|  |  |
| --- | --- |
| NOMBRE CURSO |  ATENCIÓN AL CIUDADANO TELEFÓNICA Y PRESENCIAL (2018FC022\_01) |
| CARGA LECTIVA | 10 |
| PLAZAS OFERTADAS | 20 |
| PERSONAL DESTINATARIOSELECCIÓN | Personal empleado público del plan agrupado de FC que preste atención a la ciudadanía |
| FECHA DE INSCRIPCIÓN | 18/09/2018 al 12/10/2018 |
| FECHAS CELEBRACIÓN | 17 y 19 de de octubre |
| MODALIDAD | Presencial |
| LUGAR DE IMPARTICIÓN | Jerez. Aula de Formación de la Escuela de Policía Local (Estación de Autobuses) |
| OBJETIVOS | Ofrecer herramientas que favorezcan una buena atención y calidad a la ciudadanía |
| CONTENIDOS DEL CURSO | 1. LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
	1. Objetivos de la administración
	2. Comunicación en la administración pública
	3. Unidades de atención a la ciudadanía
2. DERECHOS Y DEBERES
	1. Derechos y deberes de la ciudadanía
	2. Derechos y deberes del funcionario en su relación con la ciudadanía
3. CALIDAD
	1. Concepto de calidad
	2. Sistemas de gestión de la calidad
	3. Herramientas de mejora
4. ENFOQUE A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
	1. Misión y visión
	2. El nuevo paradigma: de administrado a cliente
	3. Valores de servicio
5. EL PROCESO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
	1. El proceso en la atención presencial
	2. El proceso en la atención telefónica
6. COMPETENCIAS FUNDAMENTALES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
	1. Comunicación verbal, no verbal y escrita
	2. Asertividad
	3. Escucha activa y empatía
	4. Trabajo en equipo
	5. Gestión del conflicto
7. EL USO DE LAS TIC EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
	1. La administración electrónica: Niveles
	2. Sistemas de identificación
	3. Normativa sobre administración electrónica
	4. Asistencia al ciudadano en la tramitación electrónica
 |
| DOCENTES | Jose María Noble Vías . Jefe Servicio de Atención al Ciudadano en la Junta Andalucía. |