TEMARIO ESPECÍFICO TÉCNICO ESPECIALISTA INFORMADOR

1.- Herramientas para la transformación digital de las Administraciones Públicas:
1.1 Carpeta ciudadana.
1.2 Cl@ve: Sistema de identificación electrónica.
1.3 Apoder@: registro electrónico de apoderamientos.

2.- Herramientas para la transformación digital de las Administraciones Públicas:
2.1 Habilit@: Registro de funcionarios habilitados.
2.2 ORVE/SIR: Solución de registro electrónico.
2.3 Plataforma de Intermediación de Datos.

3.- La información administrativa.
3.1 La información general. La información particular.
3.2 Las funciones de atención al ciudadano.
3.3 Órgano responsable del servicio de información y atención ciudadana en el Cabildo de Gran Canaria.

4.- Las cartas de servicios en la Administración Pública.
4.1 Definición de las cartas de servicios. Estructura y contenido de las cartas de servicios.
4.2 Elaboración y gestión de la carta de servicios.
4.3 Aprobación y difusión de las cartas de servicios. Seguimiento de las cartas de servicios.

5.- Definición del Programa de quejas y sugerencias.
5.1 Presentación y tramitación de las quejas y sugerencias. Contestación.
5.2 Actuaciones de las unidades responsables.
5.3 Seguimiento y efectos.

6.- La atención al ciudadano:
6.1 Definición y fases de la atención presencial.
6.2 Definición y fases de la atención telefónica.
6.3 Tipología de ciudadanos. Normas de redacción y contenido del correo electrónico.

7.- Conocimientos, actitudes y aptitudes del personal de las Oficinas de Atención al Ciudadano.
7.1 Tratamiento de conflictos y atención a colectivos especiales.
7.2 Instalaciones y mobiliario de una Oficina de Atención al Ciudadano.
7.3 Asignación de espacios por usos.

8.- Rediseño de procesos.
8.1 Metodología y herramientas para el rediseño de procesos.
8.2 Los manuales de procedimiento. Finalidad y objetivos.
8.3 Elementos.

9.- Fases de un proyecto de gestión del cambio.
9.1 Factores de resistencia al cambio.
9.2 Gestión de equipos de trabajo.
9.3 Definición de equipos de trabajo. Diferenciación entre grupos y equipos de trabajo.

10.- Los canales de comunicación.
10.1 Comunicación verbal. Comunicación no verbal.
10.2 El feed-back. Tipos de Feed-back.
10.3 Condiciones idóneas para comunicar. Barreras en la comunicación.

11.- Definición de habilidades sociales para la comunicación.
11.1 Menú de habilidades sociales.
11.2 Pasos clave para practicar algunas habilidades. Estilos de comunicación.
11.3 Estrategias para tratar a interlocutores con diferentes actitudes.

12.- La comunicación interna en las administraciones públicas.
12.1 Las relaciones públicas como función administrativa.
12.2 La publicidad de los servicios y las políticas públicas.
12.3 Sociedad de Información y comunicación y Administraciones Públicas. Niveles de presencia de las administraciones públicas en la web.

13.- Definición de tecnología web 2.0.
13.1 Objetivos de la tecnología web 2.0.
13.2 Sindicación de contenidos.
13.3 Blogs y wikis. Redes Sociales. Principales Redes Sociales.

14.- Gestión de cuentas corporativas.
14.1 Principios para seleccionar los contenidos.
14.2 Tipos y fuentes de contenidos.
14.3 Gestión de las menciones y comentarios en Redes Sociales.

15.- Redes Sociales.
15.1 Herramientas de ayuda en el manejo de Redes Sociales.
15.2 ¿Cómo dinamizar las redes sociales? ¿Cuándo dinamizar?
15.3 Criterios de selección y distribución de información comunes a todas las redes sociales.

16.- Redes Sociales.
16.1 Criterios de selección y distribución de información en cada red social.
16.2 Uso y aplicación administrativa de las redes sociales.
16.3 Gestión interna y colaborativa de los empleados a través de redes sociales.

