



DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS
ASESORIA DE CAPACITACION Y DESARROLLO
COMUNICADO Nº 36/2011



CURSO DE ATENCION AL CIUDADANO

Montevideo, 6 de setiembre de 2011

Estimados Funcionarios y Funcionarias,

Nos complace comunicarnos con Uds. para informarles que la Dirección Nacional ha dispuesto la realización de un Programa de capacitación para funcionarios aduaneros que atiendan público. El objetivo es contar con capacidades relacionales que permitan optimizar la atención que los diferentes servicios aduaneros ofrecen a los usuarios.

La Aduana atiende diversos tipos de público, por ejemplo :

- *Público especializado (despachantes, transportistas, depositarios, funcionarios, etc.),
- *Público no especializado (turistas, vecinos de frontera, compradores por internet, etc.)

El programa en cuestión será el Curso de Atención al Ciudadano, dictado por la Escuela Nacional de Administración Pública, en el marco del Convenio entre la Dirección Nacional de Aduanas y la Oficina Nacional del Servicio Civil. Se realizará en forma presencial, en nuestras instalaciones, con unas 60 hs. de duración aproximadas, a razón de dos clases por semana de tres horas cada una, en días y horas a confirmar. Avances del contenido del Curso pueden leerse en el anexo respectivo, a esta comunicación.

El curso consta de dos partes,

- I un precurso de unas 26 horas, donde los futuros docentes entrevistan a los futuros alumnos,
- II el curso propiamente dicho, de unas 36 horas de clase aproximadas.

Las entrevistas tienen la función de conocer las particularidades del servicio a cargo, en lo que tiene que ver con la atención de público, para implementar, durante el desarrollo del curso, las soluciones a los problemas que pudieran afectar nuestra relación con los usuarios del servicio. El curso es *a medida e in company*, y utiliza una metodología dinámica preferentemente práctica, del tipo taller.

En esta primera etapa, el programa se desarrollará para funcionarios pertenecientes a las oficinas ubicadas en los departamentos de Montevideo y Canelones. Una vez concluido este programa piloto, se implementarán acciones para su dictado a los funcionarios del interior. La selección final de los funcionarios para participar en este Programa, será realizada por la Dirección Nacional. Una vez procesadas las inscripciones presentadas, se confirmarán a los seleccionados y a sus supervisores los detalles del programa.

Los interesados enviarán el formulario de inscripción anexo, debidamente firmado por su supervisor, autorizando a la realización del curso, hasta el 15 de setiembre de 2011, en nuestras oficinas. Se aconseja presentar curriculum vitae, para facilitar el proceso de selección. Al presentar su inscripción, exija el recibo debidamente llenado y firmado por el funcionario receptor. Por cualquier interrogante no dude en consultarnos. Estamos a su servicio.

Prof. Jorge Lizarazu.