

Información general

Hoy en día es clave para cualquier administración, realizar una correcta atención al ciudadano, haciendo hincapié en aspectos de suma importancia como pueden ser la relación administración-ciudadano, la comunicación, los servicios y fases en la atención, los errores y problemas más comunes, así como la calidad total. Todo esto va a ser demandado por el ciudadano, que cada vez exige más, a lo que una determinada administración está obligada a responder de forma positiva, cubriendo esas necesidades.

Objetivos

Este curso le capacitará para identificar las necesidades y fases que comprende la atención al ciudadano. De este modo, logrará establecer una dinámica efectiva para resolver los conflictos de estos y mejorar la calidad en la atención al ciudadano

Metodología

- Los contenidos de este curso han sido realizados por un equipo multidisciplinar, entre los que se encuentran expertos en la materia que se desarrolla, pedagogos, docentes y técnicos informáticos en desarrollos multimedia.

- En este curso se ha buscado un equilibrio entre el necesario rigor técnico de los contenidos y una presentación atractiva e intuitiva que facilite el seguimiento del curso y que constituya una clara opción de aprendizaje, de manera que todo aquél que lo realice vea satisfechas sus expectativas: comprensión y asimilación de todo lo relacionado con las unidades desarrolladas y capacidad para aplicar estos conocimientos a la práctica diaria.

- El temario de este curso tiene un formato dinámico e interactivo, en base actual podrás participar activamente en tu aprendizaje.

- En la construcción del mismo se han utilizado una serie de iconos y links, que requieren tu participación en el descubrimiento de los contenidos, ya que deberás interactuar con los mismos para ver la información. De esta manera, el seguimiento del curso se convierte en una experiencia dinámica que requiere de una participación activa del alumno, lo que facilita la rapidez en la comprensión y uso de la información. Ello contribuye a conseguir que el curso resulte más entretenido y no debemos olvidar que el entretenimiento acrecienta el interés, el cual, a su vez, favorece la atención y concentración, que se traducen en mayores niveles de aprendizaje.

Evaluación

Consta de un examen final. Para ser superada la prueba se requiere una nota de 5 o superior.



Habilidades desarrolladas

- Al realizar este curso adquirirá conocimientos especializados para mejorar la calidad y atención del ciudadano.

Tipo de formación

- Teleformación

A quién va dirigido

- Destinado a profesionales que tengan que tratar de manera habitual con ciudadanos y atender sus necesidades.

- Cualquier persona que desee formarse en esta materia.

Formación necesaria

No se requiere ninguna titulación específica o experiencia previa para realizar este curso

Horas lectivas

Este curso es de 30 horas. Estará disponible durante 45 días desde el momento en el que se inscriba.

Consideramos que deberá invertir 1h. 30m. diarios para finalizarlo al 100%.

Requisitos Técnicos Necesarios

Ordenador y conexión a Internet

Pc o Portátil : Pentium II, CPU 3Ghz, 512 Mb de memoria RAM.

MAC: Power Mac 64, Power Mac 65 o Equipo Apple con procesador Intel 16 Gb RAM.

Conexión a Internet: Adsl mínimo 1Mb o conexión 3G con una velocidad superiora 128 kbps/seg.

Software Necesario

Acrobat Reader, versión 6.0 o superior, o Foxit Reader, versión 2.3.

Flash Player.

Java Sun (Google Chrome requiere la actualización 10 de la versión de Java).

Reproductor de Windows Media Player a partir de la versión 9.