

# 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.



**Corporación Americana  
de Desarrollo**



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

*"Consulta los pasos a seguir con tu Asesor"*

# . Plan de Estudio

## . 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

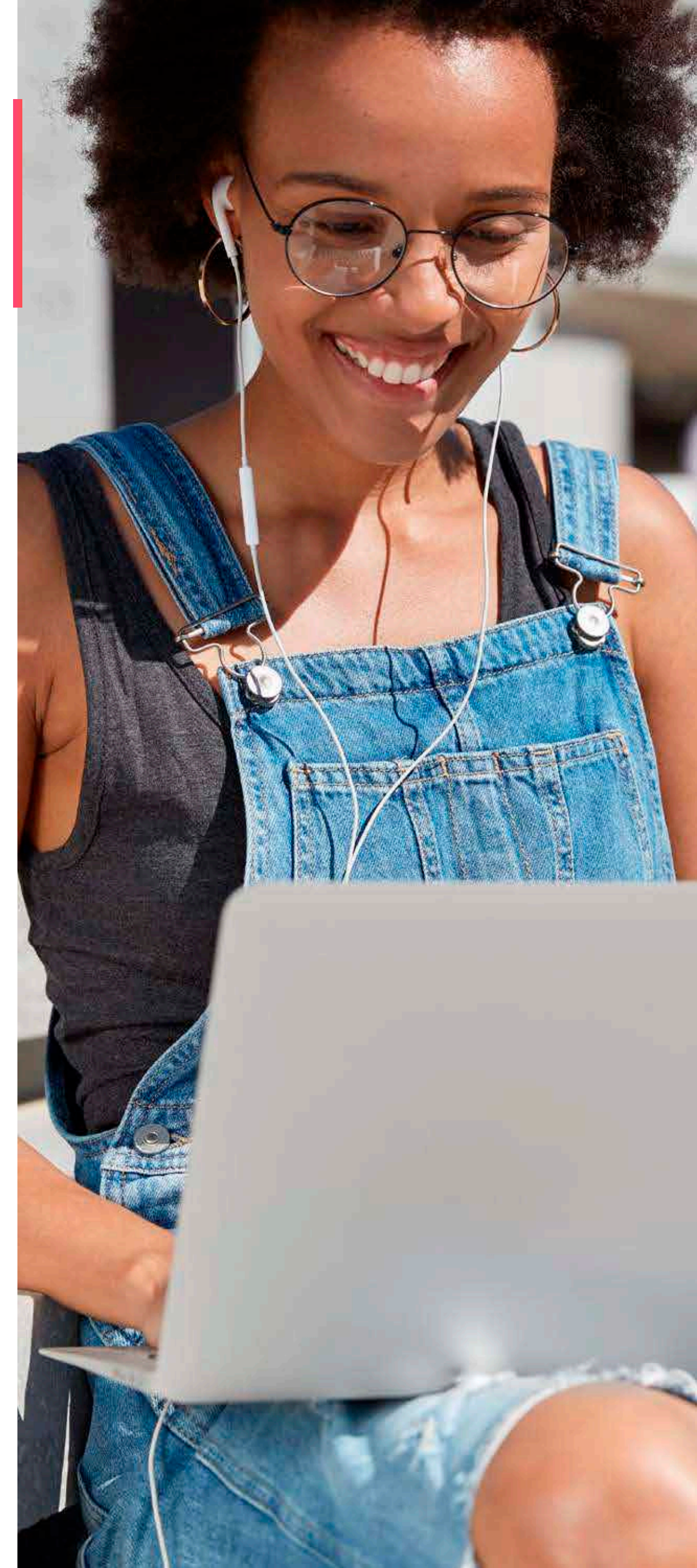
Entorno que facilita la interacción entre los participantes y el especialista, permitiendo la enseñanza-aprendizaje, comunicación, interacción y evaluación del alumno.

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.

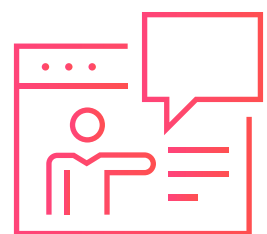
03

www.cadperu.com



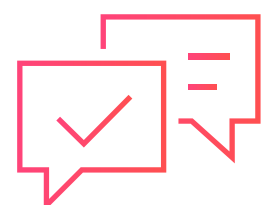


## . Tutoría Virtual



### **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.





