

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (30 HORAS)

MODALIDAD: ONLINE

CONTACTO: campus@formagesting.com / +34 722 164 372

OBJETIVOS DEL CURSO

OBJETIVOS GENERALES

Dotar al alumno de los criterios básicos de la cultura de la calidad en la Administración Pública mediante el aprendizaje de instrumentos de comunicación, presencial y telefónica, la enseñanza de sus elementos facilitadores y supresores de barreras y proporcionarles los instrumentos necesarios para la gestión de las quejas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Facilitar la comprensión en un todo coherente, por parte del personal de primera línea en atención al ciudadano, de la naturaleza de los cambios que se exigen a la Administración Pública, el porqué de los mismos y del rol protagonista que ellos mismos representan en ese cambio. El alumno será capaz de explicarse y explicar a otros todos esos contenidos.
- Aportar información valiosa, utilizando experiencias de sectores variados, sobre qué significa la atención al cliente en una empresa de servicios y su papel clave en la evaluación de la calidad y los resultados de su organización. El alumno será capaz de manejar estos conceptos en su discurso.
- Dotar a estos profesionales de una “caja de herramientas” para mejorar en su trabajo y afrontar todo tipo de situaciones en la relación ciudadano-cliente.

PROGRAMA

UNIDAD 1: LAS FUNCIONES DE INFORMACIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. La información al ciudadano.
2. Tipos de información.
3. Funciones de atención al ciudadano.
 - 3.1. ¿Cuáles son?
 - 3.2. Cómo llevarlas a la práctica.
4. El personal de primera línea: su importancia y necesidad.
5. La ley de acceso electrónico.
 - 5.1. Fines de esta ley.
 - 5.2. Otras gestiones de la Ley.
 - 5.3. Objetivos.
6. La atención por teléfono.
7. La atención por correo.
8. La atención a través de las nuevas tecnologías.

UNIDAD 2: RELACIÓN ENTRE EL INFORMADOR Y EL USUARIO

1. Las cualidades exigibles al informador.
 - 1.1. Desempeño excelente del trabajo.
 - 1.2. Concepto de excelencia.
 - 1.3. Competencias o elementos clave.



2. Búsqueda de la satisfacción del ciudadano.
 - 2.1. Gestión de la calidad.
 - 2.2. Valoración del ciudadano.
3. Comportamientos asertivos.
 - 3.1. Tipos de conductas en la interacción con otros.
 - 3.2. Elementos para comprender la asertividad.
 - 3.3. Técnicas de asertividad.
 - 3.4. Ejemplos.
 - 3.5. ¿Se puede aprender a ser asertivo?.
4. El autodomínio o autocontrol.
 - 4.1. ¿Qué es?
 - 4.2. Fases.
5. El cambio de hábitos.

UNIDAD 3: LA COMUNICACIÓN

1. Concepto de comunicación.
 - 1.1. Definición.
 - 1.2. Elementos de la comunicación.
 - 1.3. Proceso de comunicación eficaz.
 - 1.4. Tipos de mensaje.
 - 1.5. Tipos de comunicación.
2. Los niveles de la comunicación.
 - 2.1. Comunicación organizacional.
 - 2.2. Comunicación organizacional interna y externa.
3. El feedback.
 - 3.1. Concepto.
 - 3.2. Nivel organizacional.
4. La comunicación no verbal.
 - 4.1. En qué consiste.
 - 4.2. Organización del espacio.

UNIDAD 4: DESTREZAS Y BARRERAS A LA COMUNICACIÓN

1. Barreras a la comunicación: personales físicas y semánticas.
 - 1.1. ¿Qué son?
 - 1.2. Tipos.
2. Técnicas que favorecen el diálogo.
 - 2.1. Abridores de puertas.
 - 2.2. Habilidad en el uso de las preguntas.
3. Mensajes que obstruyen el diálogo.
4. La comunicación en los equipos.
 - 4.1. Diferencias entre grupo y equipo.
 - 4.2. Características de un equipo.
 - 4.3. Redes de comunicación.
5. La importancia de la comunicación.
6. La importancia del mensaje.
 - 6.1. El mensaje.
 - 6.2. Tipos.



