



Área profesional: Habilidades en la Administración Pública

Acción Formativa:

Herramientas para Mejorar la Calidad del Servicio Público percibida por el Ciudadano



Avanza con nosotros egora.es

PRESENTACIÓN

El presente curso aporta las herramientas, técnicas y habilidades necesarias que permiten mejorar la calidad percibida y la satisfacción de los ciudadanos con el servicio público prestado por las Administraciones Públicas, con especial atención a la mejora de:

Las instalaciones, dependencias y puestos de trabajo.

Los procesos internos.

La ejecución del servicio.

Y la comunicación con el ciudadano.

La realización de este curso aporta múltiples beneficios:

- En primer lugar, a la entidad o Administración que presta el servicio público: ya que facilita que todos los empleados contribuyan a conseguir su misión y mejorar la satisfacción de los ciudadanos.
- También beneficia a los responsables de los servicios y unidades administrativas, ya que les proporciona las claves para mejorar su gestión y cumplir sus objetivos.
- Y por último, tiene diversos efectos positivos para los empleados públicos ya que les permitirá realizar su trabajo de forma más eficaz, mejorar sus habilidades profesionales y armonizar sus relaciones con los usuarios, reduciendo las situaciones conflictivas y mejorando su satisfacción.

OBJETIVOS

Al finalizar el curso el alumnado será capaz de aplicar las herramientas, técnicas y habilidades necesarias para prestar un servicio público de calidad, satisfactorio para los usuarios y adaptado a sus necesidades.

METODOLOGIA

La **metodología online** propuesta se ajusta a las características y necesidades de cada alumno/a, combinando las metodologías de **enseñanza programada** y de **trabajo autónomo** del alumnado con el **asesoramiento de un/a formador/a especializado** y mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, creando un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo en el **Campus Virtual**.

- **ENSEÑANZA PROGRAMADA:** Persigue transmitir los conocimientos al alumnado sin la intervención directa de el/la formador/a, a través de la organización y estructuración de los contenidos de forma secuencial. La realización periódica de ejercicios y pruebas de autoevaluación permiten afianzar lo aprendido y corregir los posibles errores en el aprendizaje.
- **TRABAJO AUTÓNOMO:** Sistema de trabajo donde el/la alumno/a asume la responsabilidad de su proceso de aprendizaje, adaptándolo a su ritmo de trabajo y a sus propias necesidades, lo que exige una mayor implicación por su parte.

Las acciones formativas están diseñadas para propiciar el fomento de las habilidades, conocimientos y experiencias relevantes para el desarrollo profesional dentro del ámbito de la temática del curso.

El material didáctico objeto fundamental del proceso de enseñanza, será puesto a disposición del alumno en el Campus de manera ordenada y en los formatos más idóneos para ajustarlos a las especificaciones del curso. El alumno debe trabajarlos de manear autónoma dedicando un tiempo que dependerá de las necesidades individualizadas del alumno

PROGRAMA

UD1. Componentes del Servicio Público

- Componentes del servicio público
- Definición de servicio público
- Aspectos legales
- Satisfacción del ciudadano
- Resumen final

UD2. Herramientas para mejorar el entorno de acogida

- Herramientas para mejorar el entorno de acogida
- Elementos materiales
- Elementos personales
- Entorno telefónico
- Entorno telemático (internet)
- Otros elementos integrantes de la imagen corporativa
- Resumen final

UD3. Herramientas para mejorar los procesos internos

- Herramientas para mejorar los procesos de trabajo
- Definición de gestión por procesos
- Principios de la gestión por procesos
- Ventajas de la gestión por procesos
- Implantación de la gestión por procesos
- Ciclo de mejora de los procesos
- Importancia de los empleados en la gestión por procesos
- Relación de la gestión por procesos con la calidad
- Resumen final

UD4. Herramientas para mejorar la ejecución del servicio

- Herramientas para mejorar la ejecución del servicio
- Calidad en la ejecución del servicio
- Factores que influyen en la satisfacción del usuario
- Herramientas para mejorar la calidad del servicio prestado
- Contribución de los empleados en la mejora del servicio prestado
- Resumen final

UD5. Herramientas para mejorar la comunicación con el ciudadano

- Herramientas para mejorar la comunicación con el ciudadano
- Teoría de la comunicación
- Comunicación interna
- Comunicación interpersonal con el usuario
- Habilidades comunicativas
- Participación de los usuarios en la mejora del servicio a través de sus quejas y sugerencias
- Comunicación telemática
- Comunicación institucional
- Resumen final

DURACIÓN

20 horas lectivas

HOMOLOGACIÓN

Esta formación puede ser homologada por el Instituto Andaluz de la Administración Pública



Instituto Andaluz de
Administración Pública

SOBRE NOSOTROS

Égora tiene la consideración de **Centro o Entidad Colaboradora de la Junta de Andalucía** en materia de **Formación Profesional para el Empleo**. Contamos con dos centros presenciales acreditados por el **SEPE** para la impartición de Especialidades Formativas y Certificados de Profesionalidad. Por otro lado, somos una **entidad inscrita en el Registro Estatal de Entidades de Formación para el Empleo (FUNDAE)** con código 1475 para impartir, dentro de la iniciativa de Formación Programada por las Empresas, formación profesional para el empleo distinta de las especialidades formativas incluidas en el Catálogo de especialidades formativas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral y del artículo 14.3 del Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, que desarrolla la citada Ley.



Empleo,
Formación
y Trabajo
Autónomo



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO



CALIDAD

Égora plantea la calidad como un objetivo primordial, dirigiendo todos nuestros esfuerzos en el cumplimiento de los requisitos y expectativas de sus clientes, contribuyendo a su satisfacción. En este sentido, nuestra empresa tiene implementado un **Sistema de Gestión de la Calidad**, mediante el cual, **ÉGORA ASESORES DE FORMACIÓN, S.L. cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015**, auditado anualmente por la empresa internacional certificadora **Bureau Veritas**. Contamos con un Departamento de Calidad formado por un equipo profesional cualificado, que garantiza un Sistema de Gestión de Calidad maduro y comprometido con las necesidades de nuestros clientes, asegurando que la formación impartida y servicios prestados cumplen con los requisitos explícitos e implícitos, legales y reglamentos particulares.



ADHESIONES

Égora pertenece a diferentes asociaciones e instituciones oficiales:

