



# Aplicación de las nuevas tecnologías en la comunicación y su implicación con la administración

**Sku:** PA86215\_PA1044\_19470IN

**Horas:** 140

**Formato:** HTML

## OBJETIVOS

### Módulo I

- 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 46, 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.

### Módulo II

- Conocer conceptos básicos que le permitirá familiarizarse con la sociedad de la información.
- Conocer los principios de la Administración Electrónica.
- Adquirir información de un nuevo marco como es la e- administración y su entorno.
- Adquirir y aplicar la información sobre el desarrollo normativo que regula la e- administración.
- Conocer las ventajas de la implantación de la administración electrónica en la sociedad
- Conocer la nueva relación entre el ciudadano y la administración dentro del uso y desarrollo de las nuevas tecnologías
- La vigente normativa en administración electrónica
- Cuáles son sus derechos
- Ventajas y obligaciones para la administración
- Nuevas figuras que surgen con el fin de proteger los derechos de los ciudadanos
- Las posibilidades que ofrece la administración electrónica online
- El procedimiento para solicitar un certificado electrónico

- Sus ventajas
- Sus usos
- Su acceso
- Su seguridad
- Los nuevos sistemas de comunicación que se están implementando hoy en día
- Conocer conceptos básicos que le permitirán familiarizarse con la sociedad de la información.
- Conocer los principios de la Administración Electrónica.
- Adquirir información de un nuevo marco como es la e-administración y su entorno.
- Adquirir y aplicar la información sobre el desarrollo normativo que regula la e-administración.
- Conocer las ventajas de la implantación de la administración electrónica en la sociedad.
- Conocer la nueva relación entre el ciudadano y la administración dentro del uso y desarrollo de las nuevas tecnologías.
- La vigente normativa en administración electrónica.
- Cuáles son sus derechos.
- Ventajas y obligaciones para la administración.
- Nuevas figuras que surgen con el fin de proteger los derechos de los ciudadanos.
- El procedimiento para solicitar un certificado electrónico.
- Sus ventajas, con el fin de que el alumno conozca la vigente normativa en firma electrónica.
- Sus usos.
- El conocimiento de una herramienta de acceso seguro a la Administración Electrónica.
- Las posibilidades que ofrece la administración electrónica online.
- Su acceso.
- Su seguridad.
- Sus ventajas.
- Analizaremos nuevos sistemas de comunicación que se están implementando hoy en día, como por ejemplo, las redes sociales.
- Estudiaremos cómo estos nuevos sistemas de comunicación pueden incidir en las relaciones con la administración e incluso con el sistema democrático actual.

### **Módulo III**

- Caracterizar y delimitar la normativa vinculada a procesos de facturación electrónica o e-factura, los formatos, así como las aplicaciones utilizadas para su ejecución.
- Abordar los elementos clave para poder afrontar la implementación de la facturación electrónica en una empresa o actividad profesional.
- Garantizar el aprendizaje de los procesos de la facturación electrónica y su utilización en la actividad económica, con el fin de que su operativa y su uso supongan un cambio relevante en la gestión económica del negocio, agilizando los trámites y facilitando las relaciones comerciales.

## **CONTENIDOS**

## **MÓDULO I: Atención y servicio al ciudadano en entornos presenciales y virtuales**

### **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
4. El personal de primera línea: su importancia y necesidad
5. La ley de acceso electrónico
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
2. Búsqueda de la satisfacción del ciudadano
3. Comportamientos asertivos
4. El autodominio o autocontrol
5. El cambio de hábitos

### **Unidad 3. La comunicación**

1. Concepto de comunicación
2. Los niveles de la comunicación
3. El feedback
4. La comunicación no verbal

### **Unidad 4. Destrezas y barreras a la comunicación**

1. Barreras a la comunicación: personales físicas y semánticas
2. Técnicas que favorecen el diálogo
3. Mensajes que obstruyen el diálogo
4. La comunicación en los equipos
5. La importancia de la comunicación
6. La importancia del mensaje

### **Unidad 5. Tratamiento de quejas**

1. ¿Por qué es tan importante la queja?
2. La queja
3. El iceberg de las quejas
4. ¿Por qué se quejan los usuarios?
5. Tratamiento de quejas

### **Unidad 6. Gestión de conflictos**

1. El conflicto
2. La negociación
3. Modelos de resolución de conflictos
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
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
2. El concepto de calidad

