



CURSO TÉCNICO ESPECIALIZADO ONLINE

CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO

Comprender la necesidad de mejorar la provisión de bienes y servicios, a partir del enfoque ciudadano, a fin de adoptar acciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos



¡EMPIECE AHORA!



MODALIDAD ONLINE



90 HORAS LECTIVAS

EL CURSO SE ENCUENTRA CERTIFICADO POR:

CERTIFICACIÓN VÁLIDA POR 90 HORAS LECTIVAS:

CAPACITACIÓN DE ACUERDO A LAS NORMAS DE:





¿POR QUÉ DEBES PARTICIPAR?

La Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2017 muestra la experiencia ciudadana negativa que se reflejan en los resultados, un 57% de ciudadanos realizó algún trámite ante alguna entidad pública en los últimos 24 meses, en dicha interacción, **se ha identificado que los trámites son difíciles de hacer pues existe desconocimiento de la verdadera experiencia ciudadana de parte del gobierno**, lo cual impide priorizar, diseñar e implementar soluciones adecuadas para la mejora de los trámites.

Una buena atención a la ciudadanía involucra **prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas las acciones o inacciones como servidores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impacten en el servicio final que la entidad presta a los ciudadanos**, los cuales demandan un Estado Moderno, ágil y transparente, y ello significa una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo los servicios, atención, y/o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos.

Este programa está orientado a **preparar a profesionales, servidores y funcionarios que se desempeñan en la Administración Pública; desarrollando competencias para gestionar con eficiencia un mejor servicio de atención al ciudadano**, además busca fortalecer las capacidades para resolver situaciones en donde se presenten quejas y/o reclamos, dando solución a las mismas y tener un adecuado manejo en la toma de decisiones propias del ejercicio de la función pública.

OBJETIVO DEL CURSO:



Fortalecer en los servidores civiles las competencias y habilidades sobre la calidad en el servicio de atención al ciudadano con un nuevo enfoque de gestión pública moderna, que 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.



¿QUIÉNES DEBEN PARTICIPAR?



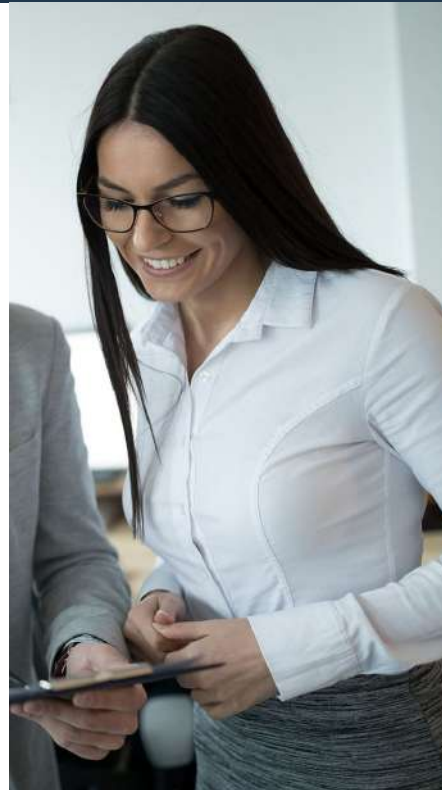
Servidores Públicos que laboran en las áreas de Atención al Ciudadano en los tres niveles de Gobierno (Nacional, Regional y Local).



Personas que realizan su labor profesional en contacto directo con los ciudadanos y están interesadas en conseguir que la atención al ciudadano se lleve a cabo de la mejor forma posible.



Postulantes CAS a un área administrativa de una entidad pública, este curso es muy importante para acreditar competencias que son requisitos en los términos de referencia para el puesto.



COMPETENCIAS A DESARROLLAR:

- Brindar la oportunidad de reflexionar sobre qué es la calidad de servicio al ciudadano e identificar los elementos que la constituyen, aplicada al sector gubernamental.
- Conocer el Plan Nacional de Atención a la Ciudadanía elaborado por la PCM.
- Conocer 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.
- Desarrollar y/o incrementar criterios, habilidades y conocimientos dirigidos a la optimización de los procesos y la simplificación administrativa.
- Aprenderás cuales son los mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos, quejas y sugerencias.
- Comprender los nuevos paradigmas de la atención al ciudadano en la era digital.



¿POR QUÉ ESTUDIAR EN MODALIDAD ONLINE?

