



Atención al Ciudadano en el Sector Público: Módulo 3

¡Bienvenido al Módulo 3! Profundizaremos en las habilidades clave para procesar la documentación relacionada con los servicios brindados al ciudadano.

Angel Canul

Objetivo del Módulo

- 1** Aplicación Práctica
Aplicar conocimientos en actividades diarias.
- 2** Eficiencia y Transparencia
Mejorar la eficiencia y transparencia en la prestación de servicios.
- 3** Trato Respetuoso
Asegurar un trato respetuoso y profesional hacia los ciudadanos.
- 4** Servicio de Calidad
Ofrecer un servicio de calidad, asegurando la correcta gestión documental.



Metodología de Trabajo

- 1** Acceso a Contenidos Dinámicos
Video clases, tutoriales, lecturas complementarias y recursos visuales.
- 2** Actividades Prácticas
Simulaciones de escenarios, foros de discusión y cuestionarios de autoevaluación.
- 3** Proyecto Aplicado
Desarrollo de un proyecto final que simula un proceso de atención completa a un ciudadano.
- 4** Retroalimentación Continua
Evaluación personalizada y recomendaciones para mejorar.
- 5** Flexibilidad y Gestión del Tiempo
Acceso ilimitado a la plataforma, fechas clave para la entrega de actividades.

Perfil de Ingreso

Profesionales del Sector Público

- Funcionarios y empleados de gobierno
- Personal de atención al ciudadano
- Gestores de servicios públicos

Conocimientos Previos

- Conocimientos básicos sobre el funcionamiento de las instituciones del sector público.
- Familiaridad con los procesos de atención al ciudadano y la documentación relacionada.
- Comprensión de las normativas y políticas que rigen la atención al ciudadano.

Habilidades Técnicas

- Manejo básico de herramientas informáticas y software de gestión documental.
- Capacidad para elaborar y procesar documentos administrativos.
- Habilidad para gestionar información y mantener la confidencialidad de los datos del ciudadano.



Perfil Personal



Interés

Interés por mejorar la calidad de atención al ciudadano y la eficiencia en la gestión pública.



Comunicación

Capacidad de comunicación efectiva y empatía en la atención a usuarios.



Proactividad

Actitud proactiva para resolver problemas y gestionar conflictos en la atención.



Insumos

Conexión a Internet

Computadora

Software de Gestión Documental

Materiales de Lectura

Formatos Electrónicos

Cámara y Micrófono

Bloc de Notas Digital o Físico

Acceso a Plataforma Educativa

Temas del Módulo

1

Fuentes de Información en la Gestión Administrativa

Identificar las diferentes fuentes de información disponibles para la toma de decisiones.

2

Operación y Manejo de Equipos de Oficina

Recomendaciones de seguridad para el uso y mantenimiento de los equipos de oficina.

3

Procedimientos de Atención al Ciudadano y Resguardo de Información

Comprender la importancia de la atención al ciudadano en el sector público.

4

Seguridad en el Manejo de Información Electrónica

Medidas de seguridad para la protección de la información en formato electrónico.

5

Procesamiento y Resguardo de Documentación en el Sector Público

Procesar y organizar la documentación de acuerdo con los lineamientos de la institución.



¡Empecemos!

¡Prepárate para un viaje hacia la excelencia en la atención al ciudadano!