

**CURSO DE PERFECCIONAMIENTO Y PROFESIONALIZACIÓN**  
**PASOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN TU ENTIDAD LOCAL: HACIA UNA ADMINISTRACIÓN LOCAL EMPÁTICA Y ACCESIBLE PARA TODAS LAS PERSONAS<sup>1</sup>**  
**Formación presencial**  
**Granada, 11 y 12 de mayo de 2023**

**Bases de la convocatoria**

**Primera.- Objetivos, contenido, fecha y metodología.**

**I.- Objetivos:**

1. Poner en el centro a las personas.
2. Asegurar una administración pública fácil, empática y accesible para todas las personas
3. Conocer como los sistemas de calidad como el EFQM ayudan a organizar la prestación del servicio y los trabajos en equipo.
4. Valorar el papel de las cartas de servicio en la mejora de la atención y en la rendición de cuentas
5. Conocer cómo afrontar una estrategia omnicanal en la atención a la ciudadanía y las diferentes herramientas. El CRM
6. La atención segmentada dependiendo de la persona, mayores, con discapacidad....

**II.- Contenido (Avance de Programa):**

1. Las personas en el centro.
  - 1.1. La necesidad de agilizar y dar respuesta a las personas desde nuestra organización.
  - 1.2. Las demandas de la ciudadanía
  - 1.3. De la información general a la información personalizada
2. La gestión de la información y del conocimiento en el centro
  - 2.1. Como organizar la gestión del conocimiento de la a organización
  - 2.2. La web en el centro
  - 2.3. De la intranet a la wiki
3. Asegurar una administración pública fácil, empática y accesible para todas las personas
  - 3.1. De la atención presencial a la digital
  - 3.2. Una sede electrónica accesible
  - 3.3. La especial atención a las personas mayores.
  - 3.4. Garantizar la accesibilidad a las personas con diferentes discapacidades.
4. La certificación de calidad para la mejora
  - 4.1. La certificación de calidad EFQM para mejorar la prestación del servicio de atención a la ciudadanía prestación del servicio y los trabajos en equipo.
  - 4.2. La participación del equipo
  - 4.3. Propuesta de trabajo por comités
  - 4.4. La carta de servicios y la rendición de cuentas
5. La estrategia de atención omnicanal
  - 5.1. Estrategia omnicanal.
  - 5.2. Visión 360 abrir la atención a la ciudadanía por otros canales.
  - 5.3. Identificación de riesgos y priorización de acciones.
  - 5.4. La tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones

- 5.5. Las encuestas de satisfacción
  - 5.6. Chatbot
  - 5.7. de redes sociales y marketing
  - 5.8. Call center y agente virtual
6. El CRM como solución para una estrategia omnicanal
    - 6.1. Gestión de ciudadanía
    - 6.2. Gestión del conocimiento alimentado por los sistemas de información
    - 6.3. Omnicanalidad
    - 6.4. Comunicación por canales de comunicación ciudadana como el chat, email, llamadas de teléfono, videollamadas, portal web, o presenciales.
    - 6.5. Módulo de marketing
      - 6.5.1. Segmentación de usuarios.
      - 6.5.2. Gestión integrada de campañas salientes de marketing.
      - 6.5.3. Gestión del feedback de la campaña mediante eventos.
      - 6.5.4. Permite definición plantillas adaptadas a cada uno de los canales de comunicación.
      - 6.5.5. Agenda de campaña.
    - 6.6. Integrada con la gestión de contactos.

#### **PROFESORADO/ TUTORIZACIÓN:**

**Dña. María Teresa Covisa Rubia.** Jefa de Servicio de Atención Ciudadana en la Dirección de Modernización. Cabildo insular de Tenerife. Santa Cruz de Tenerife.

**III.- Fecha, metodología, lugar y horario de celebración:** Esta actividad formativa presencial con orientación práctica, tendrá lugar durante los días **11 y 12 de mayo**, en Granada, Plaza Mariana Pineda, 8, sede del centro, de 9:30 a 14:30 y de 16:30 a 20:00 horas (el día 11) y de 9:00 a 14:30 horas y de 16:30 a 18:30 (el día 12).

