CURSO MOOC

Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública

S U M I L L A

DIRIGIDO A:

Servidoras y servidores civiles de entidades públicas del país.

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 las 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 y estudio:

A través del aula virtual

Desde el 1 de mayo de 2023
hasta el 17 de setiembre de 2023

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.

CURSO MOOC

Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública

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 17 de setiembre de 2023**.
- El/la participante desarrollará un **proceso de autoaprendizaje**. El periodo de estudio promedio recomendado para culminar el curso es de tres (3) a cuatro (4) semanas.
- El/la participante debe informarse acerca de los plazos de inscripción, estudio y evaluación.
- **El/la participante que desee certificarse** deberá rendir una **evaluación virtual**, la cual estará disponible de forma automática e inmediata, 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.**

CURSO MOOC

Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública

PASOS PARA LA INSCRIPCIÓN AL CURSO

1

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

2

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

3

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

4

Hacer clic en la opción **"Matricularme".**

5

Iniciar el estudio del curso.

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. **En caso se detecte algún dato incorrecto, la ENAP observará la certificación**.*
- *De igual manera, el **correo electrónico** que consigne debe estar **escrito correctamente**, pues a través de él se realizarán las comunicaciones respecto al curso, así como el envío del certificado en caso apruebe.*

CURSO MOOC

Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública

METODOLOGÍA DE ESTUDIO

- Este es un curso MOOC, es decir 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 de uso del aula virtual.

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.