



PLA DOCENT

Conductes professionals i de transmissió d'imatge en l'atenció a la ciutadania

Presentació

Aquest curs té com a finalitat conscienciar el personal de l'administració local de la importància de la imatge en l'entorn laboral. Per fer-ho, es convida els participants a analitzar la seva contribució en la construcció d'aquesta imatge i ser conscient del seu efecte en l'opinió que la ciutadania té de les administracions locals. Es dona una ullada als suports i canals pels quals es transmet la imatge i s'analitza com es poden utilitzar les habilitats comunicatives per transmetre un servei de qualitat, transparent i enfocat a satisfer les necessitats de la ciutadania.

Col·lectiu destinatari

Consulteu els itineraris formatius a qui va adreçada al Banc d'Accions Formatives(BAF):

- [BAF dels Ens Locals](#)
- [BAF de la Diputació de Barcelona](#)

Modalitat

Curs

Canal

Presencial

Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
15	17	20

Temporalització

Durada total:

10 hores

Distribució horaria:



PLA DOCENT

Hores presencials: 10

Hores de videoformació: 0

Hores de treball virtual: 0

Programació setmanal orientativa:

2 setmanes

Calendari setmanal:

Setmana 1: 1a sessió (5h)

Setmana 2: 2a sessió (5h)

Logística

Aula Física

Ordinador participant Programari

CARACTERÍSTIQUES DE L'AULA

Una aula àmplia que permeti el moviment de les taules per fer grups de treball.

EQUIPAMENT

Ordinador 1

Canó de projecció 1

Pantalla 1

Pissarra i retoladors 1

Aula Virtual

Aula Plantilla FORMADIBA:

Estat de l'aula:

Observacions:

Consums i preus

Consums Específics

Costos addicionals



PLA DOCENT

Objectius

1. Avaluar i definir l'abast de l'actuació professional en la transmissió d'una imatge positiva del servei i de l'Administració a què es pertany.
 - 1.1. Concretar els valors en què es fonamenta la pràctica professional i com encaixa en els valors de la institució.
 - 1.2. Avaluar els suports i canals de transmissió d'imatge professional.
 - 1.3. Reflexionar, a partir de la pròpia experiència, i realitzar un pla de millora individual.
2. Aprofundir en les habilitats de comunicació oral i no verbal per projectar una imatge professional tenint en compte els interessos de la ciutadania i els de l'Administració local.
 - 2.1. Concretar els moments clau en la relació comunicativa i les necessitats de la ciutadania mitjançant una escolta activa.
 - 2.2. Escollir l'estil comunicatiu adequat per a cada moment.
 - 2.3. Definir els missatges orals i no verbals per a cada moment.
3. Connectar les necessitats professionals i les necessitats de la ciutadania expressant transparència i qualitat de servei.
 - 3.1. Discriminar les situacions habituals de les situacions especials.
 - 3.2. Identificar les dimensions de la qualitat.
 - 3.3. Expressar missatges compromesos amb les necessitats de la ciutadania.

Continguts

1. Els vehicles de la imatge corporativa
 - 1.1. Què entenem per imatge corporativa: imatge global i els elements que la conformen.
 - 1.2. La professionalitat: claus per desenvolupar-la activament.
 - 1.3. Avaluació dels suports per transmetre una imatge professional: de què disposem, quin ús en fem i com ho podem millorar.
2. El concepte de qualitat de servei: criteris bàsics.
 - 2.1. Eines de suport per quantificar els criteris de qualitat.
 - 2.2. Avaluació de les percepcions i les expectatives de la ciutadania.
3. Els avantatges d'assolir una bona imatge: som el que transmetem.



PLA DOCENT

- 3.1. La qualitat personal i la professionalitat aplicada a l'atenció a la ciutadania: les dimensions de la qualitat.
- 3.2. Com construir una percepció institucional positiva en la ciutadania en els moments clau del procés d'atenció.
- 3.3. Pautes de comunicació oral i llenguatge no verbal en els diferents moments d'atenció.
- 4. L'ètica en l'Administració pública: principis bàsics.
 - 4.1. El servei objectiu adreçat a l'interès general.
 - 4.2. La importància de ser transparents.