Capacitarse ahora mismo ya no es una barrera, por ello R&C Consulting – Escuela de Gobierno y Gestión Pública cuenta con una tecnología streaming disponible de manera permanente. Nuestra plataforma desarrollado especialmente para educación continua cuenta con los siguientes beneficios:

Plataforma Streaming: Aula virtual de la Escuela de Gobierno y Gestión Pública de R&C Consulting

- ✓ **Accede con tu usuario y contraseña** a tu aula virtual que tendrás disponible las 24 horas y los 7 días a la semana por 1 año.
- ✓ **Clases disponibles en Videos organizados por cada sesión**, donde a tu ritmo puedes personalizar tu estudio.
- ✓ **Tienes material descargable especializado por cada sesión** (vídeos explicativos, normas legales, manuales complementarios, PPT, artículos de interés, encuestas, entre otros).
- ✓ **Accede a las auto-evaluaciones por módulo de aprendizaje**, para medir el avance de su aprendizaje.
- ✓ **El participante tiene acceso exclusivo a seminarios y mega eventos en vivo**, que solo son transmitidos para sus miembros.





MODALIDAD ONLINE

ACCESO



CAMPUS de Gobierno en línea

Clases grabadas a través de la plataforma:

Campus de gobierno en línea, podrán ingresar desde cualquier dispositivo que esté conectado a Internet.

BENEFICIOS ONLINE:

- ✓ **Curso por 90 horas lectivas** disponibles de inmediato en físico y virtual.
- ✓ 7 sesiones grabadas en videos de alta resolución que incluyen casos prácticos y 1 examen de autoevaluación online
- ✓ Normativa actualizada y Materiales inéditos **descargables**.
- ✓ Cuentas con evaluaciones que miden tu aprendizaje en tiempo real.
- ✓ **Acceso por 1 año a la plataforma virtual y disponible las 24/7.**
- ✓ **Bono de exclusividad: Una Asistencia gratuita a proximo webinar o conferencia desarrollados por R&C Consulting**



Asesoría del docente en línea a coordinar la disponibilidad con su asesora académica.

Modalidad de enseñanza

- ✓ El programa está desarrollado en 7 sesiones, cada sesión cuenta con un video y su propio material de estudio.
- ✓ Las sesiones están desarrolladas por expositores acreditados
- ✓ Encontrarás el desarrollo de casos de aplicaciones prácticas.



CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO

SESIÓN 1: EL PROCESO DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y SU ENFOQUE EN LA ATENCIÓN DE CALIDAD AL CIUDADANO

- Marco general de la Gestión de calidad en los servicios.
- Interacción de herramientas de gestión orientadas a mejorar la calidad de servicios.
- Modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público y sus componentes.
- Pilares centrales y ejes transversales de la política de modernización del Estado.
- Principales problemas de cara al ciudadano.
- Gestión de la Calidad.
- Principios del Código de Ética en la Atención al Ciudadano:
 - Principios y deberes para una atención adecuada ciudadano de acuerdo a la Ley 27815.
 - Prohibiciones y sanciones administrativas, civiles y penales relacionadas al trato indebido a los ciudadanos.

SESIÓN 2: EL USUARIO, CLIENTE O CIUDADANO

- Escenario actual.
- Mercado Laboral actual.
- Los ciudadanos, el centro de todo: sus derechos.
- Nuestros clientes.
- Tipos de ciudadanos.

SESIÓN 3: PLAN NACIONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- Perfil del cliente-ciudadano en la actualidad.
- Política General y Plan Nacional de Atención a la Ciudadanía.
- Estándares para una Atención de calidad:
 - Estándar para la estrategia y organización: Planeamiento estratégico y gestión de la calidad.
 - Estándar para el conocimiento de la ciudadanía –usuario de la entidad pública.
 - Estándar para la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía: presencial, telefónico, virtual, móvil o itinerante.

SESIÓN 4: MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Infraestructura y equipamiento para la atención.
- Transparencia y acceso a la información de acuerdo al DS N° 070-2013-PCM.
 - Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
 - Información sobre los servicios no exclusivos.
 - Designación de funcionarios responsables.
- Estándar para el proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa.
- Estándar para la medición de la gestión:
 - Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía.
 - Medición de la satisfacción de la ciudadanía.
 - Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención.

