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

Presidencia Uruguay | Oficina Nacional del Servicio Civil

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

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MODALIDAD
AUTOGESTIONADO

DEDICACIÓN:

10
HORAS TOTALES



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.

Por ello, es de importancia interiorizar sobre las buenas prácticas de atención, reconocer cómo la 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.

OBJETIVOS

Objetivo general

Conocer herramientas que promuevan y contribuyan a que las funcionarias y funcionarios desempeñen las tareas de atención a la ciudadanía desde perspectivas de buenas prácticas en el servicio presencial, virtual o telefónico.

Objetivos específicos

- Visibilizar buenas prácticas de atención a la ciudadanía que permitan considerar la diversidad de situaciones que se puedan presentar haciendo foco en la inclusión e igualdad de trato.
- Reconocer la importancia de atender a la ciudadanía correctamente por todos los canales de atención pudiendo dilucidar aspectos de buenas prácticas para los diferentes canales de comunicación.
- Conocer las herramientas para el manejo de quejas, reclamos y conflictos pudiendo considerar la necesidad de las personas usuarias.

COMPETENCIAS

Orientación a la ciudadanía

PERFIL DE INGRESO

Funcionarias/os que, por su función, deben brindar atención a la ciudadanía, que deseen conocer aspectos de buenas prácticas para mejorar el desempeño de sus tareas.

PERFIL DE EGRESO

Al finalizar el curso, las personas participantes habrán tomado conocimiento sobre buenas prácticas de comunicación e interacción necesarias para una correcta atención, fomentándose la autoconfianza para resolver conflictos que se presenten en el contacto con el público.

METODOLOGÍA

Modalidad

Autogestionado. Las personas participantes son las responsables de cursar con responsabilidad las obligaciones del curso en los plazos establecidos. Los contenidos se estructuran únicamente de forma virtual y no tiene seguimiento de un tutor. Las actividades de aprendizaje se estructuran de forma concadenada y las evaluaciones son automáticas.

DEDICACIÓN:



Metodología de enseñanza

Guías teóricas.

Recursos didácticos

Videos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Cuestionarios autoevaluados

Requisitos de aprobación

Para aprobar el curso, la y los estudiantes deberán 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) habiéndolas realizado en los tiempos establecidos.

CONTENIDO

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

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

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.

BIBLIOGRAFÍA

Obligatoria

Videos, materiales y textos de creación del docente

Presidencia Uruguay | Oficina Nacional del Servicio Civil

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

BASES PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO

MODALIDAD
AUTOGESTIONADO

DEDICACIÓN:

12
HORAS TOTALES

Gestión organizacional, liderazgo y desarrollo de personas

Trabajo en equipo

Descubre

FUNDAMENTACIÓN

El conflicto forma parte de la vida de cualquier organización, y la administración pública no es la excepción. Que aparezca no quiere decir que sea algo malo: lo que define sus consecuencias es cómo se lo maneja. Cuando se lo deja correr, desgasta los vínculos y termina afectando tanto el servicio como a las propias personas; cuando se lo entiende y se lo atiende a tiempo, puede volverse una oportunidad para trabajar mejor.

Descubre es la puerta de entrada al trayecto formativo en gestión del conflicto: sienta las bases conceptuales sobre las que se apoyan los trayectos siguientes, orientados respectivamente a la intervención temprana y a la conducción del conflicto en los equipos. Su alcance es, por eso, deliberadamente conceptual. No se espera todavía que la persona intervenga, sino que incorpore el lenguaje y la mirada que vuelven posible esa intervención más adelante; los conocimientos que aquí se adquieren son la condición de la que dependen los tramos posteriores.

Antes de intervenir en un conflicto hay que saber mirarlo. El comienzo del trayecto tiene como objetivo dar a conocer un lenguaje común para nombrar el conflicto, distinguir sus tipos y su dinámica, y que cada participante reconozca cómo tiende a reaccionar frente a él. Es una instancia de sensibilización que promueve una mirada más clara sobre los conflictos de su trabajo cotidiano.

OBJETIVOS

Objetivo general

Reconocer la naturaleza, los tipos y la dinámica del conflicto en los entornos organizacionales e identificar el propio estilo de afrontamiento, a partir de recursos autogestionados y de un autodiagnóstico, de modo de instalar un marco común de lectura del conflicto que habilite su posterior gestión constructiva.

Objetivos específicos

- Definir el concepto de conflicto y clasificar sus tipos, causas y dinámicas en contextos organizacionales para identificar el papel de la comunicación y de las habilidades sociocognitivas en la gestión del conflicto, en un nivel conceptual.

- Distinguir posiciones de intereses y comparar el enfoque tradicional con el enfoque constructivo de la gestión del conflicto reconociendo el propio estilo de afrontamiento del conflicto mediante un autodiagnóstico.

COMPETENCIAS

Trabajo en Equipo

PERFIL DE INGRESO

Funcionario/a de la administración pública. No requiere conocimientos ni cursos previos.

PERFIL DE EGRESO

Al finalizar la cursada, las personas participantes podrán reconocer y clasificar los tipos, las causas y las dinámicas del conflicto en el ámbito organizacional.

Distinguirán entre posiciones e intereses, y entre el enfoque tradicional y el constructivo. Identificarán su propio estilo de afrontamiento del conflicto y los sesgos asociados y comprenderán el papel de la comunicación y de las habilidades sociocognitivas en la gestión del conflicto.

METODOLOGÍA

Modalidad

Las personas participantes son las responsables de cursar con responsabilidad las obligaciones del curso en los plazos establecidos. Los contenidos se estructuran únicamente de forma virtual y no tiene seguimiento de un tutor. Las actividades de aprendizaje se estructuran de forma concadenada y las evaluaciones son automáticas.