Materials formatius de consulta

Materials de referència per l'acció formativa

[Curt La sol·licitud_Orientació de servei a la ciutadania](#)

[La imatge corporativa en l'atenció a la ciutadania](#)

La imatge corporativa és el resultat dels estímuls projectats des de l'Administració municipal mitjançant els serveis adreçats a la ciutadania. Aquest manual vol donar els coneixements necessaris sobre la imatge corporativa, ja que aquesta té una relació directa amb la qualitat en l'atenció i del servei. Un servei de qualitat és sinònim d'imatge positiva

Materials formatius complementaris:

Orientacions metodològiques per al participant

La metodologia serà activa i participativa.

El docent presentarà els temes mitjançant una exposició teòrica, un exercici pràctic o algun tipus d'enregistrament d'àudio o de vídeo.

Per assolir els continguts, es prioritzaran les activitats en grup reduït a partir de les quals els participants puguin analitzar situacions pròpies del seu dia a dia laboral o com a receptors de serveis. Les activitats han de fomentar la reflexió personal i en grup a través de simulacions, debats crítics i d'estudis de casos.

Les diferents activitats sempre finalitzaran amb unes conclusions que els/les alumnes han d'adaptar al seu lloc de treball mitjançant l'aplicació de millores en la seva actuació de cara



PLA DOCENT

a la ciutadania; això conformarà un pla personal per a cada participant.

Com a complement del treball a l'aula, s'utilitzarà el manual bàsic on es podran consultar els continguts de les sessions de formació.

Orientacions metodològiques per al docent

La metodologia serà activa i participativa.

El docent presentarà els temes mitjançant una exposició teòrica, un exercici pràctic o algun tipus d'enregistrament d'àudio o de vídeo.

Per assolir els continguts, es prioritzaran les activitats en petit grup a partir de les quals els participants puguin analitzar situacions pròpies del seu dia a dia laboral o com a receptors de serveis. Les activitats han de fomentar la reflexió personal i del grup a través de simulacions, debats crítics i d'estudis de casos.

Les diferents activitats sempre finalitzaran amb unes conclusions que els/les alumnes han d'adaptar al seu lloc de treball mitjançant l'aplicació de millores en la seva actuació de cara a la ciutadania; això conformarà un pla personal per a cada participant.

Es respectaran les diferències de criteris, prioritats o particularitats dels continguts per a cada lloc de treball que els participants ocupin per tal de facilitar-ne l'aplicació al lloc.

Com a complement del treball a l'aula, s'utilitzarà el manual bàsic on es podran consultar els continguts de les sessions de formació. Aquest manual el trobaran disponible dins l'aplicació Gestforma, en la pestanya "Documents formatius del curs". També hi ha disponible el recurs audiovisual "La sol·licitud".

S'avaluarà el nivell de coneixements previs i l'aplicació dels conceptes treballats (Qüestionari final d'avaluació i Presentació d'un pla de treball individual de millora de la imatge).

Consulta el document de suport:

[Punts bàsics per les persones docents per deixar preparada l'aula virtual](#)

Orientacions per a l'avaluació



PLA DOCENT

Nivell d'avaluació

Nivell 1 Valoració de les actituds i la participació

Nivell 2 Superació d'activitats a partir d'uns criteris establerts

Nivell 3 Demostració de l'aplicabilitat al lloc de treball

Sistema d'avaluació

- Assistència
- Prova
- Producte

Metodologia d'avaluació per al participant

S'avaluarà el nivell de coneixements previs i l'aplicació dels conceptes treballats (Qüestionari i Presentació d'un pla de treball individual de millora de la imatge).

Puntuació dels elements d'avaluació

Puntuació mínima per superar el curs: 60

La següent graella pot adaptar-se als participants de cada edició.

Elements d'avaluació	Punts	Participant 1	Participant 2	Participant 3
Qüestionari d'avaluació final	70			
Pla de treball individual	30			
Puntuació Total (suma de punts)	100			

Certificació

Per assolir la qualificació d'APTE, els requeriments són:

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.
- Assolir un mínim de 60 punts del total dels elements d'avaluació.



PLA DOCENT

- Assistència
- Aprofitament