



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



FORMACIÓN PERMANENTE



WWW.INSTITUTOSERCA.COM



Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



Metodología de Estudio

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

Presentación del Programa

Especialízate con el **Curso de Atención al Ciudadano en la Administración Pública** de Instituto Serca, una formación diseñada para quienes desean mejorar su desempeño profesional en el ámbito de los servicios públicos, ofreciendo una atención de calidad orientada a las necesidades reales de la ciudadanía.

A lo largo del programa, abordarás el marco normativo y los modelos de calidad aplicados al sector público, así como habilidades comunicativas esenciales, gestión de situaciones conflictivas y atención a la diversidad y colectivos vulnerables. También profundizarás en administración electrónica, protección de datos, procedimiento administrativo y ética profesional del empleado público.

Esta formación online te permitirá estudiar con total flexibilidad, adaptando el aprendizaje a tu ritmo. Al finalizar, contarás con competencias clave para gestionar eficazmente los distintos canales de atención, aplicar estrategias de mejora continua y desarrollar una cultura de servicio público centrada en el ciudadano, fortaleciendo así tu perfil profesional en la Administración.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Conocer el marco jurídico regulador identificando derechos y deberes del ciudadano ante la Administración.
- ✓ Analizar modelos de gestión de calidad aplicando estrategias de mejora y satisfacción ciudadana.
- ✓ Dominar habilidades comunicativas empleando técnicas de escucha activa y comunicación asertiva.
- ✓ Identificar los canales de atención al ciudadano aplicando protocolos presenciales, telefónicos y escritos.
- ✓ Comprender la administración electrónica identificando herramientas de firma, registro y notificación digital.
- ✓ Aplicar técnicas de resolución de conflictos gestionando quejas y situaciones emocionalmente complejas.
- ✓ Desarrollar competencias de atención a la diversidad incorporando criterios de accesibilidad e igualdad.
- ✓ Describir el procedimiento administrativo integrando protección de datos personales y ética profesional.



TEMA 1: MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL SECTOR PÚBLICO

- 1.1. Evolución histórica de la relación entre Administración y ciudadanía
- 1.2. Concepto de servicio público y orientación al ciudadano
- 1.3. Marco jurídico regulador de la atención al ciudadano
- 1.4. Derechos y deberes del ciudadano ante la Administración
- 1.5. Principios rectores de la actuación administrativa

TEMA 2: LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA

- 2.1. Concepto y dimensiones de la calidad en la Administración Pública
- 2.2. Modelos de gestión de la calidad aplicados al sector público
- 2.3. Cartas de servicios como compromiso con el ciudadano
- 2.4. Medición de la satisfacción ciudadana
- 2.5. Estrategias de mejora continua en la atención al ciudadano



TEMA 3: HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 3.1. Fundamentos del proceso comunicativo en contextos administrativos
- 3.2. Comunicación verbal eficaz con el ciudadano
- 3.3. Comunicación no verbal en la atención presencial
- 3.4. La escucha activa como herramienta profesional
- 3.5. Barreras comunicativas y estrategias para superarlas
- 3.6. Comunicación asertiva en el entorno público

TEMA 4: MODALIDADES Y CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 4.1. Atención presencial en oficinas y dependencias administrativas
- 4.2. Atención telefónica en servicios públicos
- 4.3. Atención escrita y documental
- 4.4. Atención electrónica y digital
- 4.5. Atención multicanal y omnicanal integrada



TEMA 5: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA ATENCIÓN

- 5.1. Marco normativo de la administración electrónica
- 5.2. Identificación y firma electrónica del ciudadano
- 5.3. Registro electrónico y presentación telemática de documentos
- 5.4. Notificaciones electrónicas a los ciudadanos
- 5.5. Portales de transparencia y servicios digitales
- 5.6. Brecha digital y accesibilidad en los servicios electrónicos

TEMA 6: GESTIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 6.1. Tipología de situaciones conflictivas en la atención pública
- 6.2. Atención a ciudadanos en estado emocional alterado
- 6.3. Gestión de quejas y reclamaciones
- 6.4. Técnicas de negociación y mediación
- 6.5. Prevención y manejo de situaciones agresivas
- 6.6. Autocontrol emocional del profesional público



TEMA 7: ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD CIUDADANA Y COLECTIVOS VULNERABLES

- 7.1. Principio de igualdad y no discriminación en el servicio público
- 7.2. Atención a personas con discapacidad
- 7.3. Atención a personas mayores
- 7.4. Atención a población migrante y diversidad cultural
- 7.5. Atención con perspectiva de género
- 7.6. Lectura fácil y accesibilidad cognitiva en la información pública

TEMA 8: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO EN LOS TRÁMITES

- 8.1. Fases del procedimiento administrativo común
- 8.2. Información y orientación inicial al ciudadano
- 8.3. Iniciación del procedimiento a solicitud del interesado
- 8.4. Plazos administrativos y obligaciones de respuesta
- 8.5. Silencio administrativo y sus efectos
- 8.6. Recursos administrativos a disposición del ciudadano



TEMA 9: PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 9.1. Marco normativo de protección de datos personales
- 9.2. Principios aplicables al tratamiento de datos en la Administración
- 9.3. Derechos del ciudadano sobre sus datos personales
- 9.4. Deber de secreto y confidencialidad del empleado público
- 9.5. Buenas prácticas en el manejo de información sensible

TEMA 10: ÉTICA PROFESIONAL Y DESARROLLO PERSONAL DEL EMPLEADO PÚBLICO

- 10.1. Códigos de conducta y ética en el servicio público
- 10.2. Valores del empleado público orientado al ciudadano
- 10.3. Prevención del estrés y síndrome de desgaste profesional
- 10.4. Trabajo en equipo y coordinación entre unidades
- 10.5. Formación continua y actualización profesional
- 10.6. Cultura de servicio público centrada en el ciudadano



Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



Proceso de **Matriculación**



Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

Matricúlate

Más información



Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.



¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



SERCA

INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS



¿Necesita más **información**?

 www.institutoserca.com

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

