.

### **Complementaria**

Tercer Hábito de Efectividad - Poner Primero lo Primero - Blog de Daniel Olguín ¿Qué pasa dentro de la Mente de un Procrastinador? – Tim Urban

[https://www.youtube.com/watch?v=PG6oFK0a1NA&t=21s&ab\\_channel=Uniling](https://www.youtube.com/watch?v=PG6oFK0a1NA&t=21s&ab_channel=Uniling).

