

- Reflexionar sobre la importancia de una buena acogida tanto para la relación con el público como para la imagen de la Administración Autonómica.
- Entrenar a los participantes en habilidades de comunicación y autocontrol.
- Adiestrar a los destinatarios en las técnicas de comunicación y escucha telefónica.

**Contenido:**

- La imagen de la Organización.
- La relación con el usuario.
- Comunicación e Información.
- Desarrollo y entretenimiento de habilidades de comunicación.
- Preparación de la llamada, toma de contacto, justificación del motivo, voz y entonación y cierre.
- Filtraje de llamadas.
- Entrenamiento en técnicas de resolución de problemas.
- Actitudes básicas en la relación de ayuda.
- La calidad de los servicios.

**PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2007**  
**DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS**

**ENTIDAD GESTORA: DGAP**

**ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS**

**ÁREA TEMÁTICA: ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO**

<b>Acción Formativa número:</b>		<b>Denominación: Cartas de Servicio (Módulo del Técnico Especialista en Gestión Administrativa y de la calidad),</b>			
<b>Destinatarios: Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla</b>					
<b>Nº de Ediciones:</b>	<b>1</b>	<b>Participantes por edición:</b>	<b>5</b>	<b>Total participantes:</b>	<b>5</b>
<b>Nº de horas por edición:</b>	<b>10</b>	<b>Total horas:</b>	<b>10</b>		

**Calendario previsto:**

A desarrollar entre el 22 de Enero y el 05 de Abril de 2007

**Objetivos:**

- Introducir en los aspectos básicos de la calidad en la Administración Pública.
- Conocer la metodología propia del proceso de elaboración de cartas de servicios y de la autoevaluación como herramienta para la mejora continua.
- Conocer y compartir experiencias relacionadas con proyectos de calidad en las Administraciones Públicas.

**Contenido:**

- Aspectos introductorios de la calidad en las Administraciones Públicas.
- Introducción a la carta de servicios y la herramienta de autoevaluación.
- Proceso de elaboración de la carta de servicios: metodología .