UNIDAD 5: TRATAMIENTO DE QUEJAS

1. ¿Por qué es tan importante la queja?
 - 1.1. Introducción.
 - 1.2. Cambio de paradigma.
2. La queja.
 - 2.1. ¿Qué es?
 - 2.2. Referencia normativa básica respecto a la quejas.
3. El iceberg de las quejas.
 - 3.1. Explicación según la TARP: primera parte.
 - 3.2. Explicación según la TARP: segunda parte.
 - 3.3. Explicación según la TARP: tercera parte.
 - 3.4. Algunas conclusiones.
4. ¿Por qué se quejan los usuarios?
 - 4.1. Determinantes de la conducta de queja.
 - 4.2. Clasificación de las quejas.
5. Tratamiento de quejas.
 - 5.1. Sistema de gestión de quejas y sugerencias.
 - 5.2. Afrontamiento de quejas.

UNIDAD 6: GESTIÓN DE CONFLICTOS

1. El conflicto.
 - 1.1. Definición.
 - 1.2. ¿Cuándo se dan los conflictos?
2. La negociación.
 - 2.1. ¿Qué es?
 - 2.2. El método Ganar-Ganar.
3. Modelos de resolución de conflictos.
 - 3.1. Modelo de conflictos interpersonales.
 - 3.2. Modelo basado en necesidades.
4. Adecuación persona-puesto y dotación de medios técnicos adecuados.

UNIDAD 7: SITUACIONES COMPLEJAS. MANEJO DE LA HOSTILIDAD

1. Qué es y de dónde viene la hostilidad.
 - 1.1. Qué es una emoción, para qué sirve.
 - 1.2. Los dos cerebros.
 - 1.3. El secuestro emocional.
2. Curva de la hostilidad.
3. Comportamiento ante un interlocutor hostil.
4. Qué no hacer ante un interlocutor hostil.
5. La gestión de las esperas.

UNIDAD 8: LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD

1. Introducción a la calidad.
 - 1.1. Conceptos.
 - 1.2. Modelo de New Public Management (NPM).
 - 1.3. Marco jurídico.
 - 1.4. Programas de calidad.



2. El concepto de calidad.
 - 2.1. Definiciones.
 - 2.2. Pequeña historia de la calidad.
 - 2.3. Los modelos de calidad.
 - 2.4. Principios de todo programa de calidad.
3. La evaluación de los servicios públicos en España: AEVAL.
4. Satisfacción del cliente.
5. Los ciudadanos satisfechos.
6. Principios para un servicio de calidad.

UNIDAD 9: TÉCNICAS APLICABLES A LA INFORMACIÓN AL CIUDADANO

1. Tipos de conductas del ciudadano y su gestión.
2. Técnicas de comunicación oral.
 - 2.1. Resumen.
 - 2.2. Habilidades básicas: la escucha activa.
 - 2.3. Habilidades básicas: la empatía.
 - 2.4. Técnicas asertivas: el disco rayado.
 - 2.5. Técnicas asertivas: el Banco de Niebla.
 - 2.6. Técnicas asertivas: el acuerdo parcial.
 - 2.7. Habilidades complejas: recibir una crítica.
 - 2.7.1. Indicaciones generales.
 - 2.7.2. Tipos de situaciones ante las críticas.
 - 2.8. Habilidades complejas: Cortar una conversación.
3. Comunicación escrita.
 - 3.1. El lenguaje de la administración.
 - 3.2. Tipos de escritos administrativos.
 - 3.3. El proceso de escribir.
4. La imagen profesional como fuente de información.

UNIDAD 10: IMPORTANCIA DEL TELÉFONO EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Aspectos formales en el uso del teléfono.
2. Elementos no verbales en el uso del teléfono.
 - 2.1. La voz.
 - 2.1.1. El volumen y la intensidad.
 - 2.1.2. La entonación y el timbre.
 - 2.1.3. La pronunciación y la articulación.
 - 2.1.4. El ritmo.
 - 2.2. El silencio.
 - 2.3. La sonrisa.
3. Habilidades clave en la comunicación telefónica: escucha activa y feedback.
4. Fases de la conversación telefónica.

FORMACIÓN NECESARIA PARA ACCEDER CON ÉXITO AL CURSO

No requiere formación previa.

ESPECIFICACIONES

Curso Scorm. Ejercicios y Evaluaciones integrados en temario.



