



Curso Especializado **Virtual En Vivo**

CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

+Desarrollo de 14 casos prácticos

*¡Aprende con nosotros desarrollando
full casos prácticos!*

Inicio : 27 de Junio al 8 de Julio

 **Modalidad**
Virtual

 **Certificación por**
70 hrs. lectivas

 **06**
sesiones



+ de 50 mil servidores
públicos capacitados

19 años
de experiencia

servir

HERRAMIENTA DEL PERÚ QUE CRECE

Capacitación de acuerdo a SERVIR
N° 141-2016-SERVIR-PE



¿POR QUÉ DEBES PARTICIPAR ?

Si deseas postular o estás trabajando en el área de atención al ciudadano en una entidad pública, este curso es vital para mejorar tus capacidades. Te enseñaremos a poner en práctica el Plan Nacional de Atención a la Ciudadanía, la Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios de la PCM, los estándares para una atención de calidad, así como los mecanismos para atender y resolver quejas y/o reclamos.

El curso tiene una metodología **100% práctica y aplicativa**. Las sesiones se desarrollarán con casos prácticos, priorizando la enseñanza en los procesos técnicos para que el participante esté actualizado y acredite sus competencias con una certificación.

✓ OBJETIVOS DEL CURSO

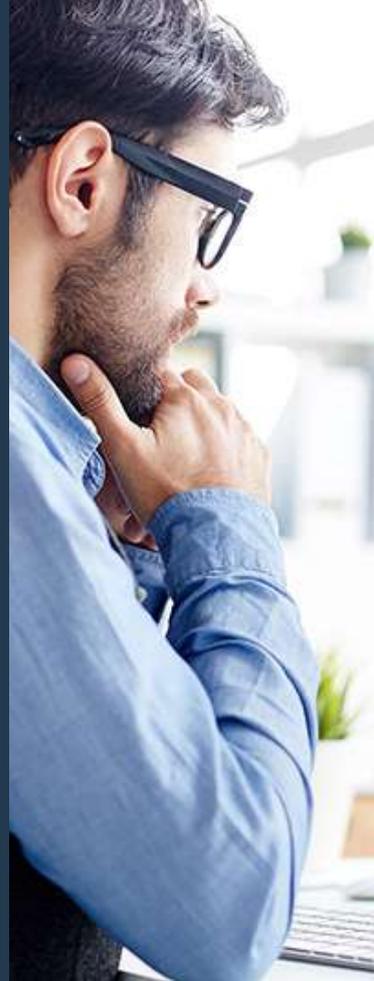
- ✎ Fortalecer en los servidores civiles las competencias y habilidades sobre la calidad en el servicio de atención al ciudadano.
- ✎ Dotar de un nuevo enfoque de gestión pública moderna a los participantes.
- ✎ Enfatiza la importancia de ofrecer a las personas un servicio imparcial, oportuno, transparente y confiable que satisfaga sus necesidades y expectativas con eficiencia, calidad y oportunidad.
- ✎ Desarrollar competencias personales, para facilitar el crecimiento personal y fortalecer la actitud frente a la actividad laboral.

✓ ¿QUIÉNES DEBEN PARTICIPAR?

- ✎ Servidores Públicos que laboran en las áreas de Atención al Ciudadano en los tres niveles de Gobierno (Nacional, Regional, Local y organismos autónomos).
- ✎ Personas que realizan su labor profesional en contacto directo con los ciudadanos
- ✎ Profesionales bajo régimen DL N°728, N°276, o locadores de servicios que atienden a personas y desean que su función se dé de la mejor forma posible.
- ✎ Postulantes CAS a un área administrativa de una entidad pública, (este curso es muy importante para acreditar competencias, ya que son requisitos frecuentes en los términos de referencia para el puesto).

✓ ¿QUÉ APRENDERÁS EN EL CURSO?

