



# Calidad y Atención al Ciudadano en la comunicación online

## Presentación

La manera en la que las Administraciones Públicas se comunican con sus ciudadanos está cambiando. Hoy, internet y el correo electrónico se han convertido en los principales canales de comunicación entre las administraciones y el exterior.

El canal online es un soporte de comunicación muy importante, en ascenso y de enorme potencial. La comunicación electrónica tiene que reforzar la identidad y personalidad de la institución.

Uno de los objetivos básicos de este curso es ofrecer herramientas que permitan mejorar la calidad en el entorno online, haciendo mención especial a la relación online con los ciudadanos, principalmente en lo referente a las comunicaciones por correo electrónico.

Igualmente pretende ofrecer a los asistentes al curso una visión de los conceptos de la e-Administración y e-Ciudadano y de los nuevos canales de comunicación online como el Chat, SMS, Foros.

Durante el curso se potenciará y dinamizará la utilización del canal online como elemento básico de comunicación con los ciudadanos, con la finalidad de incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con sus administraciones.

### Objetivos Generales:

- :: Desarrollar una idea global de los impactos que las nuevas tecnologías tienen en las AAPP.
- :: Conocer los aspectos básicos de la e-Administración: relaciones mediante las nuevas tecnologías de los ciudadanos y empresas con la administración.
- :: Definir la calidad de servicio al ciudadano y establecer las variables críticas de calidad de servicios tanto "online" como "offline".
- :: Conocer los aspectos básicos relacionados con la LOPD relativos a las comunicaciones online.
- :: Conocer el potencial que las nuevas tecnologías de comunicación móvil permitirán, para mejorar la comunicación y la atención al ciudadano.

### Objetivos Específicos:

- :: Evaluar los criterios básicos que determinan la calidad de los mensajes de correos electrónicos tanto enviados como recibidos.
- :: Dominar la estructura de diseño de mensajes, con especial énfasis en el empleo de copias y copias ocultas para envíos a múltiples destinatarios, asunto, encabezamiento y firma de los mensajes.
- :: Aprender a realizar una comprobación sobre la calidad de un mensaje antes de ser enviado a un ciudadano.
- :: Dominar los aspectos clave que determinarán la calidad de los correos electrónicos enviados a los ciudadanos.
- :: Aprender a gestionar los aspectos críticos para mantener un nivel de seguridad adecuado en nuestras comunicaciones electrónicas.
- :: Aprender a emplear los servicios y canales de comunicación futuros, con especial énfasis en los servicios de "chat", SMS y de servicios móviles.

### Dirigido a:

Personal de: Servicios y Oficinas de Atención al Ciudadano, Información y en general cualquier persona de la organización que utilice el canal online como medio de comunicación.

## **:: Módulo 1 - Los nuevos e-Ciudadanos y la e-Administración**

- : La vida "e". Conceptos básicos de las tecnologías digitales.
- : La transformación del sector Público. Aspectos claves.
- : e-Gobierno y e-Ciudadanos, el reto de las AA.PP.
- : La nueva Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a las AA.PP.
- : Calidad de los servicios: aspectos críticos.

## **:: Módulo 2 - Escribir para la Web**

- : La comunicación en Internet.
- : Factores claves en la escritura Web
- : Calidad en Contenidos y Servicios.
- : Los portales del Ciudadano
- : Usabilidad y Accesibilidad: aspectos generales

## **:: Módulo 3 - Escribir correos electrónicos**

- : El correo electrónico como canal de comunicación con el ciudadano.
- : Factores claves en el correo electrónico; destinatario, objetivo, lenguaje, legibilidad, estructura, diseño y accesibilidad.
- : Calidad y mensajes de correo electrónico.

## **:: Módulo 4 - Estructura de Mensajes**

- : El diseño del mensaje.
- : Aspectos determinantes de la estructura del mensaje: destinatarios, encabezamientos, despedida, firma, formatos, hipervínculos, archivos adjuntos, confirmación de entrega.
- : Aspecto de los correos internacionales.
- : Reglas de "net-iqueta".

## **:: Módulo 5 . Optimización de la herramienta de correo electrónico**

- : Organización de carpetas.
- : Reglas y alertas.

- : Respuestas automáticas.
- : Plantillas y Macros.

## **:: Módulo 6 - La calidad de servicio al ciudadano a través del correo electrónico**

- : Calidad del servicio al ciudadano en los servicios online.
- : Comunicaciones de calidad a través del correo electrónico; dirección y asunto, encabezamiento y despedida, propósito, tiempo, contenido, estilo, formato, anexos y seguridad.
- : Preguntas claves antes de enviar un mensaje.

## **:: Módulo 7 - Nuevos canales de comunicación con el ciudadano**

- : Formas de comunicación interactiva.
- : Nuevos canales de comunicación con el ciudadano; Móviles, Chat, Foros, SMS, WAP.
- : La administración Multiplataforma y Multicanal.
- : Mejores prácticas de comunicación interactiva en las AA.PP.
- : La Red Integrada 060, un nuevo modelo de servicio público.

## **:: Módulo 8 - Seguridad y Aspectos Legales de las Comunicaciones online**

- : Aspectos básicos de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- : La LOPD en el entorno de las AA.PP.
- : La seguridad en las comunicaciones electrónicas.
- : Aspectos claves de la seguridad electrónica: certificados digitales, firma digital, encriptación de datos, SSL, SET.

## **:: Módulo 9 - Lenguaje y Comunicación**

- : Conceptos claves en la comunicación.
- : Funciones del lenguaje.
- : Lenguaje administrativo e igualdad.

- :: Modular: Permite dosificar la formación y adecuarla a horarios y posibilidades.
- :: Participativo: Los módulos incluyen diferentes pausas de trabajo para comentarios, discusiones, ejercicios y toma de decisiones individuales y en grupo.
- :: Dinámico: Basado en análisis y situaciones cotidianas.
- :: Multisistema: Manual del participante, ejercicios, casos, soportes de vídeo, elementos audiovisuales, documentación en soporte CD interactivo.



**Oficinas Comerciales:**

Zurbano, 45 - 1ª. Planta  
28010 Madrid - España

**Factoría y Laboratorio:**

Ctra. Villaverde a Vallecas, km 3,5  
Parque Empresarial CTM  
28053 Madrid - España

Tel.: (+34) 917 868 298  
Fax: (+34) 917 868 360  
contacto@observalia.com

[www.observalia.com](http://www.observalia.com)

