

Curso virtual

Atención e información al ciudadano

Del 2 de noviembre al 4 de diciembre en el campus del CELADEL

Este curso tiene por **objetivo general** desarrollar en el **personal municipal** que se desempeña en **puntos de atención al público**, ya sea como supervisor o agente de contacto, las **actitudes y habilidades** necesarias para dar un trato adecuado al ciudadano, transformando el proceso de información y atención en un **factor clave para el éxito de la gestión municipal**.

Objetivos específicos

- ✚ Motivar a los participantes hacia la mejora de la Calidad de Servicio.
- ✚ Llevar a cabo comunicaciones eficaces y eficientes con el ciudadano.
- ✚ Desarrollar las competencias que permitan aplicar un proceso de Atención al Ciudadano satisfactorio para éste.
- ✚ Mejorar la Calidad de Servicio percibida por los ciudadanos.
- ✚ Controlar las situaciones conflictivas con el ciudadano y reducir su probabilidad de ocurrencia.
- ✚ Mejorar la Calidad de la Atención Telefónica.

Ha sido desarrollado y será tutorizado por **Clemente Talavera Pleguezuelos**, director de AITECO Consultores (España).

Licenciado en Psicología. Diplomado en Gestión y Desarrollo Local. Especialista en Dirección y Gestión Pública Local. Máster en Administración de Empresas. Máster en Recursos Humanos. Consultor en Calidad, Organización y Recursos Humanos, especializado en Administración Pública. Ponente en cursos y seminarios en España y Latinoamérica. Autor de estudios y publicaciones relacionadas con la calidad en la Administración Pública.

Tras realizar este curso, el participante será capaz de:

- ✚ Comprender la importancia de la Atención al Ciudadano en la mejora de la Calidad de Servicio.
- ✚ Efectuar comunicaciones eficaces en los contactos con los usuarios del servicio.
- ✚ Aplicar las habilidades oportunas para llevar a cabo procesos de Atención al Ciudadano eficaces.



- ✚ Contribuir positivamente a la mejora de la Calidad de Servicio percibida por los usuarios de su organización.
- ✚ Manejar situaciones conflictivas, controlándolas y convirtiéndolas en oportunidades para demostrar al usuario la preocupación por satisfacer sus necesidades.
- ✚ Desarrollar comunicaciones telefónicas efectivas que provoquen en el ciudadano una percepción positiva de la organización.

ESTRUCTURA Y CONTENIDOS DEL CURSO

Módulo 1: Calidad de Servicio y Atención al Ciudadano.

- ✚ Concepto de Calidad.
- ✚ Qué es la Calidad de Servicio.
- ✚ La Atención al Ciudadano como Característica de Calidad.
- ✚ El Equipo y la Atención al Ciudadano.
- ✚ Actitud y habilidades en la atención al público.
- ✚ Beneficios para el personal de una adecuada Atención al Ciudadano.

En el Módulo 1 se definirán los conceptos de “Calidad” y de “Calidad de Servicio”, para centrarse en la importancia que la Atención al Ciudadano tiene para lograr que el público perciba un servicio excelente. Asimismo, se explorará el papel que el “sentido de equipo” tiene para un servicio de calidad. Finalmente, se explorarán las habilidades y actitudes necesarias para un adecuado trato al ciudadano y se enumerarán y discutirán las ventajas que supone, para el personal de la organización, la aplicación de un proceso de Atención al Ciudadano eficaz.

Módulo 2: Comunicación y Atención al Ciudadano.

- ✚ El proceso de comunicación.
- ✚ Habilidades Básicas de Comunicación: la Escucha Activa y la Retroalimentación.
- ✚ Diagnóstico de la Capacidad de Escucha.
- ✚ Barreras a la comunicación.
- ✚ Habilidades Específicas de Comunicación.

✚ Comunicación No Verbal.

