



Junta Central Electoral (JCE)
"Garantía de Identidad y Democracia"

Escuela de Formación Electoral y del Estado Civil (EFEC)
"Educando para la Democracia"



CURSO

ATENCIÓN AL CIUDADANO
Y SERVICIO AL CLIENTE,
CON ÉNFASIS EN LA LEY 107-13

FORMACIÓN CONTINUA



Escuela de Formación Electoral y del Estado Civil (EFEC)
Calle Eduardo Martínez Saviñón esquina Florinda Soriano No. 24,
La Castellana Santo Domingo, República Dominicana.
Tel.: 809-548-8277
www.efec.edu.do

Justificación

En virtud del Acuerdo Marco Interinstitucional para el Registro Oportuno y Tardío de Nacimientos en Republica Dominicana, organizamos este curso para los empleados de la Unidad Central de Declaraciones Tardías de Nacimientos, con la finalidad de dar cumplimiento a la solicitud enviada por esa Unidad.

Población enfocada

Empleados que laboran en la UCDTN

Objetivo general

Al finalizar este encuentro, los participantes serán competentes para autogerenciarse en la aplicación de herramientas estratégicas a fin de crear experiencias positivas de servicio y atención al ciudadano, siguiendo las normativas vigentes de la Ley 107-13.

Objetivos específicos

Reflexionar sobre su posición actitudinal actual en cuanto al servicio.

Identificar las razones de por qué se pierden los clientes.

Citar los 7 pecados capitales del servicio.

Describir tres de los comportamientos deseables de un buen servidor.

Metodología

- Uso de la técnica expositiva.
- Análisis de videos.
- Reflexiones personales.
- Dinámicas grupales.
- Palabra grammas (Sopa de letras).
- Juegos didácticos.
- Dramas.

Duración

8 horas

Horario:

8:00 a. m. a 4:00 p. m.

Fecha

Jueves, 8 de agosto, 2019

Dinámica rompehielos: ¿Qué tanto me conoces?	Ejercicio 1: ¿Cómo nos ven nuestros ciudadanos?
Concepto de servicio y atención	¿Por qué ofrecer un buen servicio?
Necesidades básicas del ciudadano	Video de reflexión
Ejercicio 2: Detectando las necesidades del ciudadano	Componentes básicos del servicio
El perfil del ciudadano de hoy día	Errores al servir
Los 7 pecados capitales del servicio	Ley 107-13: Objeto, ámbito de aplicación, principios y artículo 7
Comportamientos de un servidor público	Video de reflexión final

Recursos

Proyector LCD

Audio

Copia del material didáctico

Facilitador

David Díaz Gell