



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES EN LAS AAPP



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 Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones en las AAPP** de Instituto Serca, una formación diseñada para profesionales que desean dominar los mecanismos de atención ciudadana y contribuir a la mejora continua de los servicios públicos.

A lo largo del programa abordarás el marco normativo regulador, las tipologías de manifestaciones ciudadanas y los procedimientos de tramitación, desde la recepción hasta la respuesta motivada. Además, profundizarás en las competencias de los órganos implicados, las habilidades comunicativas esenciales para gestionar situaciones conflictivas y la aplicación de herramientas de administración electrónica, inteligencia artificial y análisis de datos para optimizar la gestión.

También trabajarás con modelos de calidad como EFQM, ISO o CAF, ética pública, transparencia y casos prácticos reales de distintos niveles administrativos. Esta formación online te permitirá estudiar a tu ritmo y fortalecer un perfil profesional altamente demandado en el ámbito de la función pública y la atención al ciudadano.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Comprender el marco conceptual y normativo, analizando sus fundamentos constitucionales y legales.
- ✓ Diferenciar quejas, sugerencias y reclamaciones, clasificando cada tipología según criterios normativos.
- ✓ Dominar el procedimiento de tramitación, identificando fases, plazos y órganos competentes.
- ✓ Desarrollar habilidades comunicativas, aplicando técnicas de escucha activa y gestión de conflictos.
- ✓ Utilizar herramientas de administración electrónica, implementando plataformas digitales de gestión de quejas.
- ✓ Elaborar informes con indicadores clave, analizando datos para la mejora del servicio.
- ✓ Fundamentar la actuación profesional, incorporando principios éticos, de transparencia e integridad.
- ✓ Diseñar sistemas de gestión de quejas, integrando modelos de calidad y mejora continua.



1: MARCO CONCEPTUAL Y FUNDAMENTOS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- 1.1. Evolución histórica de la relación entre Administración y ciudadanía
- 1.2. Concepto y naturaleza jurídica de quejas, sugerencias y reclamaciones
- 1.3. La ciudadanía como eje central de la actuación administrativa
- 1.4. Principios rectores de la atención ciudadana
- 1.5. La gestión de quejas como herramienta de calidad democrática

2: MARCO NORMATIVO REGULADOR DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

- 2.1. Fundamento constitucional y derecho de petición
- 2.2. Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las AAPP
- 2.3. Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público
- 2.4. Real Decreto 951/2005 sobre el marco general de mejora de la calidad
- 2.5. Normativa autonómica y local en materia de atención ciudadana
- 2.6. Normativa sectorial específica
- 2.7. Protección de datos personales en la gestión de quejas



3: TIPOLOGÍAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES EN EL ÁMBITO PÚBLICO

- 3.1. Criterios de clasificación de las manifestaciones ciudadanas
- 3.2. Quejas por funcionamiento de los servicios públicos
- 3.3. Sugerencias de mejora del servicio público
- 3.4. Reclamaciones patrimoniales y económicas
- 3.5. Reclamaciones previas y recursos administrativos
- 3.6. Casos especiales según el sector administrativo

4: PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- 4.1. Inicio del procedimiento y formas de presentación
- 4.2. Requisitos formales y contenido mínimo del escrito
- 4.3. Registro, calificación y asignación de la solicitud
- 4.4. Instrucción del expediente
- 4.5. Plazos legales de tramitación y respuesta
- 4.6. Contestación motivada al ciudadano
- 4.7. Archivo del expediente y trazabilidad documental



5: ÓRGANOS Y UNIDADES COMPETENTES EN LA GESTIÓN DE QUEJAS

- 5.1. Estructura organizativa de la atención ciudadana en las AAPP
- 5.2. Unidades de información administrativa y atención al ciudadano
- 5.3. Inspecciones generales de servicios
- 5.4. El Defensor del Pueblo y figuras autonómicas equivalentes
- 5.5. Defensorías sectoriales y de usuarios de servicios públicos
- 5.6. Coordinación interadministrativa en la gestión de quejas

6: HABILIDADES COMUNICATIVAS Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 6.1. Comunicación interpersonal aplicada al servicio público
- 6.2. Escucha activa y empatía con el ciudadano
- 6.3. Asertividad en la atención de quejas y reclamaciones
- 6.4. Gestión de situaciones difíciles y conflictivas
- 6.5. Lenguaje claro y comprensible en la comunicación administrativa
- 6.6. Atención telefónica y por canales digitales
- 6.7. Atención a colectivos con necesidades especiales



7: TECNOLOGÍAS Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA APLICADAS A LA GESTIÓN DE QUEJAS

- 7.1. La transformación digital de las AAPP
- 7.2. Sede electrónica y registros electrónicos
- 7.3. Plataformas y aplicaciones de gestión de quejas
- 7.4. Multicanalidad en la atención ciudadana
- 7.5. Inteligencia artificial y automatización
- 7.6. Protección de datos en entornos digitales

8: ANÁLISIS, INDICADORES Y EXPLOTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 8.1. La queja como fuente de información estratégica
- 8.2. Sistemas de información y bases de datos de quejas
- 8.3. Indicadores clave de gestión
- 8.4. Técnicas de análisis de causas raíz
- 8.5. Elaboración de informes periódicos
- 8.6. Encuestas de satisfacción ciudadana complementarias



9: CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y MEJORA CONTINUA

- 9.1. Modelos de gestión de calidad aplicables al sector público
- 9.2. Cartas de servicios como instrumento de compromiso
- 9.3. Ciclo de mejora continua aplicado a las quejas
- 9.4. Evaluación del impacto de las medidas implantadas
- 9.5. Cultura organizativa orientada al ciudadano

10: ÉTICA PÚBLICA, TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD EN LA GESTIÓN DE QUEJAS

- 10.1. Valores éticos del empleado público en la atención ciudadana
- 10.2. Códigos de conducta y buen gobierno
- 10.3. Transparencia activa en la gestión de quejas
- 10.4. Prevención del conflicto de intereses
- 10.5. Confidencialidad y protección del reclamante
- 10.6. Canales internos de denuncia y protección del informante



11: CASOS PRÁCTICOS Y APLICACIÓN PROFESIONAL

- 11.1. Análisis de casos reales en la Administración General del Estado
- 11.2. Análisis de casos reales en Administraciones autonómicas
- 11.3. Análisis de casos reales en la Administración Local
- 11.4. Simulación de tramitación completa de un expediente
- 11.5. Redacción práctica de respuestas a ciudadanos
- 11.6. Diseño de un sistema de gestión de quejas para una unidad administrativa

12: TENDENCIAS Y RETOS FUTUROS EN LA GESTIÓN DE QUEJAS EN LAS AAPP

- 12.1. Gobierno abierto y participación ciudadana
- 12.2. Cocreación de servicios públicos con la ciudadanía
- 12.3. Personalización de la atención mediante big data
- 12.4. Retos éticos de la inteligencia artificial en la atención ciudadana
- 12.5. Evolución del marco normativo europeo
- 12.6. Hacia una Administración proactiva y anticipatoria



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

