

Diploma Especializado en:

CALIDAD DE ATENCIÓN

AL CIUDADANO



Modalidad **VIRTUAL**



ESCUELA
SUPERIOR DE
GESTIÓN PÚBLICA
PERÚ

DIRIGIDO A



El Diploma está dirigido a funcionarios y autoridades nacionales, regionales y locales; profesionales que ocupen cargos directivos o especialistas de las entidades del sector público o privado; líderes de la sociedad civil, organismos no gubernamentales, futuros líderes políticos, consultores del sector público y profesionales en general, interesados en la gestión pública. Así como también, público en general que deseen profundizar sus estudios o especializarse sobre el tema.

OBJETIVO



Este Diploma tiene como objetivo administrar de manera efectiva y eficiente los recursos públicos y tiene el propósito de contribuir en la mejora de la gestión del Estado, con una visión estratégica y orientada a la consecución de resultados. Además, contribuir a la actualización y especialización técnico y profesional de los funcionarios e interesados en los nuevos conceptos, metodología y herramientas adecuadas de la administración pública y de sus sistemas administrativos.

COMPETENCIAS



Una vez finalizado el Diploma, el alumno estará en condiciones de:

- Contextualizar la gobernabilidad y las políticas de desarrollo en el marco de los problemas y las posibilidades del país.
- Conocer los planteamientos teóricos modernos del desarrollo nacional y la gestión pública y los aplica creativamente con sentido crítico en planes, estrategias y políticas públicas pertinentes para la solución de problemas nacionales, regionales o locales.
- Estar en capacidad de conducir instituciones públicas y desarrollar programas, proyectos públicos y actividades, orientados a mejorar la gobernanza y la gobernabilidad, a respetar los derechos de los ciudadanos y a mejorar la calidad de los servicios públicos.
- Contar con las capacidades de gestión necesarias a fin de conducir a las organizaciones públicas hacia un destino superior en beneficio de la Nación.

METODOLOGÍA



El alumno tendrá el soporte de una plataforma virtual educativa (MOODLE), mediante un usuario y contraseña personal, con la cual podrá acceder a los contenidos multimedia del programa, foros de debate, materiales de lectura y materiales complementarios. La entrega de materiales y exámenes se realizará también a través de la plataforma virtual, donde podrán visualizar las calificaciones de forma progresiva obtenida en el diploma.

BENEFICIOS



Plana docente altamente calificada.



Asesorías mediante foros, videos, correo y chat en línea



Acceso al campus virtual (24 horas del día, Usted elige su horario de estudio desde cualquier parte del país).



Seminario de Actualización.



Materiales con normativa actualizada.



ESTRUCTURA CURRICULAR

✓ MÓDULO 1: Modernización del Estado: satisfacción del ciudadano.

- Modernización del Estado, visión y principios relacionados con el ciudadano.
- Calidad de atención al ciudadano.
- Mejora de la atención a la ciudadanía.
- Mejora continua y calidad en la atención al ciudadano.
- Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (PNMGP) SGP – PCM.

✓ MÓDULO 2: Administración y Gestión de la entidad Pública.

- Infraestructura, atención y personal.
- Deberes de la Entidad pública ante el ciudadano.
- Derechos del ciudadano ante la entidad pública.
- Perfil del personal de atención al ciudadano.
- Tipología del usuario .
- Derecho al acceso a la información pública (virtual/ presencial).

✓ MÓDULO 3: Estructura organizacional, canales de atención y comunicación: antes, durante y después del COVID 19 estructura organizacional.

- Clima organizacional
- Ética Pública
- Compromiso organizacional
- Cultura organizacional
- Canales de atención
- Presencial
- Virtual
- Telefónico
- Itinerante
- Comunicación verbal y no verbal
- Importancia de las TICs

✓ MÓDULO 4: Manejo de los reclamos y sugerencias.

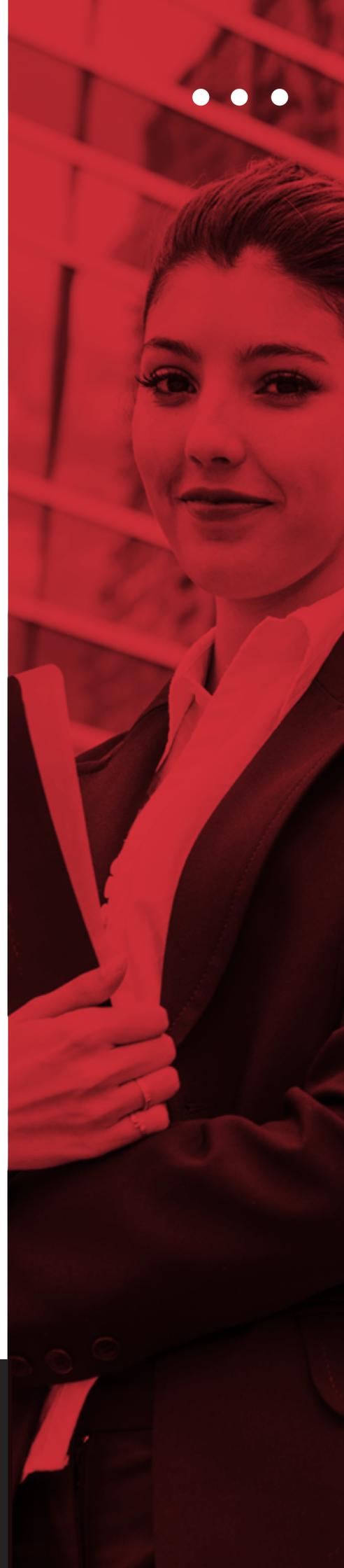
- Mecanismos de recepción y registro.
- Tratamiento de reclamos y sugerencias.
- Normas y lineamientos para disminuir el riesgo al contagio.
- Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua.
- Esquemas de atención de quejas y reclamos: Buzón de Reclamos.

DURACIÓN

El Diploma en Calidad de atención al Ciudadano.
4 SEMANAS - 1 MES

CERTIFICADO

Al culminar exitosamente el Diploma, el egresado recibirá un **DIPLOMA EN CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** por 200 horas académicas, emitido por Escuela Superior de Gestión Pública Erca con respaldo de la Cámara de Negocios del Perú.



INVERSIÓN:

Titular: **CÁMARA DE NEGOCIOS DEL PERÚ**
Cuenta corriente (s/): **191-2515361-0-86**
CCI: **00219-100251536108657**

CONSULTE POR NUESTRAS CUENTAS EN:



Aceptamos: **BCP** **VISA**

NUESTRAS SEDES:

CENTRAL LIMA

📍 Cl. Fulgencio Valdez 660 Breña

LOS OLIVOS

☎ 923 528 878 ☎ 988 001 506

HUANCAYO

📍 Jr. Arequipa 701 el Tambo
☎ 946 535 202 ☎ 996 460 966

AREQUIPA

☎ 942 053 810 ☎ 942 055 437



Certificamos tu esfuerzo con valor oficial N° 001578-2019



PERÚ

Ministerio
de Educación

Asociados a:



Orgulloso embajador de la marca

☎ (01) 739 - 0840

✉ info@escuelanacional.pe

