

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: claves de la relación con la ciudadanía

CÓDIGO

2017-20-7-2

INFORMACIÓN GENERAL

DURACIÓN	20 horas	ACCESO CURSO	http://autoprestakuntza.euskadi.eus			
DIRIGIDO A	Personas empleadas en las diferentes Administraciones Públicas de Comunidad Autónoma de Euskadi.					
REQUISITOS	-Una cuenta de correo electrónico única por alumno/a. -Para personas de la Administración General:Cuenta de correo electrónico con posibilidad de envío y recepción de correos desde/hacia servidores de correo ajenos a la red corporativa. No serán válidas, aquellas que sólo puedan enviar y recibir mensajes dentro de la red corporativa.					
REQUISITOS TÉCNICOS	SOFTWARE: <ul style="list-style-type: none"> Windows XP o superior Navegador: Internet Explorer 8, Mozilla Firefox 14.0.1 ó versiones superiores, Chrome actualizado Resolución de pantalla: 1024 x 768 (recomendado) Adobe Flash Player 10 ó superior Acrobat reader 8 ó superior (recomendado) Conexión a Internet y acceso a Youtube HARDWARE: <ul style="list-style-type: none"> PC Pentium III o superior Tarjeta de sonido Auriculares o altavoces independientes 					
TUTORÍAS	Las tareas del tutor/a durante el curso serán las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Enviar un mensaje de bienvenida dirigido al alumnado en la plataforma. ➤ Atender consultas: <ul style="list-style-type: none"> • referidas al CONTENIDO del curso mediante el foro de la plataforma • dar respuesta en 24 horas ➤ Seguimiento y evaluación del proceso de aprendizaje 					
MES	INICIO	FIN	ADMINISTRACIÓN GENERAL		OTRAS ADMINISTRACIONES	AVISO BAJAS (no conlleva coste de matrícula)
			ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD	VºBº	ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD	
FEBRERO	1 febrero	28 febrero	13 enero	Del 16 al 19 de enero	19 de enero	Hasta el 31 de enero

QUÉ SE PRETENDE CONSEGUIR

OBJETIVOS GENERALES

- Reflexionar acerca de la diferencia entre la atención a las necesidades de la ciudadanía y la atención de calidad.
- Revisar y recordar los momentos más importantes en el proceso de atención a la ciudadanía.
- Identificar los comportamientos relacionados con la Calidad de Atención, recordando que la conducta de las demás personas comienza en nuestra propia conducta.
- Entrenar las Habilidades de Comunicación Verbal y No Verbal.
- Reflexionar sobre la importancia de dar la mejor respuesta posible con los medios disponibles.
- Elaborar un protocolo de actuación con relación al proceso de Atención a la Ciudadanía.

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: claves de la relación con la ciudadanía

Al finalizar la acción formativa el alumno/a será capaz de:

COMPETENCIAS

- Gestionar sus relaciones interpersonales.
- Aplicar las habilidades relacionadas con la gestión de información.
- Atender al detalle y minuciosidad

PROGRAMA Y EVALUACIÓN

METODOLOGÍA

Pondremos en práctica la metodología basada en el aprendizaje por experiencias. El aprendizaje por experiencias se basa en el aprendizaje a partir de la propia experimentación por parte de la persona y su posterior transferencia al puesto de trabajo.

El ciclo que se seguirá a lo largo del curso será el siguiente: experimentar, analizar/observar, concluir y transferir al puesto/generalizar. Para ello, se han diseñado una serie de actividades en las que las personas participantes tendrán que hacer uso de los distintos recursos tecnológicos y didácticos puestos a su disposición, así como de dos sesiones presenciales que se anunciarán en el calendario de la plataforma.

PROGRAMA

1. Las claves de la atención a la ciudadanía. Calidad de Atención vs. Atención de Calidad.
 - ¿Qué es un cliente?
 - ¿Cuál es entonces la diferencia entre la calidad de atención y la atención de calidad?
2. Los momentos de la Atención a la Ciudadanía: reconocer, comprender, tranquilizar y aceptar.
3. Comportamientos básicos que favorecen la Calidad de Atención.
 - Los 3 tipos de conductas básicas
 - El perfil asertivo
 - Comportamientos que favorecen la atención de calidad
4. Habilidades de Comunicación: Verbal y No Verbal.
 - Qué es la comunicación
 - Comunicación verbal
 - Comunicación no-verbal
5. La comunicación efectiva a nivel oral y escrito. Vías de relación.
 - Presencial
 - Telefónica
 - Online/Diferida
6. Atender al detalle para acertar a la primera en nuestra respuesta a la ciudadanía.
 - Tipología de interlocutor
 - Resolución de problemas
7. Un protocolo de Atención a la Ciudadanía.

EVALUACIÓN

El **Objetivo** de la evaluación será garantizar el cumplimiento de los objetivos del curso.

La evaluación del curso consta de **17 ejercicios prácticos**. Algunas actividades hay que realizarlas online y otras en el pc para adjuntarlas después a la plataforma virtual, desde donde el tutor/a las corregirá y le devolverá un feedback del trabajo. Así mismo, irá marcando los plazos recomendados para el estudio de contenidos y la realización de actividades.

VALORACIÓN CURSO

Encuesta de satisfacción del alumnado y Encuesta de valoración del profesorado. A través del correo electrónico recibirá el enlace de la encuesta para su cumplimentación.

CERTIFICADO

Requisitos a cumplir para lograr el **Certificado de aprovechamiento**:

- Realización de todas las actividades planificadas
- Tener aptas, al menos, 8 actividades del curso: Actividad número 2,7,9,11,12,14,16 y 17

El certificado **será digital** y estará a su disposición una vez cerrado el curso. Para acceder a su certificado deberá consultar el apartado FAQ del Servicio de Prestakuntza: Administración General o Administración Local.

PRECIO

164€

ORDEN de 11 de diciembre de 2014, del Consejero de Administración Pública y Justicia, por la que se fija la cuantía de los precios públicos de las actividades y servicios que presta el Instituto Vasco de Administración Pública.(BOPV nº 248, de 30 de diciembre)

AYUDA

En caso de necesitar **asistencia técnica**:

- póngase en contacto con el CAU en el (945016) 440
- de lunes a viernes de 08:00 a 20:00

Para consultas relacionadas con **temas administrativos**: prestakuntza@ivap.eus