



# Atención Y Servicio Al Ciudadano

**Sku:** PA305

**Horas:** 30

**Formato:** HTML con Animaciones

## OBJETIVOS

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.

## CONTENIDOS

### 1. LAS FUNCIONES DE INFORMACIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 1.1 La información al ciudadano
- 1.2 Tipos de información
- 1.3 Funciones de atención al ciudadano
- 1.4 Cuáles son
- 1.5 Cómo llevarlas a la práctica
- 1.6 El personal de primera línea: su importancia y necesidad
- 1.7 La ley de acceso electrónico
- 1.8 Fines de esta ley
- 1.9 Otras gestiones de la Ley
- 1.10 Objetivos
- 1.11 La atención por teléfono
- 1.12 La atención por correo
- 1.13 La atención a través de las nuevas tecnologías

## **2. RELACIÓN ENTRE EL INFORMADOR Y EL USUARIO**

- 2.1 Las cualidades exigibles al informador
- 2.2 Desempeño excelente del trabajo
- 2.3 Concepto de excelencia
- 2.4 Competencias o elementos clave
- 2.5 Búsqueda de la satisfacción del ciudadano
- 2.6 Gestión de la calidad
- 2.7 Valoración del ciudadano
- 2.8 Comportamientos asertivos
- 2.9 Tipos de conductas en la interacción con otros
- 2.10 Elementos para comprender la asertividad
- 2.11 Técnicas de asertividad
- 2.12 Ejemplos
- 2.13 El autodomínio o autoncontrol
- 2.14 ¿Qué es?
- 2.15 Fases
- 2.16 El cambio de hábitos

## **3. LA COMUNICACIÓN**

- 3.1 Concepto de comunicación
- 3.2 Definición
- 3.3 Elementos de la comunicación
- 3.4 Proceso de comunicación eficaz
- 3.5 Tipos de mensaje
- 3.6 Tipos de comunicación
- 3.7 Los niveles de la comunicación
- 3.8 Comunicación organizacional
- 3.9 Comunicación organizacional interna y externa
- 3.10 El feedback
- 3.11 Concepto
- 3.12 Nivel organizacional
- 3.13 La comunicación no verbal
- 3.14 En qué consiste
- 3.15 Organización del espacio

## **4. DESTREZAS Y BARRERAS A LA COMUNICACIÓN**

- 4.1 Barreras a la comunicación: personales físicas y semánticas
- 4.2 Qué son
- 4.3 Tipos
- 4.4 Técnicas que favorecen el diálogo
- 4.5 Abridores de puertas
- 4.6 Habilidad en el uso de las preguntas
- 4.7 Mensajes que obstruyen el diálogo
- 4.8 La comunicación en los equipos
- 4.9 Diferencias entre grupo y equipo
- 4.10 Características de un equipo
- 4.11 Redes de comunicación
- 4.12 La importancia del mensaje
- 4.13 El mensaje
- 4.14 Tipos

## **5. TRATAMIENTO DE QUEJAS**

- 5.1 ¿Por qué es tan importante la queja?
- 5.2 Introducción

- 5.3 Cambio de paradigma
- 5.4 La queja
- 5.5 Qué es
- 5.6 Referencia normativa básica respecto a la quejas
- 5.7 El iceberg de las quejas
- 5.8 Explicación según la TARP: primera parte
- 5.9 Explicación según la TARP: segunda parte
- 5.10 Explicación según la TARP: tercera parte
- 5.11 Algunas conclusiones
- 5.12 ¿Por qué se quejan los usuarios
- 5.13 Determinantes de la conducta de queja
- 5.14 Clasificación de las quejas
- 5.15 Tratamiento de quejas
- 5.16 Sistema de gestión de quejas y sugerencias
- 5.17 Afrontamiento de quejas

## **6. GESTIÓN DE CONFLICTOS**

- 6.1 El conflicto
- 6.2 Definición
- 6.3 ¿Cuándo se dan los conflictos?
- 6.4 La negociación
- 6.5 ¿Qué es?
- 6.6 El método Ganar-Ganar
- 6.7 Modelos de resolución de conflictos
- 6.8 Modelo de conflictos interpersonales
- 6.9 Modelo basado en necesidades
- 6.10 Adecuación persona-puesto y dotación de medios técnicos adecuados

## **7. SITUACIONES COMPLEJAS. MANEJO DE LA HOSTILIDAD**

- 7.1 Qué es y de dónde viene la hostilidad
- 7.2 Qué es una emoción, para qué sirve
- 7.3 Los dos cerebros
- 7.4 El secuestro emocional
- 7.5 Curva de la hostilidad
- 7.6 Comportamiento ante un interlocutor hostil
- 7.7 Qué no hacer ante un interlocutor hostil
- 7.8 La gestión de las esperas

## **8. LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD**

- 8.1 Introducción a la calidad
- 8.2 Conceptos
- 8.3 Modelo de New Public Management (NPM)
- 8.4 Marco jurídico
- 8.5 Programas de calidad
- 8.6 El concepto de calidad
- 8.7 Definiciones
- 8.8 Pequeña historia de la calidad
- 8.9 Los modelos de calidad
- 8.10 Principios de todo programa de calidad
- 8.11 La evaluación de los servicios públicos en
- 8.12 Satisfacción del cliente
- 8.13 Los ciudadanos satisfechos
- 8.14 Principios para un servicio de calidad

## **9. TÉCNICAS APLICABLES A LA INFORMACIÓN AL CIUDADANO**

- 9.1 Tipos de conductas del ciudadano y su gestión
- 9.2 Técnicas de comunicación oral
- 9.3 Resumen
- 9.4 Habilidades básicas: la escucha activa
- 9.5 Habilidades básicas: la empatía
- 9.6 Técnicas asertivas: el disco rayado
- 9.7 Técnicas asertivas: el Banco de Niebla
- 9.8 Técnicas asertivas: el acuerdo parcial
- 9.9 Habilidades complejas: recibir una crítica
- 9.10 Habilidades complejas: Cortar una conversación
- 9.11 Comunicación escrita
- 9.12 El lenguaje de la administración
- 9.13 Tipos de escritos administrativos
- 9.14 El proceso de escribir

## **10. IMPORTANCIA DEL TELÉFONO EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- 10.1 Aspectos formales en el uso del teléfono
- 10.2 Elementos no verbales en el uso del teléfono
- 10.3 La voz
- 10.4 El silencio
- 10.5 La sonrisa
- 10.6 Habilidades clave en la comunicación telefónica: escucha activa y feedback
- 10.7 Fases de la conversación telefónica