

PLAN AGRUPADO DE FORMACIÓN 2026 DIPUTACIÓN DE GUADALAJARA

ACCIÓN FORMATIVA: “Comunicación eficaz en la atención a la ciudadanía - 2026”

DÍAS: 16 y 17 de marzo.

DURACIÓN: 12 horas.

HORARIO: 8:45 a 14:45 horas.

LUGAR IMPARTICIÓN: Aula de Formación del Centro San José.

PONENTE: PATRICIA RIERA BERMEJO.

PROGRAMA

16 DE MARZO DE 2026

INTRODUCCIÓN: ¿DÓNDE EMPIEZA LA COMUNICACIÓN?

1. LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

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 PÚBLICO.

2. PRINCIPIOS BÁSICOS EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

3. LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

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 PÚBLICO.

4. LAS FUNCIONES DE INFORMACIÓN Y DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

- 4.1. LA INFORMACIÓN AL PÚBLICO.
- 4.2. TIPOS DE INFORMACIÓN.
- 4.3. FUNCIONES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.
- 4.4. ATENCIÓN TELEFÓNICA.
- 4.5. CORREO ELECTRÓNICO.

17 DE MARZO DE 2026

5. RELACIÓN ENTRE INFORMADOR Y USUARIO.

- 5.1. CUALIDADES EXIGIBLES AL INFORMADOR.
- 5.2. BÚSQUEDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.
- 5.3. COMPORTAMIENTOS ASERTIVOS.

6. ELEMENTOS DE UNA BUENA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

- 6.1. CUMPLIMIENTO ADECUADO DE LA TAREA.
- 6.2. CALIDAD EN LA RELACIÓN ENTRE INFORMADOR Y USUARIO.

7. SECUENCIAS ATENDIENDO AL PÚBLICO.

- 7.1. PRESENTACIÓN.
- 7.2. ATENCIÓN.
- 7.3. COMPRENSIÓN.
- 7.4. INFORMACIÓN/TRAMITACIÓN. SOLUCIÓN DEL PROBLEMA.
- 7.5. DESPEDIDA.

8. ATENCIÓN AL PÚBLICO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.

- 8.1. PREMISAS BÁSICAS DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.
- 8.2. NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA COMUNICACIÓN.
- 8.3. ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS REDES SOCIALES: VENTAJAS E INCONVENIENTES.

9. COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CENTRO DE TRABAJO.

- 9.1. ANÁLISIS DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES.
 - 9.2. RECURSOS INTELECTUALES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.
 - 9.3. RECURSOS EMOCIONALES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.
-