HARDWARE NECESARIO Y PERIFÉRICOS ASOCIADOS

Ordenador y conexión a Internet:

- **PC o Portátil** : Pentium II, CPU 3GHz, 512 MB de memoria RAM.
- **MAC**: Power Mac 64, Power Mac 65 ó Apple con procesador Intel 16 GB RAM.
- **Conexión a Internet**: ADSL mínimo 1MB o conexión 3G con una velocidad superior a 128 Kbps/seg.

SOFTWARE NECESARIO

El campus virtual funciona en los siguientes navegadores:

-  **Internet Explorer**: a partir de la versión 8.0.
-  **Google Chrome**: a partir de la versión 22.0.
-  **Mozilla Firefox**: a partir de la versión 15.0.
-  **Safari**: a partir de la versión 5.0.

Además, será necesario tener instalado:

- **Acrobat Reader**, versión 6.0 o superior, o **Foxit Reader**, versión 2.3.
- **Flash Player**.
- **Java Sun** (Google Chrome requiere la actualización 10 de la versión de Java).
- **Reproductor de Windows Media Player** a partir de la versión 9.

TIEMPO DE RESPUESTA

Los tutores pedagógicos atenderán a los alumnos en un plazo de 24 horas y los tutores de contenido en un plazo máximo de 48 horas en días laborables.

SERVICIOS DEL CAMPUS VIRTUAL

- **Guía didáctica**. En ella se marcan y explican las pautas, orientaciones y recomendaciones necesarias para el seguimiento y aprovechamiento adecuado del curso.
- **Contenidos**. Los contenidos de este curso han sido realizados por un equipo multidisciplinar, entre los que se encuentran expertos en la materia que se desarrolla, pedagogos, docentes y técnicos informáticos en desarrollos multimedia.

En este curso se ha buscado un equilibrio entre el necesario rigor técnico de los contenidos y una presentación atractiva e intuitiva que facilite el seguimiento del curso y que constituya una clara opción de aprendizaje, de manera que todo aquél que lo realice vea satisfechas sus expectativas: comprensión y asimilación de todo lo relacionado con las unidades desarrolladas y capacidad para aplicar estos conocimientos a la práctica diaria.

El temario de este curso tiene un formato dinámico e interactivo, en base al cual podrás participar activamente en tu aprendizaje. En la construcción del mismo se han utilizado una serie de iconos y links, que requieren tu participación en el descubrimiento de los contenidos, ya que deberás interactuar con los mismos para ver la información. De esta manera, el seguimiento del curso se convierte en una experiencia dinámica que requiere de una participación activa del



alumno, lo que facilita la rapidez en la comprensión y uso de la información. Ello contribuye a conseguir que el curso resulte más entretenido y no debemos olvidar que el entretenimiento acrecienta el interés, el cual, a su vez, favorece la atención y concentración, que se traducen en mayores niveles de aprendizaje.

- **Actividades.** Hemos desarrollado ejercicios y casos prácticos interactivos, integrados en los contenidos, que fomentan la participación e interacción continua de los alumnos y permiten que vayan afianzando los conocimientos al mismo tiempo que los adquieren, con el fin de que lleguen totalmente preparados a la evaluación final y la superen sin dificultades.

- **Tutores a disposición del alumno:**

Un tutor de contenido experto en la materia que resolverá las dudas concretas sobre el temario y los ejercicios.

Un tutor pedagógico que le ayudará y motivará a lo largo del curso. Se pondrá en contacto periódicamente con los alumnos informándoles de su estado de evolución y animándoles a finalizar con éxito el curso. También les informará de todo lo relativo al curso (información de interés, inclusión de documentación adicional en la biblioteca, etc.).

Un tutor técnico o web máster que resolverá cualquier problema técnico de acceso a la plataforma, registro de notas, etc.

- **Otros servicios.** Estos cursos disponen de tutorías, correo electrónico, biblioteca (donde se encuentran documentos formativos complementarios, como el manual del curso), chat, FAQ's, agenda y calendario, foro y otros servicios incluidos en el Campus Virtual.

DIPLOMA

Al finalizar el curso los alumnos recibirán un **Diploma** o **Certificado**. “Enseñanza que no conduce a la obtención de un título con valor oficial”.

