



Curso de Gestión de Calidad en la Atención al Ciudadano

Duración: 30 horas

Modalidad: Online

OBJETIVOS

El esmero en cuanto a la atención a la ciudadanía ha de ser incuestionable en toda Administración Pública, de ahí que en el Real Decreto 863/2018, de 13 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial y Funciones Públicas, se indique expresamente que entre los objetivos de la Dirección General de Gobernanza Pública está el de "favorecer la mejora continua de la gestión mediante el impulso, desarrollo y seguimiento de los programas de calidad en los servicios públicos" previstos en el Real Decreto 951/2005, que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, puesto que a través de ellos se busca la excelencia. Se trata, por tanto, de programas de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios; de cartas de servicios; de quejas y sugerencias, de evaluación de la calidad de las organizaciones; y de reconocimiento. A estos, se suma también el Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, que se ocupa del "análisis periódico y uniforme de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos de la Administración General del Estado, con el fin de proponer iniciativas generales de mejora y facilitar a los ciudadanos información global sobre la calidad en la prestación de los servicios".

Avanzar hacia la consecución de la excelencia, exige al funcionariado conocer a fondo los principios básicos de la calidad en la atención a la ciudadanía y, por supuesto, también sus particularidades; algo para lo que el personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas habrá de desarrollar distintas habilidades, que le permitan orientar adecuadamente a sus interlocutores, favoreciendo, con ello, una mejor gestión de los tiempos de atención al público; y atender con solvencia dudas y objeciones, resolver posibles conflictos, y gestionar quejas y reclamaciones.

PROGRAMA

1. Introducción a la gestión de la calidad
 1. El concepto de calidad y sus principales componentes
 2. Pilares básicos de la calidad en la atención a la ciudadanía
 3. La mejora continua como clave para avanzar hacia la calidad total
 4. Sistemas de gestión de la calidad desde el ámbito internacional
2. La gestión de la calidad en las Administraciones Públicas
 1. La Administración Pública y el personal al servicio de las Administraciones Públicas
 1. Personal al servicio de las Administraciones Públicas
 2. La evaluación del desempeño
 3. Código de conducta de los empleados públicos
 2. Principales derechos de la ciudadanía
 1. Tipos de ciudadano
 3. El concepto de calidad en la Administración Pública
 4. Premisas sobre la calidad en los servicios públicos
 5. La gestión de la calidad como herramienta para el logro de la satisfacción de la ciudadanía
 1. Situación y percepción actual
 2. Acercamiento a la gestión de la calidad para la modernización de la Administración Pública
 3. La calidad en cuanto al servicio prestado. Factores clave
 6. Principios básicos a considerar en la implementación de un sistema de gestión de la calidad
 7. Programas para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado
 1. Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios
 2. Programa de cartas de servicios
 3. Programa de quejas y sugerencias
 4. Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones
 5. Programa de reconocimiento
 6. Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos
 8. Instrumentos de difusión y evaluación de la calidad

3. La importancia de la gestión del tiempo
 1. Introducción
 2. Claves para la gestión del tiempo
 1. Descripción de las tareas
 2. Gestión de las interrupciones
 3. Organización del entorno
 4. Planificación de la agenda
4. La gestión de la comunicación y de las habilidades sociales a desarrollar
 1. El concepto de comunicación
 2. Los estilos de comunicación
 3. Lenguaje verbal y no verbal
 4. La capacidad para trabajar en grupo y liderar equipos
 5. La comunicación y la orientación al ciudadano en la atención telefónica y presencial
 1. Escucha activa
 2. Asertividad
 3. Empatía
 6. La motivación en la orientación al ciudadano
 7. El compromiso con el ciudadano
5. Dificultades en la atención ciudadana
 1. Introducción
 2. Dudas y objeciones
 3. Conflictos
 4. Quejas y reclamaciones