ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Atención al Ciudadano en las Administraciones Públicas: Información, Registro, Quejas y Sugerencias

6 ECTS | 150 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Amplía tu formación con el Curso de Formación Permanente en Atención al Ciudadano en las Administraciones Públicas: Información, Registro, Quejas y Sugerencias de ICUFOR, una propuesta académica diseñada para profesionales que desean especializarse en uno de los pilares fundamentales del funcionamiento administrativo. La relación entre la ciudadanía y las instituciones públicas exige personal altamente cualificado, capaz de ofrecer un servicio eficiente, transparente y centrado en las necesidades de las personas.

A lo largo de este programa, profundizarás en el marco jurídico-normativo vigente, incluyendo las Leyes 39/2015 y 40/2015, así como en la organización de los servicios de atención ciudadana y las funciones de información administrativa.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender el marco conceptual e histórico de la atención al ciudadano, identificando los principios rectores y los modelos administrativos que fundamentan su configuración como función pública esencial.

Analizar la organización y estructura de los servicios de atención al ciudadano, clasificando los distintos modelos organizativos según el nivel administrativo y sus funciones asignadas.

Aplicar el procedimiento de gestión de quejas y sugerencias ciudadanas, identificando su naturaleza diferenciada y utilizando los canales, formularios e instrumentos normativos previstos para su tramitación y explotación como herramienta de mejora.

Conocer el marco jurídico-normativo aplicable a la atención ciudadana en el ordenamiento español, diferenciando los derechos reconocidos a los ciudadanos y las obligaciones impuestas a las Administraciones Públicas.

Distinguir las modalidades de información administrativa y el régimen jurídico del registro de documentos, dominando los procedimientos operativos de asiento registral y los sistemas de interconexión entre Administraciones.

Desarrollar las habilidades comunicativas y competencias profesionales necesarias para la atención directa al ciudadano, incorporando técnicas de resolución de conflictos y estrategias de atención a la diversidad.

Objetivos del curso

Dominar las herramientas y plataformas de Administración electrónica aplicadas a la atención ciudadana, describiendo los sistemas de identificación, firma y notificación electrónica, así como las estrategias para reducir la brecha digital.

Implementar instrumentos de evaluación de la calidad del servicio y garantizar el cumplimiento de la normativa de protección de datos y los principios éticos, aplicando modelos de mejora continua y criterios deontológicos en el ejercicio de la función de atención al público.

Temario

01 Marco conceptual y evolución histórica de la atención al ciudadano en las Administraciones Públicas

1.1. Concepto y naturaleza de la atención al ciudadano como función pública esencial
1.2. Evolución histórica de la relación entre la Administración Pública y la ciudadanía
1.3. Principios rectores de la actuación administrativa en la atención ciudadana
1.4. El ciudadano como eje central de la modernización administrativa

02 Marco jurídico-normativo de la atención al ciudadano en el ordenamiento español

2.1. Fundamentos constitucionales del derecho de los ciudadanos ante la Administración Pública
2.2. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
2.3. La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
2.4. Normativa autonómica y local en materia de atención al ciudadano
2.5. La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
2.6. Normativa en materia de protección de datos personales aplicada a la atención ciudadana

Temario

03 Organización y estructura de los servicios de atención al ciudadano en las Administraciones Públicas

3.1. Tipología y clasificación de los servicios de atención ciudadana según el nivel administrativo
3.2. Modelos organizativos de las oficinas de atención e información al ciudadano
3.3. Funciones y competencias asignadas a los servicios de atención ciudadana
3.4. Recursos humanos y perfiles profesionales en los servicios de atención al ciudadano
3.5. Coordinación interadministrativa e interinstitucional en la prestación del servicio

Temario

04 La función de información administrativa: tipología, contenido y canalización

4.1. Concepto, naturaleza jurídica y alcance de la información administrativa
4.2. La información general: características, contenido y medios de difusión
4.3. La información particular: régimen jurídico y garantías
4.4. Fuentes de información administrativa y bases de datos de consulta
4.5. La Carta de Servicios como instrumento de compromiso informativo con la ciudadanía
4.6. Simplificación del lenguaje administrativo y comunicación clara con el ciudadano
4.7. Responsabilidad administrativa derivada de la información errónea o insuficiente

