

Atención a la Ciudadanía

Nombre del curso Atención a la Ciudadanía. Calidad del Servicio

Referencia ELE004

Modalidad Teleformación

Factor de Calidad	Empleabilidad	Metodología de Aprendizaje	Accesibilidad
UNE 66181	 NIVEL DE CALIDAD 3 SOBRE 5	 NIVEL DE CALIDAD 4 SOBRE 5	 NIVEL DE CALIDAD 2 SOBRE 5

Nivel Medio

Duración 20 horas

Dedicación Necesaria Tiempo de Estudio (Realización de los Contenidos): 20 horas
Tiempo de Tutoría mínimo recomendado: 2 horas

Descripción El curso de Atención a la Ciudadanía es un curso enfocado a adquirir las competencias, conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñar la función de informar y atender a la ciudadanía de forma eficaz en relación a los servicios y prestaciones que gestiona la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia.

- Objetivos generales a conseguir**
- ✓ Desempeñar el trabajo con actitud de servicio hacia la ciudadanía.
 - ✓ Utilizar un modelo de atención basado en la comunicación eficaz y autogestión emocional, que responda
 - ✓ Tomar la iniciativa en el contacto, relacionándose con la ciudadanía de forma proactiva.
 - ✓ Percibir las necesidades de la ciudadanía responsabilizándose personalmente de atenderlas y satisfacerlas.
 - ✓ Desarrollar pautas de actuación que garanticen una adecuada gestión de las incidencias en la búsqueda de la satisfacción de la demanda del ciudadano/a.
 - ✓ Utilizar los diferentes recursos a nivel verbal y no verbal para conseguir transmitir confianza, credibilidad, captando el interés y la atención del ciudadano/a.

- ✓ Mantener un estilo de comunicación abierto, proponiendo mejoras en su ámbito de actuación desde el adecuado uso de la empatía, la escucha y la asertividad.
- ✓ Actuar con base en el rigor, la precisión y el bien hacer desde un prisma de mejora continua de la actividad que tiene como resultado un servicio eficiente y satisfactorio de atención para los ciudadanos/as.

**Objetivos
específicos (por
módulo)**

- Módulo 1:
 - Indicar las demandas de la ciudadanía y el papel de la Administración a la hora de satisfacerlas.
 - Formular los aspectos legales relacionados con la atención al ciudadano.
- Módulo 2:
 - Identificar y diferenciar los diferentes ámbitos de la calidad en un servicio a la ciudadanía.
 - Analizar los indicadores que nos permiten garantizar que nuestro servicio se presta y se percibe como un servicio de calidad.
 - Utilizar las habilidades necesarias para la gestión eficiente del tiempo.
- Módulo 3:
 - Definir los modelos y tipos de comunicación existentes.
 - Utilizar las competencias emocionales de la comunicación y su impacto en la Atención a la Ciudadanía.
 - Utilizar las herramientas y habilidades necesarias para una atención efectiva de manera presencial y/o telefónica.
- Módulo 4:
 - Definir las técnicas y herramientas para la resolución de conflictos.
 - Identificar y resolver situaciones conflictivas en la Atención al Ciudadano.
- Módulo 5:
 - Implementar los conocimientos adquiridos al caso individual de cada alumno o alumna.

Indicar que habilidades obtendrá el alumno al finalizar el curso

Habilidades

Grupo de Habilidades

Habilidades Fundamentales

Conocimientos Especializados	-Conocimientos especializados en materia de Calidad -Conocimientos especializados en materia de Atención al Ciudadano y de la Administración
Habilidades Organizativas	-Gestión del tiempo
Habilidades Relacionales	-Capacidad de Influencia -Capacidad de Empatía -Capacidad de Escucha -Capacidades de comunicación -Inteligencia emocional -Gestión de Situaciones Conflictivas
Habilidades Motivacionales	

Dirigido a Trabajadores y trabajadoras que desempeñen tareas que impliquen la atención y/o información a la ciudadanía, pertenecientes a cualquier servicio o jefatura de las ASSDA.

Requisitos iniciales

El alumno/a deberá poseer conocimientos básicos en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC):

- Manejo básico de ordenadores, acceso a Internet y utilización de correo electrónico.
- Será necesario poseer conocimientos previos en la materia como ser receptivo a la utilización de medios tecnológicos.
- Experiencia en la atención y/o información a la ciudadanía.

Software necesario

Puesto informático con los siguientes requisitos de Hardware:

- Procesador: mínimo Pentium III, recomendado Pentium 4
- Memoria: configuración mínima, 96MB, recomendada 512 MB
- Disco Duro: espacio mínimo necesario, 280 MB, recomendado 1 GB
- Módem: configuración mínima, 56 kbps, recomendada ADSL 256
- Impresora: chorro de tinta o láser (opcional)
- Tarjeta de sonido: compatible Soundblaster
- Micrófono y Altavoces: Proporcionado por Nextu a todos los alumnos matriculados en el curso.

- Entorno: Microsoft Windows 95/98/NT/2000/XP
- Navegador: Internet Explorer 7, Mozilla Firefox 4 (Mínimo)
- Plug-ins: Macromedia Flash 10

En caso de utilizar **Mac o Linux**, para comprobar la compatibilidad del curso con su ordenador, póngase en contacto con nuestro Departamento Informático enviando un email info@nextu.es o llamando al 954 46 08 96.

MODULO 1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y CIUDADANÍA

- 1.1. Misión, visión y valores del servicio público. ¿Qué quiere la ciudadanía?
- 1.2. La importancia del papel de los/as profesionales. El Servicio como valor añadido.
- 1.3. Derechos y deberes de la ciudadanía.
- 1.4. Aspectos legales asociados a la atención al público.
- 1.5. Gestión y tratamiento de la información en un servicio de atención al público. La Ley de Protección de Datos.

MODULO 2: CALIDAD DEL SERVICIO

- 2.1. ¿Cómo se define un servicio de atención a la ciudadanía de calidad?
- 2.2. Concepto de Calidad y referencias comportamentales.
- 2.3. Indicadores. Tipos de indicadores: cuantitativos y cualitativos.
- 2.4. La calidad percibida por el ciudadano/a.
- 2.5. Barreras interna y externas en la Calidad de servicio; exigencia y excelencia.
- 2.6. Herramientas para trabajar el rigor y la precisión: la gestión de las tareas en el tiempo.

Temario

MODULO 3: EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LA ASSDA.

- 3.1. El modelo de comunicación y el Proceso de comunicación
 - 3.2. Tipos de Comunicación
 - 3.3. Principales elementos en la comunicación efectiva: escucha activa y feedback.
 - 3.4. La influencia de las competencias emocionales en una comunicación eficaz
 - 3.5. La asertividad, la empatía y la escucha: factores emocionales en la Atención a la Ciudadanía. La generación de RAPPORT.
 - 3.6. El escenario en el que se desarrolla la atención al ciudadano/a.
 - 3.7. La comunicación en la atención a la ciudadanía: atención telefónica y atención directa.
 - 3.8. Atender e informar por teléfono. Los tipos de respuesta. Herramientas al alcance en la atención telefónica.
-

-
- 3.9. Modelo de atención presencial. Fases: Acogida, Recepción, Respuesta y Despedida

MODULO 4: MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

- 4.1. Identificación y tipología de situaciones conflictivas en la atención al público.
- 4.2. La comunicación en la gestión de situaciones difíciles; la curva de hostilidad.
- 4.3. Gestión del conflicto.
- 4.4. Habilidades sociales en situaciones conflictivas: resiliencia y asertividad.
- 4.5. Técnicas para responder adecuadamente en situaciones difíciles.
- 4.6. Técnicas de negociación y resolución de conflictos.

MODULO 5: FORMACION PRACTICA PERSONALIZADA

- 5.1. ¿Cuál es mi perfil competencial respecto a las competencias requeridas en el proceso de comunicación y atención a la ciudadanía?