El Módulo 2 se centrará en el entrenamiento en los principios básicos de la comunicación eficaz, determinando las barreras que se oponen a una buena comunicación con el usuario e insistiendo en las habilidades básicas para comunicarse, como son la Escucha Activa y la Retroalimentación; sin olvidar otros aspectos, como la comunicación no verbal y la aplicación de otras habilidades específicas que facilitarán también el desarrollo de una Atención al Ciudadano adecuada.

Módulo 3: El Proceso de Atención al Ciudadano.

- ✚ Personalizar el contacto.
- ✚ La Atención al Ciudadano como proceso.
 - Iniciar el contacto.
 - Obtener información sobre necesidades y expectativas.
 - Solucionar.
 - Finalizar.
- ✚ Aplicación del proceso a los distintos tipos de contacto con la Administraciones Locales.
- ✚ Caracterización de los errores en la Atención al Ciudadano.

Este módulo tratará sobre la Atención al Ciudadano concebida como un proceso en el que, partiendo de sus necesidades y expectativas, se genera una solución que las satisfaga. Se revisarán las habilidades precisas para realizar correctamente este proceso, definiendo su aplicación diferencial a los distintos tipos de contacto que se establecen en la Administración Pública

Módulo 4: Resolución de Situaciones Conflictivas.

- ✚ Dinámica de la situación conflictiva.
- ✚ Cómo responder ante una situación conflictiva.
- ✚ Aplicación de la respuesta asertiva a las situaciones conflictivas.
- ✚ Ejerciendo el autocontrol.
- ✚ Qué hacer si la situación se desborda.

El Módulo 4 presentará cómo se desarrollan las situaciones conflictivas, qué hacer para evitar que surjan, y controlarlas en el caso de que se produzcan. Se analizarán los comportamientos adecuados e inadecuados, así como las habilidades a aplicar para resolverlas acertadamente.

Módulo 5: La Atención Telefónica.

- ✚ El teléfono: características y ventajas.
- ✚ Componentes de la Atención Telefónica.
- ✚ El Proceso de Atención al Ciudadano en el contacto telefónico.
- ✚ Diagnóstico del comportamiento telefónico eficaz.

El Módulo 5 se centrará en la Atención al Ciudadano cuando ésta se lleva a cabo a través del teléfono. Se examinarán las características propias de este tipo de contacto así como los comportamientos y actitudes que deben ponerse en juego para aplicar el proceso de Atención al Ciudadano de modo eficaz.

METODOLOGÍA

- ✚ La realización del curso es precedida por un proceso de inducción en el uso de los recursos de aprendizaje de la plataforma de formación virtual.
- ✚ La modalidad de aprendizaje posibilita a cada participante contar con la guía permanente del profesor para el desarrollo de las actividades y con la asistencia técnica que necesita para cumplir con ellas.
- ✚ Cada módulo del curso tiene una lección, recursos complementarios como lecturas o videos y una ejercitación.
- ✚ El curso tiene dos Foros de Debate, espacios en los que se intercambian experiencias e ideas en torno a la temática propuesta por el profesor.
- ✚ Para obtener el certificado que se extiende al completar las actividades previstas se requiere un promedio mínimo de 50% en las evaluaciones, incluida las establecidas para los Foros.

Curso virtual

Atención e información al ciudadano

Del 2 de noviembre al 4 de diciembre en el campus del CELADEL

- ✚ El tiempo estimado para su realización es de 5 días semanas. La dedicación diaria prevista es de 2 o 3 horas. La carga horaria que se certifica es de 50 horas.

COSTOS

Costo de la matrícula. USD 120 (ciento veinte dólares estadounidenses)

Aranceles especiales para grupos

- **Grupo de hasta 10 personas: USD 72** (setenta y dos dólares estadounidenses) por persona
- **Grupo de 11 o más personas: USD 60** (sesenta dólares estadounidenses) por persona

Becas para solicitantes individuales. El CELADEL dispone de un número limitado de plazas con becas del 30% sobre el valor del arancel. La persona beneficiaria de la beca pagará **USD 84** (ochenta y cuatro dólares estadounidenses)

Mayor información:

www.celadel.org
celadel@celadel.org

