

D.E.A. Ordinario N° 3753/16/ 13578 /VRS.

APRUEBA PROGRAMAS DE ASIGNATURA DEL CURSO DE "GUARDIAMARINAS LITORAL, APLICACIÓN (1ra. ETAPA) Y CRUCERO DE INSTRUCCIÓN (2DA. ETAPA)", QUE SE IMPARTE EN LA ACADEMIA POLITÉCNICA NAVAL.

Viña del Mar, 11 2 JUN 2012

VISTOS: Lo establecido por la Directiva D.E.A. Ord. N° F-001 del 26 de Septiembre de 2005, las atribuciones que me confiere el Reglamento Orgánico y de Funcionamiento de las Escuelas de la Armada N° 4-36/5 de 2007 y el Reglamento Orgánico de la Dirección de Educación de la Armada N° 1-36/1 de 2007.

R E S U E L V O :

- 1.- **APRUÉBASE** los Programas de Asignatura que se indican, correspondientes al Módulo N°1, 1ra Etapa, del curso "Guardiamarinas Litoral, Aplicación (1ra. Etapa) y Crucero de Instrucción (2da. Etapa)", que se imparte en la Academia Politécnica Naval:
 - **TÉCNICAS POLICIALES**
 - **ATENCIÓN DE PÚBLICO**
 - **FUNCIONAMIENTO Y CONTROL RECAUDACIONES**
 - **BÁSICO DE SEGURIDAD EN FAENAS PORTUARIAS**
- 2.- **ANÓTESE Y COMUNÍQUESE** a quienes corresponda para su conocimiento y cumplimiento.



VÍCTOR ZANELLI SUFFO
COMODORO
DIRECTOR DE EDUCACIÓN DE LA ARMADA

Distribución:

- 1.- A.P.N.
- 2.- D.E.A., Div. 16, Archivo.

Dir.	Depo.	Depo.	Sub. D.E.A.	Secret.



PROGRAMA DE ASIGNATURA ATENCIÓN DE PÚBLICO

2012

1.- IDENTIFICACIÓN

ASIGNATURA : ATENCIÓN DE PÚBLICO
CURSO : GUARDIAMARINAS LITORAL - APLICACIÓN (1º ETAPA)
REQUISITOS : HABER APROBADO EL 4TO. AÑO POLITÉCNICO LITORAL
ÁREA : DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN (ÁREA LITORAL - OF)
CÁTEDRA : LITORAL
GESTOR ACADÉMICO : ACADEMIA POLITÉCNICA NAVAL

2.- ANTECEDENTES ACADÉMICOS (CARGA HORARIA)

DURACIÓN SEMANAS: 05
CATEGORÍA HORAS: SUPERIOR
RÉGIMEN: MODULAR

Resumen Carga Horaria de U.T.'s

TOTAL HORAS TEÓRICAS: 18
TOTAL HORAS PRÁCTICAS: 00
TOTAL HORAS EVALUACIÓN: 02
TOTAL HORAS ASIGNATURA: 20

Resumen información para Plan de Estudio

TOTAL SEMANAS: 05
TOTAL HORAS TEÓRICAS: *20
TOTAL HORAS PRÁCTICAS: 00
TOTAL HORAS ASIGNATURA: 20
HORAS SEMANALES TEÓRICAS: 04
HORAS SEMANALES PRÁCTICAS: 00
TOTAL HORAS SEMANALES: 04

3.- EXIGENCIAS ACADÉMICAS

Mínimas y Coeficientes
PREMA (%): 60 %
NOTA MÍNIMA DE EXIMICIÓN: 5.5
COEF. NOTA PRES. A EXAMEN: 60 %
COEF. NOTA EXAMEN: 40 %

Cantidad de Evaluaciones Mínimas
TEÓRICA: 02
PRÁCTICA: 00
TOTAL EVALUACIONES: 02

4.- RECURSOS

Humanos:
TIPO DE PROFESOR: Civil o Militar

NIVEL ACADÉMICO: Ingeniero en Administración Pública o Técnico Superior con curso de capacitación pedagógica aprobado.

Infraestructura
SALA DE CLASES: SI
LABORATORIO: NO
SIMULADOR: NO
TALLER: NO
OTROS: NO.

5.- RESPONSABLES

AUTOR(ES): PM. Sr. ENRIQUE CORREA BRUMELLE/ PM. Sr. VÍCTOR DIAZ TAPIA
JEFE DE CÁTEDRA: PC Sr. CÉSAR MORENO POBLETE
JEFE DE DEPARTAMENTO: CC Sr. JOHNNY TAGLE ÓRDENES
FECHA (DD/MM/AA): 18 / Enero / 2012



HÉCTOR OYARZÚN MONTES
CAPITÁN DE NAVÍO
DIRECTOR ACADEMIA POLITÉCNICA NAVAL
SUPLENTE



VÍCTOR ZANELLI-SUFFO
COMODORO
DIRECTOR DE EDUCACIÓN DE LA ARMADA



I.- INTRODUCCIÓN.

A.- Nombre de la asignatura.

Atención de Público.

B.- Fundamentos de la asignatura.

- 1.- Uno de los temas fundamentales en la administración del Estado, es la calidad del "Servicio Público", es por ello que el Oficial Especialista Litoral, en su calidad de Administrador Público, debe conocer y aplicar las políticas atinentes en materia de servicio, de acuerdo a los objetivos que han sido determinados por el Estado de Chile para su administración, conservando la imagen del Director y la institucional en su gestión como autoridad, representante o delegado.
- 2.- Esta asignatura teórica es introductoria en el área del Servicio Público, otorgando conocimientos que permiten formar al Oficial en competencias relacionadas con la interacción del usuario marítimo en funciones de atención de público.

