



CARRERA: TECNICATURA UNIVERSITARIA EN GESTION DE PERSONAS Y
TECNICATURA UNIVERSITARIA EN GESTION DE CALIDAD

MÓDULO: ATENCION AL CIUDADANO (**TRANSVERSAL**)

DURACIÓN: BIMESTRAL

CONTENIDOS MÍNIMOS: Atención al público. Dimensiones. Legislación y Calidad en los servicios

1. Atención al público. Implicancia.
2. Carta Iberoamericana de la Función Pública
3. Carta Iberoamericana de Calidad. Los públicos y la imagen que proyecta a los mismos

1. Concepto de público. Tipología y características.
2. Atención prioritaria a colectivos especiales. Ley de atención prioritaria N° 7800
3. Beneficios de las buenas prácticas en la atención al público. Características a imitar. MKT personal. Comunicación verbal y no verbal

- 1- Comunicación verbal y no verbal.
- 2- Atención telefónica. La habilidad para escuchar.
- 3- Mesa de entrada. Atención de 1º línea.
- 4- Actividad atención telefónica. Calidad Institucional

- 1- Procesos de calidad institucional. Concepto.
- 2- Imagen corporativa. Comunicación corporativa. Canales de comunicación interna y externa.
- 3- Misión, visión y valores. Atención al Ciudadano
- 4- Organigrama. División y establecimiento de funciones, tareas y objetivos a cumplir.
- 5- Diseño de trámites de derivación pertinente: Guía de recursos o Agenda institucional.
- 6- Quejas y sugerencias. Acción correctiva.
- 7- Encuestas de satisfacción al usuario.

