

CURSO MOOC

Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública

SUMILLA

DIRIGIDO A: Servidoras y servidores civiles que participan en la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, y a la ciudadanía en general (mayores de 18 años, a nivel nacional).

COMPETENCIA: Al finalizar el curso, los/las participantes serán capaces de: Aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas para una mejor gestión de reclamos, atendiendo de forma eficiente y oportuna los reclamos presentados por los ciudadanos y ciudadanas; mediante el uso de la plataforma digital Libro de Reclamaciones; brindando así un mejor servicio a la ciudadanía, de acuerdo con el modelo para la gestión de la calidad de servicios.



Duración:

24 horas académicas



Inscripciones:

A través del aula virtual
desde el **19 de julio** hasta el **23 de noviembre de 2021**

<https://aulavirtual.enap.edu.pe>

Contenidos:



Módulo 1: Introducción a la gestión de reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad del servicio.

Módulo 2: La plataforma digital Libro de Reclamaciones: Usos y funciones.

Módulo 3: Etapas, seguimiento, análisis y mejora de la gestión de reclamos.

TOMAR EN CUENTA LO SIGUIENTE

- La participación en los cursos de la ENAP y la certificación son **gratuitas**.
- El curso y la evaluación se ejecutan íntegramente a través del aula virtual de la ENAP.
- **El estudio del curso** se podrá realizar a partir de la inscripción, hasta el 28 de noviembre de 2021.
- El/la participante desarrollará un **proceso de autoaprendizaje** y el periodo de estudio promedio recomendado para culminar el curso es de dos (2) a cuatro (4) semanas.
- El/la participante debe informarse acerca de los plazos de inscripción, estudio y evaluación, así como cumplir los requisitos de participación.
- **El/la participante que desee certificarse** deberá rendir una **evaluación virtual**, la cual estará disponible de forma automática e inmediata, a partir del **16 de agosto**, siempre y cuando haya culminado el 100% de navegación del curso.
- La evaluación para la certificación del curso **se rendirá de forma virtual dentro del aula de estudio**.



PASOS PARA LA INSCRIPCIÓN AL CURSO

1

Ingresar a la dirección <https://aulavirtual.enap.edu.pe> y crear una nueva cuenta en la plataforma. Si ya cuenta con ella continúe con el paso 2.

3

En la página “cursos disponibles”, ingresar a la opción “**Curso MOOC Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública**”.

5

Iniciar el estudio del curso.

2

Ingresar a la dirección <https://aulavirtual.enap.edu.pe> con el N° de DNI y contraseña registrados.

4

Hacer clic en la opción “**Matricularme**”.

NOTA IMPORTANTE:

- Al momento de su inscripción en el curso **es necesario que escriba correctamente sus datos** (DNI, nombres y apellidos completos), pues estos serán considerados para la emisión del certificado.
- De igual manera, el **correo electrónico** que consigne debe estar **escrito correctamente**, pues a través de él se realizarán las comunicaciones con respecto al curso, así como el envío del certificado en caso apruebe.

METODOLOGÍA DE ESTUDIO

- Este es un curso MOOC, es decir, es de inscripción abierta, masivo y **100% virtual**.
- Se accede a él a través del Aula Virtual de la ENAP:
<http://aulavirtual.enap.edu.pe>
- Para estudiar se puede ingresar desde una PC con acceso a internet o diferentes dispositivos electrónicos como laptops, tablets o teléfonos móviles.
- El curso es multimedia, interactivo y está diseñado con metodología moderna que facilita el aprendizaje de los contenidos.
- Los/las participantes contarán con el apoyo de un asistente académico virtual para la atención de consultas.



CERTIFICACIÓN



La Escuela Nacional de Administración Pública certificará a los/las participantes que **aprueben la evaluación** virtual con nota mínima de **catorce (14)** en la escala vigesimal y que tengan **100% de navegación** en cada módulo del curso.