- ✎ Aprenderás qué es la calidad de servicio al ciudadano e identificará los elementos que la constituyen, principalmente aplicada al sector gubernamental.
- ✎ Conocerás el Plan Nacional de Atención a la Ciudadanía elaborado por la PCM.
- ✎ Estudiarás los estándares de atención de acuerdo al Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública por la PCM.
- ✎ Desarrollarás y/o incrementarás tus criterios, habilidades y conocimientos dirigidos a la optimización de los procesos y la simplificación administrativa.
- ✎ Aprenderás cuáles son los mejores mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos, quejas y sugerencias.
- ✎ Aprenderás a gestionar la inteligencia emocional para atender al ciudadano



✓ METODOLOGÍA CONSULTING

Nuestra estrategia metodológica se fundamenta en la **«enseñanza interactiva»** postulada por Eric Mazur, educador de la Universidad de Harvard. Dicho mecanismo se enfoca en aplicar el conocimiento disruptivo, situando a los participantes -de manera empírica- como verdaderos protagonistas del aprendizaje. Asimismo, nuestro método pedagógico cuenta con un valor añadido: **que lo aprendido se aplique en la mejora de la condición de vida de los ciudadanos.**

Estrategia didáctica

El curso se desarrollará mediante sesiones **(en vivo)** que incluirán la presentación de contenidos, normativa y la explicación teórica de los principales temas de mayor relevancia.

Enseñanza práctica

A partir de la 1era sesión, el docente resolverá 2 a 3 casos prácticos más frecuentes.

Aprendizaje aplicativo

El participante va aplicar lo aprendido resolviendo casos prácticos de manera individual y exponiendo en clase.



NUESTRA PLATAFORMA **SMART**

Las sesiones del curso se realizan mediante el sistema virtual, por intermedio de la plataforma virtual del **Campus de gobierno en línea de R&C Consulting** y videoconferencias en vivo desarrolladas en el aplicativo Zoom (Versión Pro).



Vía ZOOM EN VIVO



La modalidad virtual comprende:



Clases transmitidas en vivo, en tiempo real. El participante podrá realizar su intervención en el momento oportuno por su micrófono y chat.



Las clases serán grabadas y subidas a nuestra plataforma exclusiva y se les dará un usuario y clave de acceso.



Nuestra plataforma comprende material especializado por cada sesión, normativa, manuales, lecturas especializadas, video grabado, exámenes de evaluación.



Las clases grabadas permanecerán hasta 6 meses y el participante podrá descargar tanto el material como los videos.

✓ CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Participación de clase

Desarrollo de casos prácticos

Aplicación de conocimiento del curso

✓ INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Intervenciones individuales

Casuística

Examen Final

✓ PONDERACIÓN SOBRE NOTA FINAL

20%

60%

20%

- Asistencia a clases en vivo. Mínimo el 80% de asistencia
- Nota mínima aprobatoria es de 13 del **promedio final**, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$NF = 20\% (\text{Participación}) + 60\% (\text{Taller caso práctico}) + 20\% (\text{Examen final})$$

- Si el participante obtiene nota final de 11 ó 12 y mínimo el 80% de asistencia, se otorgará una constancia de participación.



Todos nuestros programas son elaborados de acuerdo a los estándares de SERVIR, según la Resolución de la Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE sobre "Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas".

19 Años
CAPACITANDO

Más de 19 años de experiencia dictando programas especializados en gestión pública.

CURSOS
INHOUSE

Nuestra institución ha dirigido más de 200 programas InHouse a instituciones públicas solo entre los años 2018 y 2020.



Hemos capacitado a más de 60 mil servidores públicos capacitados por nosotros a nivel nacional.



Moderna plataforma virtual implementada para ser utilizada hasta seis meses después de culminar el programa.



Hemos sostenido convenios con instituciones educativas como la UNI, UNMSM, CENTRUM PUCP, OSCE, CAFAE MEF y muchas otras.

CONTENIDO TEMÁTICO:

SESIÓN I

MARCO GENERAL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

- ¿Qué es la Atención del Servicio al Ciudadano?, ¿Qué son servicios públicos? (10 min)
- Marco general de la Gestión de calidad en los servicios (10 min)
- Interacción de herramientas de gestión orientadas a mejorar la calidad de servicios (10 min)
- Modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público y sus componentes. (10 min)
- Pilares centrales y ejes transversales de la política de modernización del Estado (10 min)
- Principales problemas de cara al ciudadano (10 min)

EL USUARIO Y SUS DERECHOS, ENTENDIENDO AL CONSUMIDOR DEL SIGLO XXI

- Código de ética, principios y deberes para una atención adecuada ciudadano de acuerdo a la Ley 27815 (10 min)
- Mercado laboral actual (10 min)
- Nuestros clientes por generaciones (10 min)
- **Caso práctico 1:** Los millennials (10 min)
- **Caso práctico 2:** Ejemplos de Tipos de Clientes (15 min)

