

## Objetivos Generales

Brindar a los empleados De Atención al Ciudadano de la Provincia, elementos y herramientas para que puedan dar una respuesta eficaz al Ciudadano.

Basándonos en el conocimiento de los procesos administrativos, los derechos de los ciudadanos, roles impartidos dentro del lugar de trabajo, la comunicación interna, externa y procesos de calidad.

Como así también veremos las claves en comunicación (estructuración del mensaje, manejo de la voz, escucha activa, técnicas de indagación, empatía, etc.). Se va a profundizar en las habilidades para la resolución de quejas y conflictos, para poder dar una respuesta adecuada en situaciones desafiantes.

Lo principal es fortalecer las competencias e incorporar las distintas herramientas de gestión de talento humano, esto va brindar múltiples beneficios tanto para los empleados como para los ciudadanos.



**Duración**  
Equivale a 6 hs.



**Comunicación**  
capacitacionadistancia@cba.gov.ar



**Destinatarios**  
Agentes públicos provinciales.



**Evaluaciones Obligatorias**  
Contiene módulos con actividades obligatorias.  
**Deben ser aprobadas con 6 (seis) o más.**



**Examen Final**  
Opción Múltiple.  
Tendrá 2 (dos) intentos.  
Debe ser aprobado con 6 (seis) o más.



**Certificación**  
Dentro de los 15 días hábiles,  
mediante CiDi - Nivel 2.

## Módulo Inicial

Instructivo de Navegación del Aula Virtual  
Programa Modalidad de Cursado y Certificación  
Foro de Consultas

## Módulo 1:

Legislación vigente aplicable

## Módulo 2:

Comprender las habilidades claves para el éxito en la atención al Ciudadano.

La inteligencia Emocional

La escucha Activa

Comunicación Asertiva

Lenguaje No verbal

## Módulo 3:

La importancia de la imagen personal, la actitud a tener.

Identificar diferentes tipos de Ciudadanos y en base a ello adaptar el estilo de atención.

Beneficios de las buenas prácticas en la atención al ciudadano.

## Módulo 4:

Estructura Orgánica de la Atención al Ciudadano

Conocer los distintos Canales de Comunicación.

Herramientas y Aplicativos.

# Plazos y condiciones para certificar, realizar reclamos y/o consultas



Para certificar el curso es **requisito cumplimentar en tiempo y forma y aprobar** con la calificación correspondiente las actividades obligatorias y/o examen final propuesto en cada capacitación.



**Calificaciones: el plazo para reclamar por una calificación es hasta 48 horas posteriores al cierre del curso.** El Instructivo de Navegación indica cómo y dónde corroborar sus calificaciones y devoluciones.



Ante cualquier inconveniente técnico en la realización de las actividades, evaluaciones y exámenes obligatorios, deberá comunicarse a **capacitacionadistancia@cba.gov.ar** para informar lo sucedido, dentro de los plazos de la capacitación.

Sugerimos adjuntar una captura de pantalla con el error arrojado por la plataforma. **No tendrán validez reclamos posteriores a la fecha de cierre de la capacitación.**



Una vez finalizada la capacitación no se podrá acceder a los contenidos de la misma.

## CONTACTO:

Rosario de Santa Fe 650, CP: X5004GBB, Córdoba Capital  
Teléfono: 0351 - 524-3000 Interno 3151  
E-mail: capacitacionadistancia@cba.gov.ar