

## Ficha Técnica De Actividad

Nombre de la actividad:

### **“Calidad en Atención al Ciudadano: Protocolos de Actuación”**

**Programa:**

Desarrollo de Competencias para la Función Pública

**Modalidad:**

Virtual Tutorado

**Tipo de Convocatoria:**

Cerrada

**Destinatarios:**

Se encuentra destinado a todas y todos los agentes de la administración pública que sean responsables de áreas de atención al público de manera directa o indirecta.

**Requisitos para Participar:**

- Contar con un dispositivo con conexión a Internet y posibilidad de ver documentos PDF, Word, etc.
- Haber aprobado el curso CALIDAD EN ATENCIÓN AL CIUDADANO NIVEL 1.
- Ser responsable de áreas de atención al público de organismos provinciales o municipales, o formar parte de un equipo de atención al público.

**Objetivos:**

**Objetivo General:**

- Brindar herramientas conceptuales y prácticas con el fin de que los participantes incorporen la cultura de la calidad y la mejora continua en las oficinas de atención al ciudadano.

**Objetivos Específicos:**

- Que los participantes conozcan los lineamientos generales de los sistemas de gestión de la calidad para el servicio de atención al ciudadano;
- Que los participantes conozcan un sistema inicial de gestión de la calidad organizacional para su oficina de atención al ciudadano;
- Que los participantes conozcan los protocolos de atención al ciudadano y logren diseñar lineamientos generales para las oficinas de atención al ciudadano.

**Contenido:**

- **Unidad 1:** Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC). Principios del Estado para la atención al ciudadano.
- **Unidad 2:** Buenas prácticas en la atención del ciudadano desde los organismos públicos
- **Unidad 3:** Protocolos para la atención al ciudadano

**Duración:**

Carga Horaria **20 horas reloj.**