A partir de un conjunto de ejercicios prácticos y experiencias de cada alumno/a, este/a realizará junto con el docente su perfil en relación a las principales competencias requeridas en atención a la ciudadanía. (perfil definido previamente por ASSDA)

Reconocer qué es lo que hacemos en el desempeño del puesto que el ciudadano/a encuentra que le ayuda.

Identificar qué cosas causan problemas u obstaculizan su la comunicación con el ciudadano/a deben ser eliminadas o reducidas.

Determinar qué aspectos le gustaría ver mejorados o utilizados con mayor frecuencia.

- 5.2. Desarrolle un PLAN DE MEJORA PERSONAL basándose en esta información.

Se realiza de forma conjunta con el docente un plan de mejora personal de manera individual para cada alumno/a en el que se busca un compromiso de llevar a la práctica realizar con posterioridad a la finalización de la acción formativa un seguimiento de sus objetivos de mejora propuestos.

	<p>común en grupos.</p> <ul style="list-style-type: none"> — Se establece un plan individual de definición del perfil competencial respecto a las competencias requeridas en el proceso de comunicación y atención a la ciudadanía — Desarrollo de un plan de Mejora Personal.
Demanda de mercado	Los contenidos del curso están elaborados y actualizados teniendo en cuenta las necesidades del mercado laboral, por lo que mejora la empleabilidad del alumno dentro del ámbito socio-sanitario y en el ámbito de la Atención al Ciudadano.
Empleabilidad	<p>Anexo A (UNE 66181)</p> <p></p> <p>NIVEL DE CALIDAD 3 SOBRE 5</p>
Reconocimiento de la formación para la Empleabilidad (Certificado)	<p></p> <p>NIVEL DE CALIDAD 3 SOBRE 5 Certificado Propio tras evaluación</p>
Metodología de Aprendizaje	<p>Anexo B (UNE 66181)</p> <p></p> <p>NIVEL DE CALIDAD 4 SOBRE 5</p>
Diseño didáctico-instruccional	<p></p> <p>NIVEL DE CALIDAD 3 SOBRE 5</p> <p>Descripción clara de Objetivos, método de aprendizaje identificable y evaluación final de conocimientos</p> <p>Método de Enseñanza-Aprendizaje aplicado: Aprendizaje Basado en Problemas; Aprendizaje Basado en Proyectos; Aprendizaje Tradicional.</p>
Recursos formativos y actividades de aprendizaje	<p></p> <p>NIVEL DE CALIDAD 3 SOBRE 5</p> <p>Incluye actividades prácticas; se proporciona guía didáctica.</p>
Tutoría	<p></p> <p>NIVEL DE CALIDAD 4 SOBRE 5</p> <p>Se realiza un seguimiento del avance y el aprendizaje de los alumnos; se responde a las consultas en un tiempo preestablecido.</p>

**Entorno
tecnológico-digital
de aprendizaje**



NIVEL DE CALIDAD 4 SOBRE 5

Tiene foros de discusión, permite gestionar grupos independientes, permite reanudar el proceso de aprendizaje donde se dejó la anterior sesión.

Accesibilidad

Anexo C (UNE 66181)



NIVEL DE CALIDAD 2 SOBRE 5

**Accesibilidad
hardware**



NIVEL DE CALIDAD 2 SOBRE 5

Se indica si la acción formativa está adaptada para personas con discapacidad.

Nivel de Adaptación de la Acción: Acción no adaptada para personas con discapacidad visual.

**Accesibilidad
software**



NIVEL DE CALIDAD 2 SOBRE 5

Se indica si la acción formativa está adaptada para personas con discapacidad. El contenido textual no dispone de autodescripción o Medio alternativo (grabado)

Nivel de Adaptación de la Acción: Acción no adaptada para personas con discapacidad.

Accesibilidad web



NIVEL DE CALIDAD 2 SOBRE 5

Se indica si la acción formativa está adaptada para personas con discapacidad. El contenido textual no dispone de autodescripción o Medio alternativo (grabado)

Nivel de Adaptación de la Acción: Acción no adaptada para personas con discapacidad.

Contacto

954 46 08 96 / info@nextu.es