La celebración efectiva de la actividad queda supeditada a que exista un número idóneo de alumnos matriculados.

**Segunda.- Destinatarios.** Cargos electos, directivos, funcionarios con habilitación de carácter nacional y empleados públicos de las entidades locales con titulación superior, media o asimilada, que tengan a su cargo funciones relacionadas con la materia objeto de la actividad formativa. Si el número de solicitudes lo permitiese, podrán ser admitidos solicitantes que presten servicios en la Junta de Andalucía u otras administraciones y entidades públicas.

**Tercera.- Criterios de selección.** El número de asistentes será limitado, por lo que, si fuera necesario, la selección de solicitantes se efectuará atendiendo a los siguientes criterios:

- Prioridad en la presentación de solicitudes y en el pago de los derechos de matrícula.
- Puesto de trabajo desempeñado.
- Prestar sus servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía

El Centro podrá reservar el 10% de las plazas para su adjudicación discrecional a los colaboradores del mismo o al personal de las Instituciones o Entidades con las que mantenga relaciones de colaboración.

**Cuarta.- Solicitudes.** El plazo de presentación de solicitudes durará hasta el día **26 de abril**. Pasada esa fecha sólo se admitirán solicitudes en caso de existir plazas vacantes.

Las solicitudes deberán realizarse través de nuestra página web <http://www.cemci.org> o en las formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Los datos personales que se aportan en las solicitudes se incorporarán a un fichero informático del CEMCI que será el responsable de su tratamiento, con el fin de mantener al interesado informado de las distintas actividades solicitadas por él mismo. Puede acceder, rectificar o cancelar sus datos enviando un escrito a Plaza Mariana Pineda, 8, 18009, Granada o a la cuenta de correo electrónico [formacion@cemci.org](mailto:formacion@cemci.org)

#### **Quinta.- Derechos de matrícula y bonificaciones.**

##### **Derechos de matrícula:**

Los solicitantes deberán abonar antes de la fecha de finalización del plazo de inscripción, la cantidad de **250 euros** como derechos de matrícula y expedición de las oportunas certificaciones.

Si finalizado el plazo de inscripción quedasen plazas vacantes, los interesados deberán efectuar el pago de los derechos de matrícula en el momento de inscribirse en la actividad.

El abono de los derechos de matrícula podrá realizarse mediante los siguientes medios de pago:

- Tarjeta de crédito o débito.
- Transferencia bancaria a **CAIXABANK código IBAN ES92 2100 7465 1413 0045 8908**, especificando en el campo del "concepto", el número de referencia que se muestra tras realizar la inscripción, NIF del solicitante y apellidos.

En el caso de que por cualquier circunstancia no fuera definitivamente admitida la solicitud o se cancelase la actividad, será reintegrado su importe en el plazo de treinta días desde la comunicación de la inadmisión o cancelación, una vez se tengan los datos necesarios para su devolución (datos del IBAN desde el que se realizó la transferencia y persona o institución titular del mismo).

En caso de renuncia, para que conlleve la devolución del importe de los derechos abonados, deberá comunicarse por escrito al CEMCI al menos cinco días hábiles antes del comienzo de la actividad. Pasado ese plazo, sólo se procederá a la devolución del 50% del importe de los derechos y una vez comenzada la actividad, no procederá devolución alguna.

##### **Bonificaciones:**

- **Bonificación por tercera actividad:**
  - **Persona física:** En el supuesto de que ésta sea la tercera o siguiente actividad formativa en la que se matricula el/la alumno/a del plan de formación 2023, y siempre y cuando haya abonado los derechos de matrícula de las dos primeras actividades, el precio será de **185 euros**. **Esta bonificación se aplicará de forma automática.**
  - **Persona jurídica (Convenio):** En el supuesto de que ésta sea la tercera o siguiente actividad formativa del plan de formación 2023 en la que se matriculen empleados al servicio de la entidad que ha suscrito Convenio con el CEMCI, y siempre y cuando la entidad haya abonado los derechos de matrícula de las dos primeras actividades, el precio será de **185 euros**. **Para que se aplique esta bonificación es necesario** que al inscribirse se adjunte cabecera de la última nómina o certificado actual acreditativo de que el solicitante presta sus servicios en la entidad titular del convenio.
- **Bonificación para los 15 primeros empleados públicos locales de la provincia de Granada solicitantes de la misma.**

