



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA - FACULTAD DE DERECHO

**Consultorio Jurídico**  
**Instituto de Técnica Forense**

## CURSO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO E INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE CALIDAD

Curso en la Facultad de Derecho

Horario de 14 a 15:30 horas

La Dirección de Identificación Civil del Ministerio del Interior (Premio Nacional de Calidad (2013) y Premio a la Calidad de Atención a la Ciudadanía (2012 - OPP- Presidencia de la República) brindará este Curso abierto, en especial, a Funcionarios del Consultorio Jurídico, Docentes, aspirantes a Profesores Adscriptos y estudiantes de Técnica Forense III (Consultorio Jurídico) con el siguiente

### PROGRAMA Y CALENDARIO:

#### 1º día – lunes 14/9/2015

- *Charla introductoria del Director Nacional de Identificación Civil, Insp. Gral. Dr. Ruben Amato.*
- 1. *El contenido de la gestión pública.*
- 2. *El rol del funcionario (puntos estratégicos)*
- 3. *Tipos de clientes (externos e internos), y cómo lograr la satisfacción del mismo.*

#### 2º día – martes 15/9/2015

- 4. *La importancia de los RRHH en la organización.*
- 5. *La comunicación.*

#### 3º día – miércoles 16/9/2015

- 6. *Qué es la calidad.*
- 7. *Qué es la gestión de la calidad.*
- 8. *Diferencia entre evaluar y auditar – normas y modelos en Uruguay.*
- 9. *Qué es un proceso – diagramas de flujo.*
- 10. *Mapeo de procesos.*
- 11. *Dueño de procesos.*

#### 4º día – jueves 17/9/2015

- 12. *Identificación de entradas y salidas.*
- 13. *Ciclo PDCA.*
- 14. *Acciones correctivas y preventivas.*
- *Este programa podrá variarse según necesidad y expectativas del grupo o de la Universidad.*

#### 5º día – viernes 18/9/2015

- *Evaluación de Atención al Ciudadano y Calidad.*