

PLAN AGRUPADO DE FORMACIÓN 2025

DIPUTACIÓN DE GUADALAJARA

ACCIÓN FORMATIVA: “Comunicación y atención al ciudadano”

DÍAS: 21, 22 y 23 de abril de 2025

DURACIÓN: 20 horas lectivas

HORARIO: 9:00 a 14:00 horas.

LUGAR IMPARTICIÓN: AULA FORMACIÓN CENTRO SAN JOSÉ

PONENTE: Patricia Riera Bermejo

PROGRAMA

Lunes 21 de abril

INTRODUCCIÓN: ¿DÓNDE EMPIEZA LA COMUNICACIÓN?

1. LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.1. LA COMUNICACIÓN

- 1.1.1 ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN
- 1.1.2 BARRERAS Y DIFICULTADES COMUNICATIVAS
- 1.1.3 MENSAJES VERBALES Y NO VERBALES
- 1.1.4 LA HABILIDAD DE ESCUCHAR
- 1.1.5 LA HABILIDAD DE HABLAR

1.2 CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

2. PRINCIPIOS BÁSICOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1 CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD EN UN SERVICIO PÚBLICO

3.2 FACTORES SEGÚN LOS CUALES JUZGAMOS LA CALIDAD DE UN SERVICIO PÚBLICO

3.3 CAUSAS DE LA BAJA CALIDAD DE UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Martes 22 de abril

4. LAS FUNCIONES DE INFORMACIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1 LA INFORMACIÓN AL CIUDADANO

4.2 TIPOS DE INFORMACIÓN

4.3 FUNCIONES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.4 ATENCIÓN TELEFÓNICA

4.5 CORREO ELECTRONICO

5. RELACIÓN ENTRE INFORMADOR Y USUARIO

5.1 CUALIDADES EXIGIBLES AL INFORMADOR

5.2 BUSQUEDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

5.3 COMPORTAMIENTOS ASERTIVOS

6. ELEMENTOS DE UNA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO

6.1 CUMPLIMIENTO ADECUADO DE LA TAREA

6.2 CALIDAD EN LA RELACION ENTRE INFORMADOR Y USUARIO

7. SECUENCIAS ATENDIENDO AL CIUDADANO

7.1 PRESENTACIÓN

7.2 ATENCIÓN

7.3 COMPRENSIÓN

7.4 INFORMACIÓN/TRAMITACIÓN. SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

7.5 DESPEDIDA

Miércoles 23 de abril

8. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NUEVAS TECNOLOGIAS

8.1 PREMISAS BÁSICAS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

8.2 NUEVAS TECNOLOGIAS EN LA COMUNICACIÓN

8.3 ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS REDES SOCIALES: VENTAJAS E INCONVENIENTES
