



# LEGISLATURA

## MENDOZA

DIRECCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES  
Y ESCUELA DE GOBIERNO

## ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### Objetivos General

Brindar herramientas conceptuales y prácticas a fin de ofrecer una atención a la ciudadanía de calidad, que permita estrechar el vínculo de la labor pública con la comunidad.

Comprender la importancia de mejorar las habilidades y destrezas en la relación con los demás, dentro de un contexto laboral.

### Objetivos Específicos

- Reflexionar acerca de la importancia del área de Atención al público
- Optimizar la atención a la ciudadanía
- Saber escuchar e informar adecuadamente
- Lograr una comunicación eficaz
- Estimular las habilidades de relación y el espíritu de servicio
- Entrenar las habilidades de comunicación personal, vía telefónica y digital
- Tomar conocimiento acerca del Gobierno Abierto y su importancia en la sociedad actual.
- Aplicar las herramientas que se desarrollarán en el transcurso de la capacitación, en el espacio laboral en donde cada agente y funcionario/a se desenvuelve.



# LEGISLATURA

## MENDOZA

DIRECCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES  
Y ESCUELA DE GOBIERNO

### Contenidos

#### **MODULO I**

Quien es el/la ciudadano/a. La Administración Pública: Principios éticos. Valores Institucionales. Calidad en el servicio de atención. Atributos de un servicio de calidad. Beneficios de una atención con calidad.

#### **MODULO II**

Servicio a la Ciudadanía. Tipos de Atención. Atención Preferencial: Personas con Discapacidad, Adultos Mayores y/o Embarazadas. Manejo de Quejas. Recomendaciones Generales para todo tipo de Atención.

### Duración

18 horas cátedra

### Modalidad

El curso se dicta bajo la modalidad virtual. El alumnado accederá al material y contenido conceptual del curso y actividades prácticas y evaluativas previstas en la misma.

La metodología está pautada para que los/las estudiantes regulen su proceso de autoformación, el cual le permitirá manejar sus tiempos y avance en la capacitación. Para ello, el espacio virtual está configurado de modo tal, que a medida que se aprueben las instancias prácticas y evaluativas de cada módulo, automáticamente se habilitará el módulo siguiente.

### Capacitadora

Lic. Mariana Corina Taverna, Relaciones Institucionales / Tec. Ceremonial, Universidad del Aconcagua.