

Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria en el marco del Procedimiento Administrativo General

03 meses, 192 hrs. académicas



. Contenido

01

Presentación

02

Plan de Estudio

03

Metodología de Enseñanza

. Presentación

La atención al ciudadano y la gestión documentaria en las entidades públicas, son dos aspectos fundamentales para lograr que la actuación de la administración pública sirva a la protección del interés general y garantice los derechos e intereses de los administrados, conforme lo establece la Ley 27444; siendo necesario para ello, fortalecer las habilidades y competencias de los servidores públicos, para que puedan brindar una atención de calidad y optimizar la gestión de los documentos y archivos, a fin de que el servicio sea más eficaz y eficiente.

. Objetivo

Comprender la importancia de la atención al ciudadano y la gestión documentaria en las entidades públicas.

Conocer los fundamentos conceptuales, normativos y metodológicos de la atención al ciudadano y la gestión documentaria en las entidades públicas en el marco de la Ley 27444.

. Perfil del Participante

Servidores públicos, que desarrollan su actividad laboral en las áreas administrativas en general, así como a todas las autoridades, funcionarios, servidores y profesionales en general que deseen capacitarse en el tema.

01



. Opción de Doble Certificación

El participante tiene la opción de acceder a una Doble Certificación con cualquiera de las instituciones que acrediten el curso, previo proceso de convalidación / homologación:

- Mención 1: Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria en el marco del Procedimiento Administrativo General.
- Mención 2: Atención al Ciudadano en el Marco de la Gestión Pública.



**UNIVERSIDAD NACIONAL
MAYOR DE SAN MARCOS**
Facultad de Ciencias Económicas



**CENTRO UNIVERSITARIO
INCARNATE WORD**
CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO

"Consulta los pasos a seguir con tu Asesor"

. Plan de Estudio

02

. Módulo I

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y SERVICIO AL CIUDADANO

Unidades

1. Objeto de la modernización del Estado y la simplificación administrativa
2. Principios del procedimiento administrativo
3. Los actos administrativos
4. El procedimiento administrativo

. Módulo II

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Unidades

1. El desarrollo personal: Fundamento del desempeño de excelencia
 - Autoconocimiento, una mirada a nuestro interior
 - Aprendizaje Transformacional: Cómo generar cambios positivos
 - Actitud mental positiva e inteligencia emocional
 - Principios de excelencia en la atención al ciudadano
 - Las dimensiones del servicio

2. Calidad en el servicio: imagen institucional y sentido de pertenencia
 - Imagen de la organización: servicios y percepción del ciudadano
 - La relación Institución – Ciudadano. Proyección de valores
 - Protagonistas de la calidad del servicio: Características y funciones
 - Conciencia de servicio, actitud y sentido de pertenencia con la organización
 - ¿Quién es nuestro usuario? Análisis del usuario interno y externo
3. Importancia de la comunicación efectiva en la atención al ciudadano:
 - Identificación de factores que determinan una buena comunicación.
 - Cómo nos relacionamos los seres humanos: ¿Cómo forjar buenas relaciones?
 - ¿Cuánto conocemos de nosotros y de los demás?, ¿Cuánto nos interesa el otro?
 - ¿Qué es Ser asertivos y empáticos?: Saber escuchar. Saber decir.
 - Importancia del tono de voz y estilos de respuesta
 - Observaciones y juicios de valor: evitando conflicto
4. Manejo de conflictos y situaciones difíciles con el usuario: capacidad para atender y manejar clientes difíciles.
 - Identificación de las expectativas de los usuarios con respecto al servicio
 - Quejas y reclamos: Porqué se quejan los usuarios. La queja como un regalo del ciudadano. Gestión de las situaciones de insatisfacción

. Plan de Estudio

- ¿Cómo actuar en situaciones difíciles?: Técnicas para solucionar conflictos
- Cómo atender una queja por teléfono

. Módulo III

GESTIÓN DOCUMENTARIA

Unidades

1. Gestión del Trámite Documentario

- Sistema de Trámite Documentario.
- Norma que regula el sistema de Trámite Documentario
- Descripción Funcional del Sistema de Trámite Documentario: Beneficios y requisitos
- Proceso de Implementación del Sistema de Trámite Documentario
- Modelos de Sistemas de Tramite Documentario

2. Administración y Proceso de Archivos

- Sistema Nacional de Archivos
 - Conformación del Sistema Nacional de Archivos
 - Clasificación de archivos
 - Regulación del Sistema Nacional de Archivos
 - Ley de transparencia y acceso a la información y los Archivos

■ Sistema Institucional de Archivos

- Conformación de un Sistema Institucional de Archivos
- Evaluación para conformación de Archivos Periféricos
- Identificación de niveles de Archivos.

3. Cuidado y conservación de documentos y archivos.

■ Agentes de deterioro

- Temperatura y humedad relativa incorrectas.
- Contaminantes
- Luz, radiación ultravioleta y radiación infrarroja
- Plagas, fuerzas físicas, agua y fuego,
- Pérdidas y extravíos.

■ Medidas de prevención

- Depósito y almacenamiento
- Acondicionamiento
- Manipulación
- Mantenimiento Permanente
- Protección personal

■ Conservación preventiva

■ Conservación directa

. Metodología de Enseñanza

. Virtual o E-learning

Brinda la libertad de estudiar de acuerdo a su disponibilidad horaria, rompiendo barreras de tiempo y distancia, monitoreados por un tutor virtual.