Temario

05 El registro de documentos en las Administraciones Públicas: régimen jurídico y gestión operativa

5.1. Concepto, naturaleza y funciones del registro administrativo
5.2. Régimen jurídico del registro en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común
5.3. Lugares y formas de presentación de documentos según la normativa vigente
5.4. Procedimiento operativo del asiento registral y sus elementos
5.5. Interconexión de registros y el Sistema de Interconexión de Registros (SIR)
5.6. La asistencia al ciudadano en la presentación electrónica de documentos
5.7. Gestión documental asociada al registro: archivo, conservación y trazabilidad

Temario

06 El sistema de quejas y sugerencias como instrumento de participación ciudadana y mejora administrativa

6.1. Concepto, naturaleza y diferenciación entre quejas, sugerencias y reclamaciones
6.2. Marco normativo regulador de las quejas y sugerencias en las Administraciones Públicas
6.3. Procedimiento de gestión de las quejas ciudadanas
6.4. Procedimiento de gestión de las sugerencias de mejora
6.5. Formularios, canales y herramientas para la presentación de quejas y sugerencias
6.6. Análisis, explotación de datos y utilización de las quejas y sugerencias para la mejora del servicio
6.7. La figura del Defensor del Pueblo y las Defensorías autonómicas en relación con las quejas ciudadanas
6.8. Integración del sistema de quejas y sugerencias con otros mecanismos de participación ciudadana

Temario

07 Habilidades y competencias profesionales para la atención directa al ciudadano

7.1. Perfil competencial del profesional de atención al ciudadano en la Administración Pública
7.2. Técnicas de comunicación interpersonal aplicadas a la atención presencial
7.3. Técnicas de comunicación aplicadas a la atención telefónica y escrita
7.4. Gestión de situaciones difíciles y resolución de conflictos en la atención ciudadana
7.5. Atención a la diversidad: colectivos con necesidades específicas
7.6. Prevención de riesgos psicosociales y bienestar laboral del personal de atención al público

Temario

08 Administración electrónica y transformación digital de los servicios de atención al ciudadano

8.1. Marco conceptual y normativo de la Administración electrónica
8.2. Identificación y firma electrónica en las relaciones con la Administración
8.3. La sede electrónica y el Punto de Acceso General como espacios de relación digital
8.4. Notificaciones electrónicas y su gestión en la atención al ciudadano
8.5. Plataformas y herramientas tecnológicas de soporte a la atención ciudadana
8.6. La brecha digital y las estrategias para garantizar la atención inclusiva
8.7. Tendencias tecnológicas emergentes aplicadas a la atención ciudadana

Temario

09 Calidad del servicio, evaluación y mejora continua en la atención al ciudadano

9.1. Concepto y dimensiones de la calidad en los servicios públicos de atención ciudadana
9.2. Marcos de referencia y modelos de gestión de la calidad aplicados a la Administración Pública
9.3. Herramientas e instrumentos de medición de la satisfacción ciudadana
9.4. Planes de mejora continua derivados de la evaluación del servicio
9.5. Buenas prácticas y experiencias innovadoras en servicios de atención al ciudadano

10 Protección de datos personales, confidencialidad y ética profesional en la atención al ciudadano

10.1. El derecho fundamental a la protección de datos personales en el contexto de la atención ciudadana
10.2. Obligaciones del personal de atención al ciudadano en materia de protección de datos
10.3. Derechos de los ciudadanos en materia de protección de datos y su ejercicio ante la Administración
10.4. Principios éticos y deontológicos en la función de atención al público

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 6 créditos ECTS y 150 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.


EUNEIZ

El Rector de Universidad EUNEIZ

considerando que, conforme a la legislación y normativa universitaria vigente,

con nº de identificación , ha superado los estudios correspondientes y conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, a las Normas de Organización y Funcionamiento de Universidad EUNEIZ, en colaboración con expide el presente título de

dirigido a Enfermería, realizado entre el 05 de abril de 2023 y el 31 de mayo de 2023, con una asignación de 375 horas (15 créditos ECTS), por haber acreditado convenientemente los requisitos exigidos por la normativa vigente aplicable.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 31 de mayo de 2023

La interesada

El Rector
(Por asignación R.R. de 01/04/23)

Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Nº Registro: 4250

Director del Centro de Extensión Universitaria

Titulación Propia de Universidad EUNEIZ

Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06
Contenidos actualizados
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07
El curso, por escrito
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08
Autónomo, pero acompañado
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09
Enseñanza adaptada
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10
Estudio sencillo e intuitivo
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