SESIÓN 2

PERFIL DEL USUARIO EN LA ACTUALIDAD

- Perfil del usuario en la actualidad. (15 min)
- Características (10 min)
- Necesidades e intereses de los Usuarios (10 min)
- **Caso práctico 3:** Cómo somos nosotros como servidores (10 min)
- **Caso práctico 4:** Perfil del cliente ideal (5 min)

PLAN NACIONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- Política General y Plan Nacional de Atención a la Ciudadanía (10 min)
- Estándares para una Atención de calidad (10 min)
- Estándar para la estrategia y organización (10 min)
- Estándar para el conocimiento de la ciudadanía -usuario de la entidad pública (10 min)
- **Caso práctico 5:** Conociendo a nuestros ciudadanos (10 min)
- **Caso práctico 6:** Indicadores de atención al usuario (5 min)

SESIÓN 3

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Trabajo especializado en remoto (Tras el contexto de la COVID-19) **(15 min)**
- Canales: Presencial, Telefónica, Virtual, Itinerante **(10 min)**
- **Caso práctico 7:** Ejemplos de los canales de atención. **(15 min)**
- **Caso práctico 8:** Calificación de los canales de atención **(10 min)**

MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Infraestructura y equipamiento para la atención **(10 min)**
- Transparencia y acceso a la información de acuerdo al DS N° 070-2013-PCM. **(15 min)**
- Estándar para el proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa **(15 min)**
- Estándar para la medición de la gestión: seguimiento, evaluación y medición de la atención a la ciudadanía **(10 min)**
- **Caso práctico 9:** Estándares de transparencia de información **(10 min)**

SESIÓN 4

COMPETENCIAS Y HABILIDADES DE LOS SERVIDORES DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Personal de Atención al Ciudadano: Perfil **(20 min)**
- Modelo de Competencias de Servir **(35 min)**
- Competencias transversales de los servidores según Servir y de los servidores de Atención al Ciudadano **(25 min)**
- **Caso práctico 10:** Distracción del celular al atender al usuario **(10 min)**
- **Caso práctico 11:** Negligencias en atención al ciudadano **(20 min)**

SESIÓN 5

CÓMO ATENDER LOS RECLAMOS Y QUEJAS

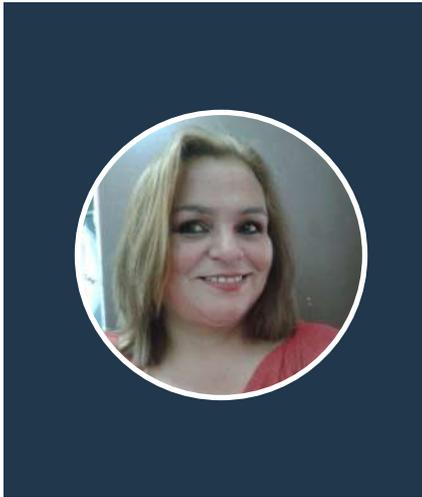
- El momento de la Verdad en la atención al ciudadano **(20 min)**
- Criterios de evaluación de la calidad del servicio **(25 min)**
- Protocolo de Atención **(25 min)**
- Libro de reclamaciones **(20 min)**
- Como atender las quejas **(10 min)**
- **Caso práctico 12:** Cómo hacer mi reclamo **(15 min)**

SESIÓN 6

INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ATENDER AL USUARIO

- Inteligencia Emocional (25 min)
- Inteligencias Múltiples (10 min)
- Cómo aplicar la inteligencia emocional con los usuarios (25 min)
- **Caso práctico 13:** Ejemplos de inteligencia interpersonal e intrapersonal (15 min)
- **Caso práctico 14:** Tipos de Inteligencia emocional (20 min)
- Preguntas finales y consideraciones antes de la evaluación final (15 min)

✓ Nuestra expositora calificada



LIC. SYLVIA BAZÁN REZKALAH

Licenciada en Ciencia Política por la Universidad Nacional Federico Villarreal. Con estudios de maestría en Dirección y Gestión Pública por la Universidad San Martín de Porres. Máster en Administración Pública por la EUCIM Business School (España). Formó parte de la Dirección de Asuntos Políticos - América del Sur del Ministerio de Relaciones Exteriores. Fue Jefe Distrital de la ONPE. Ha sido Directora y docente en la Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Docente universitaria en cursos especializados y diplomados en Gestión Pública en Social Data, Atención al Ciudadano.



