



PREVENTA

50%
De Dscto.

Diploma de Alta Especialización >>>

ATENCIÓN AL USUARIO **EN** **EL SECTOR** **PÚBLICO**



VIRTUAL

INICIO
.....
18 Junio

• **Presentación:**

El Diploma de **ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SECTOR PÚBLICO**, buscará desarrollar técnicas de atención al cliente – usuario, ciudadano; las cuales permitirán al participante comprender la importancia de brindar un buen servicio; utilizando para ello métodos y técnicas que faciliten el establecimiento de relaciones duraderas con el ciudadano; se buscará sensibilizar a los participantes respecto de la importancia y necesidad de una calidad en la atención al cliente-usuario para de ésta manera poder cumplir la función de servicio que corresponde a cada servidor.

.....

• **Dirigido A:**

Profesionales y trabajadores vinculados al **sector público** de los distintos niveles de gobierno: **central, local y regional** y en particular a los **servidores civiles** que atienden al ciudadano y quieren brindarles un mejor servicio.

• **Objetivo:**

Brinda la **oportunidad de reflexionar sobre que es la calidad de servicio e identificar los elementos que la constituyen.**

- Asimismo, se desarrollan las competencias para gestionar con eficiencia áreas de servicio al cliente.



• Plan de estudio:

MÓDULO I

EL PROCESO DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

- Nueva Visión del Estado.
- Pilares centrales y ejes transversales de la política de modernización del estado.
- Principales problemas de cara al ciudadano.

MÓDULO II

EL USUARIO, CLIENTE O CIUDADANO

- Perfil del cliente en la actualidad.
- Entendiendo al consumidor del siglo XXI.
- Necesidades de los Clientes.
- Servicios de Calidad.

MÓDULO III

PLAN NACIONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- Política General y Plan Nacional de Atención a la Ciudadanía.
- Estándares para una Atención de calidad: Estrategia, conocimiento y canales de atención.
- Infraestructura, atención y personal.
- Transparencia y Medición.

MÓDULO IV

MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Personal de Atención al Ciudadano: Perfil.
- Competencias Generales de los servidores de Atención al Ciudadano.
- Protocolo de atención.

MÓDULO V

- Atención de Reclamos.
- El proceso de comunicación en la atención al usuario.
- Inteligencia emocional para atención al ciudadano.

MÓDULO VI

- Nuevos paradigmas de la modernidad de cara al ciudadano.
- Gobierno en la era digital.
- Plan de gobierno digital.
- Nuevos paradigmas de la modernidad de cara al ciudadano.

- **Docente**



MG. YURI RENGIFO RIVAS

Psicólogo con Maestría en Psicología Organizacional y Administración con más de 17 años de experiencia en la dirección de recursos humanos en importantes instituciones públicas y privadas. **Maestría en administración Estratégica de Empresas.**

Docente con más de 12 años de trayectoria en universidades superiores. **Perteneciente al cuerpo de Gerentes Públicos por Servir.**

.....

- **Metodología de estudio:**

Le proveeremos un usuario y contraseña para que pueda ingresar a nuestra **plataforma virtual**, que se encuentra ubicada en nuestra página web.

Adicionalmente contarás con el acceso a nuestra aula virtual donde **podrás encontrar el material complementario, evaluación final, la clase grabada y actividades de coordinación.**



- **Fecha de inicio:**



MODALIDAD VIRTUAL

18

DE JUNIO

.....

- **Envío:**

El diploma será remitido vía **OLVA COURIER** a la dirección que usted indique.

OLVA COURIER

¡Incluye gastos de envío!



- **Frecuencia:**

1 VEZ POR SEMANA



- **Duración:**

6 SEMANAS

• Beneficios de la institución:



Docentes especialistas en la materia.



Diploma con Certificación de **200 horas académicas** del Instituto Nacional de Educación y Capacitación **-INEC-**.



Metodología teórica práctico bajo un enfoque por competencia.



Material digital en nuestra aula virtual.



Certificado válido para los concursos en administración pública y el ámbito privado de acuerdo a la ley **SERVIR**.



- **Inversión:**



Gran ¡PREVENTA!



Modalidad transmisión Virtual

S/100

Antes: S/.200

50%
DSCTO.

VÁLIDO HASTA EL 31 DE MAYO



Términos y condiciones: No incluye I.G.V para entidades del Estado (os) y empresas.

• Cuentas bancarias:



CUENTA CORRIENTE EN SOLES
N° 00-015-065117
TITULAR: INSTITUTO NACIONAL DE
EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN E.I.R.L



CUENTA DE AHORRO EN SOLES
N° 194-24791286-0-01
ELIZABETH JUDIT PEREZ MESIAS
Gerente General



CUENTA DE AHORROS EN SOLES:
N° 0011-0186-0200651564
ELIZABETH JUDIT PEREZ MESIAS
Gerente General

• Horario de atención:



• **Lunes a viernes:**
9am a 7pm

• **Sábados:**
9am a 1pm



Comunícate con nosotros:

 940-766308 / 961 882902

 723 -3082

Para más información:

- Informes@inec.pe
- Av.Arequipa Nro 311, Piso 2. Oficina 204, Santa Beatriz - Lima
- www.inec.pe

