

Cursos 2020

COMPETENCIAS LABORALES

- o **Técnicas de Apoyo para Áreas de Recaudación y Cobranza Municipal**
- o **Técnicas de Apoyo para Encargos y Trámites de Estafeta Municipal**
- o **Técnicas para Atención de Usuarios y Entrega de Información Municipal**

Cursos 2020

COMPETENCIAS LABORALES



INFORMACIÓN GENERAL

INSTITUCIÓN: **Capitol Group**

COBERTURA: **NACIONAL**

MODALIDAD: **A Distancia**

CUPOS: **210 Vacantes Totales (a distribuir entre los tres cursos)**

DURACIÓN DE CADA CURSO: **70 horas pedagógicas (4 a 6 semanas)**

PÚBLICO OBJETIVO:

Los cursos se encuentran dirigidos para funcionarios municipales que pertenezcan a los escalafones administrativos y auxiliar, en calidad de planta, contrata u honorarios, y funcionarios que pertenezcan a una Asociación de Municipalidades con personalidad jurídica, en cargos o funciones homólogas a los escalafones ya señalados. Estos **NO** deben poseer un título técnico de nivel superior, profesional, ni ser egresados o licenciados de una carrera de **ocho** semestres.

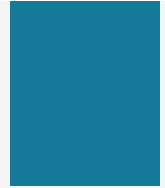
METODOLOGÍA:

Estos cursos a distancia cuentan con un sistema con acompañamiento personalizado, mediante distintas herramientas tecnológicas que le permitan al funcionario realizar sus actividades de manera asincrónica, esto significa que el alumno podrá realizar el curso en los horarios que éste disponga. El curso no cuenta con horarios fijos.

La metodología de aprendizaje utiliza contenidos enfocados de forma dinámica y atractiva para que los participantes interioricen las temáticas de una manera eficaz, incorporando casos prácticos en todos los módulos.

Cursos 2020

COMPETENCIAS LABORALES



NOMBRE DEL CURSO:

TÉCNICAS DE APOYO PARA ÁREAS DE RECAUDACIÓN Y COBRANZA MUNICIPAL

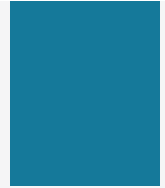
OBJETIVO: Actualizar y reforzar conocimientos para comprender la importancia de las herramientas y técnicas que permiten optimizar procedimientos de seguridad, de forma ágil, clara y sencilla, en los procedimientos de recaudación y cobranza que se llevan a cabo en una caja municipal.

CONTENIDOS:

- MÓDULO 1:** Conocer y actualizar las leyes y organismos que intervienen en caja municipal.
- MÓDULO 2:** Conocer y actualizar los métodos de pago y egreso de valores en una caja municipal, aplicando la seguridad vigente.
- MÓDULO 3:** Conocer una propuesta de proceso de recaudo y egresos de valores en caja municipal.
- MÓDULO 4:** Aprender y aplicar técnicas de calidad de servicio al atender público en una caja municipal.
- MÓDULO 5:** Examen Final.

Cursos 2020

COMPETENCIAS LABORALES



NOMBRE DEL CURSO:

TÉCNICAS DE APOYO PARA ENCARGOS Y TRÁMITES DE ESTAFETA MUNICIPAL

OBJETIVO: Entregar a quien cumpla el rol de Estafeta Municipal, conocimientos, técnicas y aprendizajes, que servirán como herramientas para proyectar una buena imagen y cumplir con las expectativas de su rol, en relación a la entrega de un buen servicio al usuario interno de la municipalidad.

CONTENIDOS:

- MÓDULO 1:** Concepto de “experiencia usuario” ¿qué significa?.
- MÓDULO 2:** Competencias necesarias para proyectar una imagen profesional.
- MÓDULO 3:** La importancia de la planificación y gestión del tiempo.
- MÓDULO 4:** Técnicas de comunicación efectiva en atención de público y entrega de información.
- MÓDULO 5:** Inteligencia emocional y su importancia para lograr una buena comunicación.
- MÓDULO 6:** Otros modos de comunicación.
- MÓDULO 7:** Concepto adecuado de lo que proyecta.
- MÓDULO 8:** Técnicas potenciadoras de imagen en la atención al usuario.
- MÓDULO 9:** Tipos de usuarios y claves para tratarlos.
- MÓDULO 10:** Manejo de inconformidades.
- MÓDULO 11:** Técnicas de autocuidado para evitar el estrés.
- MÓDULO 12:** Conclusiones.



NOMBRE DEL CURSO:

TÉCNICAS PARA ATENCIÓN DE USUARIOS Y ENTREGA DE INFORMACIÓN MUNICIPAL

OBJETIVO: Dotar a los funcionarios que trabajan en atención de usuarios en un municipio, de herramientas que les permitan renovar el decálogo de técnicas, conceptos y aprendizajes que servirán para proyectar una buena imagen como institución.

CONTENIDOS:

MÓDULO 1: Concepto de “experiencia usuario” ¿qué significa? .

MÓDULO 2: Técnicas de comunicación efectiva en atención de público y entrega de información.

MÓDULO 3: Inteligencia emocional y su importancia para lograr una buena comunicación.

MÓDULO 4: Otros modos de comunicación.

MÓDULO 5: Cómo potenciar su imagen laboral.

MÓDULO 6: Técnicas potenciadoras de imagen en la atención al usuario.

MÓDULO 7: Tipos de usuarios y claves para tratarlos.

MÓDULO 8: Manejo de inconformidades.

MÓDULO 9: El usuario Interno.

MÓDULO 10: Técnicas de autocuidado para evitar el estrés.

MÓDULO 11: Conclusiones.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Catalina Acevedo
certificacion.academia@subdere.gov.cl
www.academia.subdere.gov.cl

www.academia.subdere.gov.cl