17.- Difusión de eventos y acciones en redes Sociales.
17.1 Relaciones con la ciudadanía: Gobierno Abierto.
17.2 Pilares del gobierno abierto. Retroalimentación.
17.3 Seguridad en el uso de redes sociales por parte de la Administración

18.- Concepto de Calidad.
18.1 Misión, visión y valores.
18.2 Evaluación y medición de la calidad.
18.3 Implantación de un sistema de calidad (SGC).

19.- Concepto de Calidad.
19.1 Modelos de Gestión.
19.2 Auditorias de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
19.3 Normalización y Certificación.

20.- Definición de Modelos de Excelencia.
20.1 Los fundamentos de la Excelencia.
20.2 Los grandes modelos de Excelencia.
20.3 Relación ISO/EFQM.

21.- Definición de Modelos de Excelencia.
21.1 La autoevaluación.
21.2 El modelo CAF para las Administraciones Públicas.
21.3 El modelo Ciudadanía.

22.- Instrumentos de calidad y mejora.
22.1 Mejora continua.
22.2 Seis Sigma.
22.3 Reingeniería de Procesos. Cuadro de Mando Integral. Responsabilidad social Corporativa.

23.- Tecnologías de la Información aplicadas a la Atención al Ciudadano:
23.1 Sistemas de información, sistemas de gestión de contenidos
23.2 Sistemas de gestión de citas, sistemas de gestión de colas.
23.3 Sistemas de atención telefónica: Contact center.

24.- Archivo electrónico de documentos
24.1 Política de gestión de documentos electrónicos
24.2 Metadatos. Documento y expediente electrónico
24.3 Herramientas para la gestión de documentos y expedientes electrónicos

25.- Información Pública en materia de Transparencia.
25.1 Ámbito subjetivo de aplicación. Obligación de suministrar información.
25.2 Publicidad activa. Principios generales
25.3 Información institucional, organizativa y de planificación. Información de relevancia jurídica

26.- El procedimiento de Solicitud de acceso a la información pública.
26.1. Iniciación del procedimiento. Audiencia de terceras personas.
26.2. Resolución: plazo y sentido del silencio. Acceso a la información. Obtención de copias. Costes de acceso a la información.
26.3 Medios de impugnación. Reclamación ante el comisionado de transparencia y acceso a la información pública

27.- Infracciones y sanciones en materia de Transparencia y acceso a la información.
27.1 Régimen. Responsables.
27.2 Infracciones y sanciones disciplinarias.
27.3 Infracciones y sanciones administrativas.

28.- Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública.
28.1 Objeto de la ley. Ámbito de aplicación. Personas obligadas a suministrar información.
28.2 Definiciones. Principios informadores. Obligación de transparencia.
28.3 Derechos y obligaciones.

29.- Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública.
29.1 Medios de acceso a la información. Unidades responsables de la información pública.
29.2 Registro de solicitudes de acceso. Informes sobre el grado de aplicación de la ley.
29.3 Límites al derecho de acceso. Protección de datos personales.

30.- Ley 8/2015, de 1 de Abril de Cabildos Insulares.
30.1 Información en materia organizativa. Información sobre el personal de libre nombramiento.
30.2 Información en materia de empleo en el sector público insular. Información de las retribuciones.
30.3 Información en materia normativa. Información sobre los servicios. Información de los procedimientos.

31.- Ley 8/2015, de 1 de Abril de Cabildos Insulares.
31.1 Información económico-financiera. Información del patrimonio. Información de la planificación y programación.
31.2 Información de las obras públicas. Información en materia de ordenación del territorio y urbanismo.
31.3 Información de los contratos. Información de la concesión de servicios públicos. Información de las ayudas y subvenciones.

32.- Ley 8/2015, de 1 de Abril de Cabildos Insulares.

32.1 Deberes de información

32.2 Remisión de información de los cabildos insulares

32.3 Deber de información de la Administración pública de la Comunidad Autónoma

Bibliografía:

- **Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de Información administrativa y atención al ciudadano.**
- **Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.**
- **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.**
- **Manuales de Atención a la Ciudadanía (Varios)**
- **Manuales de Calidad (Varios)**
- **Manuales de Administración Electrónica (Varios)**
- **Ley 8/2015, de 1 de Abril de Cabildos Insulares**
- **Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública.**