SESIÓN 5: COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Estándar para el personal de atención a la ciudadanía
- Perfil del puesto
- Inducción y capacitación del personal
- Atributos sociales del buen servidor
- Habilidades de comunicación verbal y no verbal del servidor público
- Competencias Transversales del Servicio Civil
- Competencias Generales de los servidores de Atención al Ciudadano

SESIÓN 6: CÓMO MANEJAR LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS ATENCIÓN DE RECLAMOS

- Protocolo de Atención
- Atención de Reclamos
- Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias.
- Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias
- Esquemas de atención de quejas y reclamos.
- Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua
- Libro de reclamaciones

SESIÓN 7: NUEVOS PARADIGMAS DE LA MODERNIDAD DE CARA AL CIUDADANO

- Gobierno electrónico en la era digital
- Nuevos paradigmas de la modernidad de cara al ciudadano
- Virtualización de trámites y atención al ciudadano en épocas del COVID 19



EXPOSITOR ESPECIALISTA

Mg. Yuri Rengifo Rivas



Gerente de Recursos Humano Psicólogo con Maestrías en Psicología Organizacional y Administración Estratégica de Empresas. Especialista en Derecho Laboral, Gestión de Recursos Humanos por competencias y Conciliador Extrajudicial. Experiencia en la dirección de recursos humanos en importantes instituciones nacionales. Docente universitario de los cursos de Indicadores de Recursos Humanos (UPC) y Gerencia de Recursos Humanos (Postgrado Universidad Ricardo Palma). Actualmente Gerente de Recursos Humanos de la empresa de Logística y Courier SMP Courier. Miembro del Comité Consultivo de la Maestría de Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos de la Universidad Ricardo Palma y Perteneciente al cuerpo de Gerentes Públicos de RRHH por Servir. Capacitador en temas de Gestión Pública.



Certificado por 90 horas lectivas R&C Consulting - Escuela de Gobierno y Gestión Pública



Certificación de acuerdo Normativa Capacitación elaborada por **SERVIR N°141-2016-SERVIR-PE.**



Acceso por 1 año a los videos grabados (HD) en la plataforma **CAMPUS** de Gobierno en línea.



Evaluación del curso en línea, material, lecturas, casos **prácticos** y **normativa especializada.**



20 años de experiencia formando servidores públicos especializados en Gestión Pública.



Plana docente de primer nivel con más de 10 años de experiencia laborando en su especialidad.






CERTIFICACIÓN POR 90 HORAS LECTIVAS



La certificación será otorgada **por R&C Consulting Escuela de Gobierno y Gestión Pública 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”

¡EMPIECE AHORA!

-  Horario de acuerdo a tu disposición
-  Certificado por 90 horas lectivas
-  Modalidad Online: Plataforma Campus de Gobierno en línea

📄 Pago ONLINE



MODALIDAD ONLINE

S/. **257** *
PRECIO NORMAL

📄 MÉTODOS DE PAGO



Banco de la Nación

Cuenta de ahorro en S/
Soles N°: 04-015-718973
Titular: R&C Consulting



Banco Continental

Cuenta de ahorro en S/
Soles N°: 0011 - 0153 - 0200601672
Titular: R&C Consulting



Banco de Crédito

Cuenta de ahorro en S/
Soles N°: 193-2215-6471-0-72
Titular: Misael Rivera Carhuapuma



Pago mediante YAPE

A nombre de: Misael G. Rivera Carhuapuma
Al Número de Celular: 964-075-153



Banco Interbank

Cuenta de ahorro en S/
Soles N°: 011-3037-901825
Titular: Misael Rivera Carhuapuma



Banco Scotiabank

Cuenta de ahorro en S/
Soles N°: 027-7653721
Titular: Misael Rivera Carhuapuma

🗨️ Inversión del programa

La certificación será otorgada por R&C Consulting Escuela de Gobierno y Gestión Pública, de acuerdo a las normas de SERVIR, 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"

📄 Orden de Servicio O/S

Considere la siguiente información para la emisión de las Ordenes de Servicio

Razón Social	R&C Consulting SRL
RUC	20506331014
DIRECCIÓN	Av. Petit Thouars N° 2166 - piso 4, Lince - Lima
RNP	Con habilitación indeterminada para bienes y servicios vigente

*Aceptamos tarjetas débito y crédito

*Una vez realizado el pago, favor de enviar el voucher a los correos de contacto y nos comunicaremos con usted para realizar las coordinaciones correspondientes.

*Inscripciones Corporativas: Si desea realizar las inscripciones corporativas, puedes comunicarte a nuestro número de contacto.