

EC0105 Atención al ciudadano en el sector público

Requerimientos para los cursos en línea:

- Sistema operativo Microsoft Windows 8 o superior
- Se requiere tener instalado el programa Microsoft Word 2010 o superior
- Un navegador (Microsoft Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome.), es recomendable utilizar las versiones más actuales.

Link para ingreso a curso:

<http://cyeadistancia.conocer.gob.mx/moodle/login/index.php>

Temario:

1.- CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS:

- Competencias
- Contexto competitivo en México
- Profesional y profesionista
- Conocer
- Beneficios de la certificación
- Equivalencia en grados académicos
- Atención al ciudadano en el sector público

2.- CONCEPTOS DE CALIDAD Y SERVICIO:

- Concepto de calidad
- Concepto de servicio
- Aspectos del Servicio
- Calidad en el servicio
- Las dimensiones no tienen la misma importancia
- Orientación al cliente
- Comprender al cliente
- Representar los intereses del cliente

3.- DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL SERVICIO REQUERIDO POR EL CIUDADANO:

- Detección de las necesidades del servicio
- Conceptos Básicos
- Técnicas de atención ciudadana
- Atención telefónica
- Los cinco niveles de escucha

- Escucha Activa
- Ejemplo de llamada telefónica institucional
- Protocolo de atención telefónica
- Atención presencial
- Atención vía Internet
- Recomendaciones para redactar comunicación en línea
- Uso correcto de emoticones
- Consideraciones en un correo electrónico
- Tipos de ciudadanos
- Ciudadano pretencioso
- Ciudadano afable
- Ciudadano no conforme
- Ciudadano minucioso
- Ciudadano tímido
- Ciudadano indeciso
- Respuestas ante situaciones emergentes
- Técnicas para abordar situaciones en conflicto
- Actitudes, hábitos y valores



EC0105 Atención al ciudadano en el sector público

Temario:

4.- GESTIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS O ELECTRÓNICOS DEL SERVICIO:

- *Conceptos básicos*
- *Procesar la documentación para proporcionar el servicio solicitado*
- *Gestión de documentos físicos o electrónicos*
- *Fuentes de información*
- *Actitudes, hábitos y valores*

5.- PROCESAR DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO:

- *Equipo de oficina*
- *Resguardo de documentación e información*
- *Condiciones de la documentación del servicio brindado*
- *Operación de equipo de oficina requerido para la prestación del servicio*
 - *Traslado de equipo de oficina*
 - *Instalación de equipo de oficina*
 - *Conexión y desconexión del equipo*
 - *Operación de equipo de oficina*
 - *Tipos de insumos para los equipos de oficina electrónicos*
 - *Registro y resguardo de la documentación en el servicio prestado*
- *Actitudes, hábitos y valores*

6.- RELACIONES INTERPERSONALES:

- *Competencias Interpersonales*
- *Empatía*
- *Componentes de la Empatía*
- *Técnicas de empatía: El reflejo*
- *Técnicas de empatía: Parafraseo*
- *Técnicas de empatía: Clarificación*
- *Asertividad*
- *Modelo de relaciones*
- *Proceso asertivo*
- *Técnicas asertivas*