DEDICACIÓN:

12
HORAS TOTALES

Metodología de enseñanza

El recorrido del curso combina microcontenidos conceptuales. Trabajo de autorreconocimiento a partir de autodiagnóstico del estilo de afrontamiento, que devuelve a cada participante una lectura de su modo habitual de responder al conflicto y habilita la reflexión metacognitiva.

Recursos didácticos

Videos, infografías, lecturas breves seleccionadas, instrumento de autodiagnóstico de estilo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterios de evaluación

Evaluación formativa: reflexión a lo largo del recorrido con retroalimentación automática que permite a cada participante posicionarse en su propio proceso.

Evaluación sumativa: cuestionarios automáticos de cierre que verifican el reconocimiento de los conceptos básicos del conflicto, sus tipos, causas y dinámicas, y la distinción entre posiciones e intereses.

Requisitos de aprobación

Realización del 100 % de las actividades obligatorias y obtención de al menos el 60 % del puntaje en las evaluaciones automáticas.

CONTENIDO

Titulares temáticos

- El conflicto: concepto, características, tipos, causas y dinámicas en el ámbito organizacional.
- Posiciones e intereses. El enfoque tradicional frente al enfoque constructivo. El conflicto como oportunidad de cambio.
- ¿Cómo nos relacionamos con quien piensa distinto? Aproximación conceptual a la comunicación en el conflicto.
- Habilidades sociocognitivas: la mente y el conflicto. Sensibilización conceptual.
- Autodiagnóstico del propio estilo de afrontamiento del conflicto.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía disponible para las personas participantes, en formato APA vigente.

Briz, M. J. (2022). El desafío de la gestión de conflictos en la actualidad: la necesidad de un abordaje integral. Revista de Derecho.http://www.scielo.edu.uy/pdf/rd/n26/2393-6193-rd-26-1.pdf

Briz Clariget, M. J. (2021). Las habilidades sociocognitivas en el proceso de mediación. Revista Científica de Ciencias Sociales y Educación, 10(19), 167-188.

https://revistas.udem.edu.co/index.php/Ciencias_Sociales/es/article/view/3623/3277

Briz Clariget, M. J., y otros. (2019). Manual básico de mediación. Universidad Católica del Uruguay.

https://drive.google.com/file/d/1MIElvgUy1_I8E7cWqD8ek4dwnGxyk0r2/view?usp=sharing

Presidencia Uruguay | Oficina Nacional del Servicio Civil

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

GESTIÓN DEL TIEMPO

MODALIDAD
AUTOGESTIONADO

DEDICACIÓN:

10
HORAS TOTALES



FUNDAMENTACIÓN

La gestión efectiva del tiempo es un 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. Es por ello por lo que se hace necesario que las organizaciones puedan identificar los principales aspectos que permiten organizar su tiempo, prioriza y jerarquizar su trabajo para con ello, mejorar la gestión efectiva del tiempo y el establecimiento de prioridades.

Ante tales desafíos, es esencial compartir y reflexionar sobre conceptos, herramientas y estrategias para una gestión del tiempo efectiva, que pueden utilizarse en el ámbito personal y organizacional.

OBJETIVOS

Objetivo general

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

Objetivos específicos

- Comprender los conceptos y principios más importantes de la organización y gestión del tiempo para manejar con efectividad el horario y lograr mayores resultados.
- Reconocer el aspecto emocional en la gestión del tiempo para permitir planificarse para el establecimiento de prioridades en base a metas organizacionales y reconocer el impacto que generan las demoras.

COMPETENCIAS

Orientación a resultados

PERFIL DE INGRESO

Funcionarias y funcionarios públicos que se interesen por tomar contacto con herramientas para gestionar de forma más efectiva el tiempo para mejorar en el cumplimiento de las metas y objetivos personales e institucionales. No se requieren conocimientos previos.

PERFIL DE EGRESO

Las personas participantes habrán tomado conocimiento de herramientas que potencien un buen manejo del tiempo pudiendo reconocer posibilidades de mejorar el cumplimiento de las metas organizacionales y personales en referencia a la gestión del tiempo.

METODOLOGÍA

Modalidad

Autogestionado. Las personas participantes son las responsables de cursar con responsabilidad las obligaciones del curso en los plazos establecidos. Los contenidos se estructuran únicamente de forma virtual y no tiene seguimiento de un tutor. Las actividades de aprendizaje se estructuran de forma concadenada y las evaluaciones son automáticas.

DEDICACIÓN:



Metodología de enseñanza

Guías teóricas con actividades de seguimiento.

Recursos didácticos.

Podcast, guías de lectura, presentaciones, videos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterios de evaluación

Actividades autoevaluadas por eje temático.

Requisitos de aprobación

Para aprobar el curso, las personas participantes deberán obtener un mínimo de 60 puntos sobre un total de 100 posibles en el período de tiempo establecido para realizar el curso. Este puntaje se calculará a partir del promedio de los resultados obtenidos en las evaluaciones temáticas. Cada evaluación permitirá hasta dos intentos, con un tiempo máximo de una hora por intento.

CONTENIDO

Conceptos y Propósitos de la Gestión del Tiempo en las Organizaciones

- Qué es la gestión del tiempo
- Por qué es importante
- La gestión del tiempo y la misión institucional
- La gestión del tiempo y el cumplimiento de los objetivos y metas

Principios y Herramientas para una Gestión del Tiempo Efectiva

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

Planeación, delegación y el manejo del estrés en la Gestión del Tiempo

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

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 Mentede un Procrastinador? – Tim Urban https://www.youtube.com/watch?v=PG6oFK0a1NA&t=21s&ab_channel=Uniling.