Para tener derecho a esta bonificación consistente en la **devolución de 60 euros** habrán de seguirse los siguientes pasos:

- Inscribirse en plazo abonando la matrícula general de la actividad (**250 euros**).
- El requisito de ser empleado público de administración local de la provincia de Granada deberá acreditarse al inscribirse adjuntando la cabecera de la última nómina o certificado actual acreditativo de que el solicitante presta sus servicios en la entidad local de la provincia de Granada.
- Remitir en el momento de la inscripción un correo electrónico a [gestioneconomica@cemci.org](mailto:gestioneconomica@cemci.org), solicitando dicha bonificación, indicando nombre de la actividad, datos personales y código IBAN del titular que haya abonado la matrícula (alumno/-a o entidad).

Las bonificaciones que procedan se abonarán una vez finalizada la actividad, comprobada la participación y recopilados los datos de todos aquellos que tengan derecho a la misma.

- **Bonificación a directivos y empleados públicos de la Diputación de Granada:** Los derechos de matrícula serán de **125 euros**. El requisito acreditativo del lugar donde presta sus servicios deberá aportarse al inscribirse en la actividad con la cabecera de la última nómina o certificado actual acreditativo correspondiente.

Estas bonificaciones SON EXCLUYENTES ENTRE SÍ, pudiendo optar por la que se considere más beneficiosa.

**Sexta.- Puntuación para habilitados nacionales.** De conformidad con la Resolución del INAP de 25 de enero de 2022 (BOE núm. 26, de 31 de enero), la puntuación otorgada a esta actividad, a efectos de los concursos de provisión de puestos reservados a funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional, será de **0,25 puntos** por la asistencia a la actividad (16 horas) y de **0,40 puntos** por hacerlo con aprovechamiento evaluado mediante trabajo individualizado.

**Séptima.- Certificado de superación/aprovechamiento.** Finalizada la actividad con una asistencia mínima del 90% del total de sus horas lectivas, los participantes tendrán derecho a la expedición de la certificación acreditativa oportuna: certificado de superación (16 horas) o, en su caso, de aprovechamiento (20 horas), a quienes además presenten trabajo de evaluación y sea considerado apto por la Dirección Académica de la actividad. En el caso del personal al servicio de la Junta de Andalucía sus certificaciones acreditativas recogerán en ambos casos el total de horas lectivas (16), si bien especificando si se trata de superación o de aprovechamiento.

Al ser una actividad formativa homologada por el Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP), los certificados se expedirán, cuando el CEMCI tenga constancia fehaciente de que la actividad formativa se considera justificada por el IAAP o cuando hayan transcurrido 30 días hábiles desde la presentación de la documentación justificativa, sin que el IAAP haya efectuado requerimiento de subsanación alguno, de conformidad con la Orden de 13 de enero de 2021, por la que se regula la homologación de acciones formativas en el ámbito del Instituto Andaluz de Administración Pública.

El CEMCI podrá disponer de los sistemas de control que estime oportunos para comprobar la participación en la actividad formativa.

<b>SOCIAL MEDIA DEL CEMCI</b>	
	Facebook: <a href="https://www.cemci.org/facebook">https://www.cemci.org/facebook</a>
	Twitter: <a href="https://www.cemci.org/twitter">https://www.cemci.org/twitter</a>
	LinkedIn: <a href="https://www.cemci.org/linkedin">https://www.cemci.org/linkedin</a>
	Instagram: <a href="https://www.cemci.org/instagram">https://www.cemci.org/instagram</a>
<b>¿Nos seguimos? ¿Conectamos?</b>	

**CEMCI**