✓ CERTIFICACIÓN

La certificación será otorgada de acuerdo a las normas de SERVIR, y según la Normativa de la Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE sobre “Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas”

¿Por qué debes confiar en R&C Consulting?

Las certificaciones que otorgamos **son consultadas y verificadas su autenticidad por las oficinas de control institucional y/o Recursos Humanos de las instituciones públicas**, el cual contamos con el soporte administrativo para ratificar dicha Certificación, este procedimiento es una verificación posterior de idoneidad del postulante o servidor público que presenta nuestra certificación.



servir

Curso dictado bajo la directiva N° 141-2016-SERVIR-PE.

CERTIFICACIÓN POR 70 HORAS ACADÉMICAS



✓ **BENEFICIOS RYC:**

	DOCENTES ESPECIALISTAS <ul style="list-style-type: none">• Capacitadores certificados		CERTIFICADO <ul style="list-style-type: none">• Por 70 horas Lectivas
	BONO DE REGALO <ul style="list-style-type: none">• Curso Procedimiento Administrativo General		ASESORIA <ul style="list-style-type: none">• Asesoría del docente y del área académica en línea



Acceso por 6 meses a lo videos grabados en la plataforma virtual.



Material, artículos y normativa especializada 2022.



Acceso a Moderna aula virtual.



Obtendrás un Certificado por 70 horas lectivas digital y en físico.



Material digital.



Clases 100% prácticas.



PLATAFORMA SMART

✓ HORARIO:

Inicio de clases **Virtual en vivo**

27 de Junio al 8 de Julio

N° de sesiones

06

Fecha de inicio

27 de Junio

Frecuencia

Lunes, Miércoles y Viernes

Horario

7:00 PM A 9:00 PM

✓ INVERSIÓN DEL CURSO

MODALIDAD VIRTUAL (EN VIVO)

s/540

PROMOCIÓN PREVENTA S/320

PROMOCIÓN PREVENTA NO APLICA PARA O/S

INCLUYE

CERTIFICADO FÍSICO

Certificación del CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO
por R&C Consulting

**ASESORA SMART EN
GESTIÓN PÚBLICA**



ESTEFANY ESPEJO

950 883 155

informes@rc-consulting.org

✓ Formas de pago



Depósito
Bancario



Transferencia
Bancaria



Comunícate con un asesor para
resolver tus dudas:

950 883 155

Horario de atención:

Lunes a Viernes: 9:00 a.m. a 7:00 p.m.

Sábados: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Cuenta de Ahorro / Cuentas Corrientes



Número de ahorro en soles:

Nº: 04-015-718973

Titular: R&C Consulting



Número de ahorro en soles:

Nº: 193-2215-6471-0-72

MISAEI RIVERA CARHUAPUMA



Número de ahorro en soles:

Nº: 0011 - 0153 - 0200601672

Titular: R&C Consulting



Número de ahorro en soles:

Nº: 027-7653721

MISAEI RIVERA CARHUAPUMA



Número de ahorro en soles:

Nº: 011-3037-901825

MISAEI RIVERA CARHUAPUMA



MISAEI RIVERA
CARHUAPUMA
964 075 153



MISAEI RIVERA
CARHUAPUMA
964 075 153





Solicita este programa como **IN HOUSE**



R&C Consulting - Escuela de Gobierno y Gestión Pública, es una institución proveedora de capacitación con más de 18 años de experiencia, ayuda a ejecutar sus Planes de Desarrollo de Personas (PDP) de las instituciones públicas de acuerdo a las exigencias de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) ente rector de la capacitación en el sector público, la Ley N° 30057, Ley de Servicio Civil y su Reglamento, la directiva de RPE N° 141-2016-SERVIR-PE y demás normativas para el exitoso desarrollo de la gestión de la capacitación.



Hemos capacitado a más de **400 instituciones del gobierno nacional, regional, local y organismos autónomos, el mismo que está publicado en el Buscador de Proveedores del Estado del SEACE**, los mismos que acreditan nuestra experiencia como proveedores de capacitación.

CONSULTAS DISPONIBLE IN HOUSE

Contáctanos y te brindaremos la mayor información

Estefany Espejo

informes@rc-consulting.org



950 883 155



Visita nuestra página web

www.rc-consulting.org

R&C Consulting | Escuela de Gobierno y Gestión Pública



(01)266-1067 Anexo 100



Av. Petit Thouars N°2166, Lince, Lima, Perú