C.- Ubicación de la asignatura en el contexto de la malla curricular.

Atención de Público

D.- Objetivos Generales de la asignatura.

- 1.- Conocer las estrategias de interacción con el Usuario Marítimo para entregar un servicio público marítimo de excelencia.
- 2.- Comprender las técnicas básicas de interacción con el Usuario Marítimo.



II.- DESARROLLO DE LAS UNIDADES TEMÁTICAS.

U.T. Nº 1. ATENCIÓN PÚBLICO

A.- Carga Horaria.

Horas Teóricas	Horas Prácticas	Horas de Evaluación	Total Horas U. T.
10	00	01	11

B.- Objetivos Terminales.

- 1.- Conocer los conceptos de interacción con el público
- 2.- Aplicar la estrategia y protocolos de Atención de Público..

C.- Contenidos.

1.- Contenidos Teóricos

- a.- Generalidades.
- b.- Estrategia de Atención al Público.
 - Concepto de Atención.
 - Proceso de Atención al Usuario.
- c.- Protocolo de Atención a Público.
 - Fase de Bienvenida. (Saludar, presentarse, identificar, acoger).
 - Fase de Gestión. (Identificar, entender, solucionar y sintetizar).
 - Fase de Despedida. (Despedirse, orientar).
- d.- Protocolo de una inspección a un usuario marítimo.
 - Fase de Presentación. (Saludar, presentarse, identificar, acoger).
 - Fase de Gestión. (Informar, inspeccionar, sintetizar).
 - Fase de Despedida. (Despedirse, orientar, registrar).
- e.- Fases en la interacción con el público.
 - Analizar el lenguaje corporal.
 - Tratamiento de tu /usted.
 - Proporcionar información complementaria y sugerir ayuda.
 - Preguntar con delicadeza.
 - Escuchar de forma activa.
- f.- Elementos necesarios para un atención de excelencia.
- g.- El Protocolo, orientado a la inspección a un usuario marítimo y a la atención de éste.

2.- Contenidos Prácticos

No hay.



D.- Sugerencias Metodológicas.

Método: Activo-participativo.

Técnica: Clase expositiva, grupal y estudio de casos.

E.- Actividades de Grupo.

Visita a una repartición del área litoral, objeto analizar el proceso de atención de público.



U.T. N° 2. INTERACCIÓN CON EL USUARIO MARÍTIMO

A.- Carga Horaria.

Horas Teóricas	Horas Prácticas	Horas de Evaluación	Total Horas U. T.
08	00	01	09

B.- Objetivos Terminales.

- 1.- Conocer los conceptos de Clientes y su importancia en el Servicio Público.
- 2.- Conocer los distintos componentes que se utilizan en una comunicación entre personas.
- 3.- Conocer los diferentes métodos por los cuales se reciben las inquietudes del cliente Marítimo, aplicando técnicas de atención cuando se reciben quejas.

C.- Contenidos.

- 1.- Contenidos Teóricos
 - a.- Definiciones (Cliente Internos, Cliente Externos, Usuario Marítimo).
 - b.- Comunicación Verbal.
 - Componentes estrictamente verbales.
 - Otros componentes
 - c.- Comunicación no verbal.
 - Expresiones faciales y corporales.
 - d.- Procedimiento telefónico.
 - e.- Obtención de la información: Inquietudes y Reclamos.
 - Buzones de Capitanías de Puerto.
 - Buzones en Gobernaciones Marítimas y Direcciones Técnicas.
 - Buzones en Directemar.
 - Técnicas de interacción.
 - Procedimientos.
 - f.- Aspectos relevantes para la interacción con el usuario marítimo.
 - g.- Manejo del público difícil.
- 2.- Contenidos Prácticos
No hay.

D.- Sugerencias Metodológicas.

Método: Activo-participativo.

Técnica: Clase expositiva, grupal, estudio de casos y resolución de problemas.



E.- Actividades de Grupo.

No hay.



III.- EVALUACIÓN.

Evaluación	U.T. N°	Semana	Tipo de Instrumento
1	1	3	Selección múltiple y respuesta guiada.
2	2	5	Respuesta guiada.

IV.- BIBLIOGRAFÍA.

Texto – Página Web Autor, Título, Editorial, Año.	Breve Descripción
D.G.T.M. y M.M. “Normas de Interacción con los Usuarios Marítimos”. Imprenta de la Armada, Ila. Edición, 2009.	Referente de normas o estándares de calidad y recomendaciones en cuanto a la mejor manera de actuar en el tema de las relaciones personales dirigidas a todo el personal que trabaja en la Organización, que interactúa en forma directa con los usuarios marítimos, ya sea en oficinas, Mesonlit, o en inspecciones, patrullas o marítimas.

**V.- COSTOS DE LA ASIGNATURA.****1.- Costos Fijos.****1a.- Costos Docentes:**

PROFESOR	Horas (Sem/mensual)	Valor Hora (U.F.)	Duración Meses	Valor Total (U.F.)
Profesor Civil	04	1,50	1,25	7,50
Profesor Militar	04	0,95	1,25	4,75

1b.- Costos Materiales:

ELEMENTO	CANT.	U/E	VALOR UNITARIO (U.F.)	VALOR TOTAL U.F.
No hay				
Total				

2.- Costos Asociados.

ELEMENTO	CANT.	U/E	VALOR UNITARIO (U.F.)	VALOR TOTAL U.F.
Fotocopia	500	HJ	0,001	0,50
Total				0,50