3. La evaluación de los servicios públicos en España
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
3. Comunicación escrita
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
3. Habilidades clave en la comunicación telefónica: escucha activa y feedback
4. Fases de la conversación telefónica

#### **Unidad 11. Atención virtual**

1. Correo electrónico: protocolo de atención virtual mediante correo electrónico
2. Chat: protocolo de uso del chat
3. Redes sociales: protocolo de uso de los perfiles sociales
4. Videollamada
5. Casos de éxito en redes sociales

### **MÓDULO II: Administración electrónica**

#### **Unidad 1. Introducción a la Administración electrónica**

1. Sociedad de la información
2. Introducción
3. ¿Qué significa?
4. Concepto de Administración electrónica
5. Marco Normativo
6. Antecedentes
7. Puesta en marcha
8. Legislación

#### **Unidad 2. El acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos**

1. Nociones generales
2. El acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos
3. Introducción
4. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas
5. Normativa de desarrollo
6. El Reglamento de la Ley 11/2007, de 22 de junio
7. Regulación de la forma y los efectos del ejercicio del derecho
8. Dirección electrónica habilitada
9. La gestión electrónica de los procedimientos administrativos: registros, notificaciones y uso de medios electrónicos
10. Los registros
11. Registros electrónicos regulados en la Ley 11/2007 y en Real Decreto 1671/2009
12. Registros regulados en la Ley 39/2015
13. Notificaciones electrónicas
14. Regulación conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre
15. Regulación conforme a la Ley 11/2007, de 22 de junio y al Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre
16. Uso de medios electrónicos
17. Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados

18. Documento electrónico administrativo
19. Copias electrónicas
20. Qué son
21. Expedición
22. El expediente electrónico

### **Unidad 3. El certificado digital, la firma electrónica y el DNI electrónico**

1. El certificado digital
2. Concepto
3. Requisitos técnicos
4. Obtención
5. La firma electrónica
6. Concepto
7. Tipos de firma electrónica
8. Empleo de la firma electrónica en las Administraciones Públicas
9. El DNI electrónico
10. Régimen jurídico
11. Proceso de expedición
12. Uso, expedición y seguridad

### **Unidad 4. Acceso práctico a los servicios públicos electrónicos**

1. Localización desde la web de sitios clave
2. Introducción
3. Conceptos: sede electrónica y punto de acceso electrónico
4. Límites de la sede. Información y servicios actualizados
5. Canales seguros de información
6. Creación de la sede. Quejas y sugerencias y accesibilidad a la información
7. Publicaciones oficiales electrónicas
8. Contenidos en los portales web de sitios clave
9. Creación de la sede electrónica
10. Características, condiciones de identificación de las sedes electrónicas y seguridad de sus comunicaciones
11. Contenido y servicios de las sedes electrónicas
12. Reglas especiales de responsabilidad
13. Directorio de sedes electrónicas
14. Punto de acceso general de la Administración General del Estado
15. Identificación y autenticación de sedes electrónicas de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes

### **Unidad 5. Los ciudadanos de la Administración electrónica**

1. Los ciudadanos y la Administración electrónica
2. Introducción
3. El papel de la ciudadanía en la Administración electrónica
4. Servicios web 2.0. Entornos de colaboración dirigidos a los ciudadanos
5. La experiencia del usuario ciudadano. Los flujos de clics. Diferentes navegadores
6. Proceso de formación ciudadana ante los nuevos procesos de administración electrónica
7. El futuro de la Administración electrónica: dificultades y retos

## **MÓDULO III: Facturación electrónica**

### **Unidad 1. Introducción a la facturación electrónica**

1. Introducción
2. Conceptos básicos de la factura electrónica
3. Utilización de la factura electrónica
4. Obligaciones legales de los expedidores de factura electrónica
5. Obligaciones legales de los receptores de factura electrónica
6. Aspectos privado y público de las facturas electrónicas

7. Normativa
8. Iniciativas nacionales y europeas en los sectores público y privado
9. Resumen

## **Unidad 2. La operativa de la facturación electrónica**

1. Introducción
2. Requisitos previos para facturar electrónicamente
3. Formatos de factura electrónica
4. El formato EDI. Intercambio electrónico de datos
5. Las aplicaciones informáticas habituales
6. Conservación de facturas electrónicas
7. Resumen