. Aula Virtual

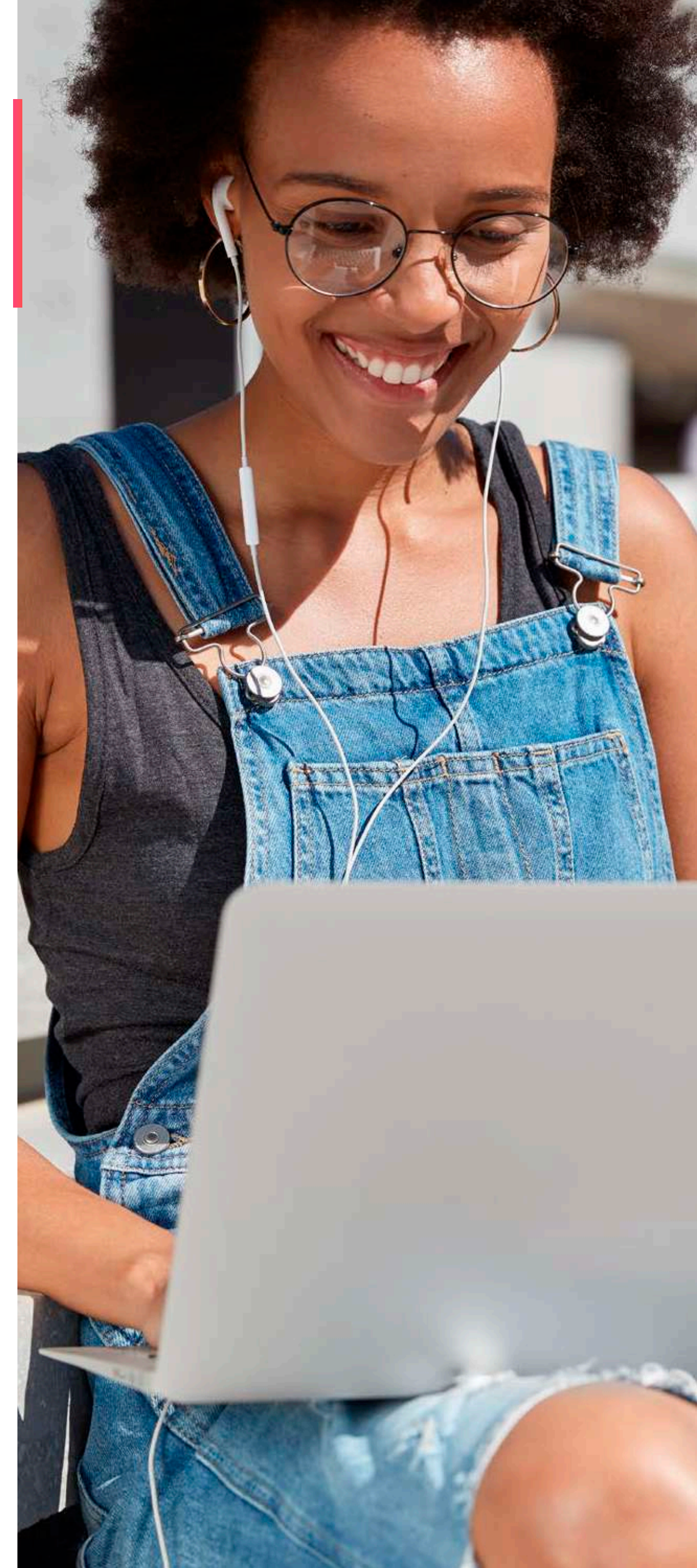
Entorno que facilita la interacción entre los participantes y el especialista, permitiendo la enseñanza-aprendizaje, comunicación, interacción y evaluación del alumno.

El estudiante tiene la capacidad de decidir el itinerario formativo más acorde con sus intereses y podrá acceder al contenido de la plataforma virtual las 24 horas:

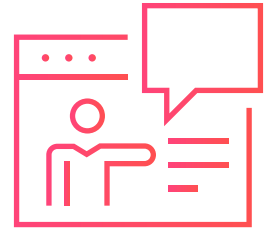
- **Video:** Medio audiovisual que contempla el desarrollo panorámico del tema, con ejemplos que ayuden a entender lo sustancial de cada unidad.
- **Guía de Estudio:** Material que permite al participante fundamentar los contenidos de cada unidad, desarrollar las capacidades, habilidades y destrezas que propone el programa, y solucionar las actividades propuestas.
- **Recursos Complementarios:** Lecturas seleccionadas y/o material audiovisual, a fin de profundizar la comprensión y/o análisis del tema, facilitando la apropiación del contenido y los referentes bibliográficos que complementan la capacitación y enriquecen el conocimiento.
- **Foro:** Entorno de conversación que permite el intercambio de conocimientos y opiniones con la comunidad de estudiantes, desarrollando el pensamiento crítico por medio del diálogo argumentativo y pragmático.
- **Evaluación:** Test que desarrolla el participante al finalizar cada módulo, permitiéndole evaluar su proceso de aprendizaje.

03

www.cadperu.com

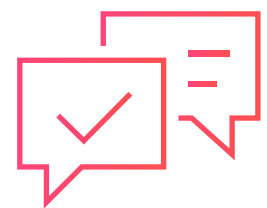


. Tutoría Virtual



Consultas Virtuales

Recurso que permite realizar consultas personalizadas al especialista, quien a la brevedad le enviará la respuesta.



Atención Personalizada

Nuestro Centro de Atención y equipo de expertos en e-learning asesorarán y atenderán tus consultas, para el buen desarrollo del proceso académico.





AREQUIPA
AYACUCHO
CAJAMARCA
CHIMBOTE
CUSCO
CHICLAYO
HUANCAYO
HUÁNUCO
HUARAZ
ICA
IQUITOS
LIMA
PIURA
PUCALLPA
PUNO
TARAPOTO
TRUJILLO
TUMBES

23 AÑOS COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO