



Uruguay
Presidencia

ONSC
Oficina Nacional
del Servicio Civil



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/os 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.

