

Cómo mejorar la Atención al Ciudadano en una Entidad Pública.

Estrategias prácticas para la implantación y mejora de servicios integrales de atención al ciudadano 6ª Edición

Madrid, 16 de junio de 2010

CONTENIDO

El curso se basa en una premisa: “el ciudadano es el eje central de la organización”. A partir de dicho principio, se desarrolla un modelo organizativo que pretende alcanzar mayor eficiencia organizativa y mejorar sensiblemente la calidad de los servicios públicos prestados por las oficinas administrativas encargadas de atender al público.

Este curso analiza los aspectos organizativos y de gestión a considerar para la puesta en marcha o mejora de un Servicio Integral de Atención al Ciudadano (SAC): puesta en marcha de la ventanilla única (VU), implantación de nuevas Oficinas de Atención Ciudadana (OAC), ampliación de competencias de las OAC, desarrollo de Servicios de Atención Telefónica (SAT) y servicios 010, simplificación e incorporación de trámites a los canales presencial, telefónico e Internet, desarrollo de Sistemas Gestión de Quejas y Sugerencias, implantación de Cartas de Servicios y otros Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), etc.

Tomando como base la experiencia del equipo de Consultores en el diseño, implantación y mejora de servicios de atención al público en instituciones de diversos tamaños, el curso propone acciones concretas encaminadas al abordaje con éxito de este tipo de intervenciones organizativas.

PONENTE

Ángel Luis del Río Fernández

Consultor del sector público en las áreas de organización, calidad y recursos humanos. Licenciado en Ciencias del Trabajo. Diplomado en Gestión y Administración Pública. Máster en Dirección y Gestión Pública. Profesional certificado registrado en el CERPER (Centro de Registro y Certificación de Personas) como GESTOR DE SISTEMAS DE CALIDAD por la EOQ (European Organization for Quality). Lideró la implantación y Certificación por AENOR del Servicio de Atención Telefónica al ciudadano según la Norma ISO 9001:2000 en entidades locales. Ha realizado varias publicaciones e impartido diversos cursos y ponencias relacionados con la modernización de las administraciones públicas. Consultor de Consultores de Gestión Pública, S.L. desde 2007.

Empresa asociada con:



Consultores
de Gestión
Pública



TEMARIO

1. LOS PILARES DEL MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 1.1. Bases organizativas de los Servicios integrales de Atención al Ciudadano
- 1.2. Principales características de este tipo de servicios. Los valores del servicio
- 1.3. Claves para su implantación efectiva

2. CÓMO DESARROLLAR UN PROYECTO PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 2.1. Sobre el "encargo político"
- 2.2. Elementos a tener en cuenta: historia, encuestas, ventajas...
- 2.3. Cómo definir el Servicio pretendido: concretar la función, establecer los objetivos y elegir los canales
- 2.4. Qué competencias asignar al nuevo Servicio
- 2.5. Cómo organizar el servicio deseado: puestos de trabajo, horarios, locales, etc.
- 2.6. Aspectos a considerar para la selección y formación del personal del Servicio
- 2.7. Necesidades técnicas del nuevo Servicio: tecnologías de la información y la comunicación necesarias para el funcionamiento del Servicio
- 2.8. Diseño del sistema de información: estructuración y consecución de la información del Servicio
- 2.9. Los procesos y procedimientos del Servicio

- 2.10. Algunas ideas para gestionar la comunicación del Servicio
- 2.11. La gestión del cambio como elemento clave para la implantación efectiva del nuevo/renovado SAC

3. TÉCNICAS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SERVICIO

- 3.1. Cómo reducir los plazos de tramitación.
- 3.2. Cómo simplificar los impresos
- 3.3. Cómo conseguir que los trámites se resuelvan en una sola visita del ciudadano
- 3.4. Cómo conseguir hacer trámites sin que el ciudadano tenga que personarse
- 3.5. Cómo prestar servicios de otras Administraciones para evitar desplazamientos

4. CALIDAD SENCILLA Y EFICAZ PARA EL CIUDADANO: PAUTAS PARA LA IMPLANTACIÓN FÁCIL DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SAC

- 4.1. Lo importante y lo accesorio en un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- 4.2. Elementos a trabajar para gestionar bien el Servicio y que el ciudadano lo perciba
- 4.3. Las Cartas de Servicios y otros Sistemas de Gestión de la Calidad de eficacia demostrada para este tipo de Servicios.

ESTE CURSO TAMBIÉN PUEDE SER IMPARTIDO Y ADAPTADO PARA CUALQUIER ENTIDAD DEL SECTOR PÚBLICO

CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN E INSCRIPCIÓN

Importe: PRIMER ASISTENTE **200 €** , SEGUNDO Y SIGUIENTES **150€**

Este precio incluye IVA, documentación, título acreditativo de asistencia y coffee-break.

Horario: de 10 a 14 y de 16 a 20 h.

Lugar: **Hotel Catalonia Moratín ******, Atocha, 23, Tel. 91 369 71 71 **MADRID**

- 1- Realizar la inscripción a través de nuestro correo electrónico [cursos@gestionpublica.es](mailto: cursos@gestionpublica.es) o entrando en nuestra página web www.gestionpublica.es
- 2- Realizar el pago mediante talón nominativo o transferencia bancaria a CONSULTORES DE GESTIÓN PÚBLICA, S.L. Cta. 2038.2820.47.6000123931
- 3- Se aceptarán inscripciones hasta 7 días antes de la fecha de inicio del curso. En caso de anulación, se avisará a los asistentes siete días antes del inicio del mismo, no haciéndonos responsables de los gastos que se hayan generado antes de dicho aviso.
- 4- También se puede realizar la inscripción rellenando y enviando el cupón adjunto al fax nº 93.481.63.38 y confirmar la recepción en el tlf.:93.318.96.55.

Preinscripción al curso "Cómo mejorar la Atención al Ciudadano en una Entidad Pública"

nombre	e-mail		
cargo			
institución			
dirección			
forma de pago:	transferencia <input type="checkbox"/>	cheque nominal <input type="checkbox"/>	1er asistente <input type="checkbox"/> 2º y siguientes <input type="checkbox"/>
factura a nombre de			
NIF o CIF	teléfono	firma	

A efectos de lo previsto en la LOPD 15/1999 de 13 de diciembre, le informamos que remitiendo este cupón acepta que sus datos formen parte de una base de datos propiedad de Consultores de Gestión Pública, S.L., C.I.F.: B-81823809 con domicilio en C/ Caspe, 54-5ºB, 08010 Barcelona, con la finalidad de facilitar un mejor servicio e información sobre los productos y servicios ofrecidos. Tiene derecho de acceso, oposición, rectificación y anulación que deberá ejercer por escrito a la dirección antes mencionada.