

CURSO SERVICIO AL CIUDADANO

Modalidad: Presencial

Duración: 24 horas académicas



Dirigido a:

Servidoras y servidores civiles que brindan atención directa a los ciudadanos en el sector público.



Competencia:

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de:

- Comprender y aplicar, en el marco de la Ley y la Política Nacional de Modernización de la Gestión del estado, un nuevo enfoque de gestión pública, centrado en el ciudadano, orientado a brindar servicios con eficiencia, calidad y oportunidad, sin discriminación y respeto a la identidad cultural, que desarrolle habilidades sociales como: actitud positiva, comunicación asertiva, vocación de servicio y manejo de emociones; para recuperar así la confianza de los ciudadanos, la imagen institucional y favorecer su propio desarrollo personal y profesional.



Contenidos:

- **Módulo 1:** Identificación y satisfacción de las necesidades del ciudadano.
- **Módulo 2:** Comunicación altamente efectiva.
- **Módulo 3:** Inteligencia emocional.



Cronograma 2019:

Región	Fecha de convocatoria	Publicación de resultados	Ejecución del curso	Horario	N° de becas
Lima	Finalizada	Publicada	7, 9, 14, 16, 21, 28 de mayo	Martes y jueves 7:00 pm a 10:15 pm	56
	Finalizada	Publicada	3, 5, 17, 19, 24 y 26 de junio	Lunes y miércoles 7:00 pm a 10:15 pm	28
	Desde el 5 de agosto hasta completar las becas	26 de agosto	3, 5, 10, 12, 17 y 19 de setiembre	Martes y jueves 7:00 pm a 10:15 pm	60

Región	Fecha de convocatoria	Publicación de resultados	Ejecución del curso	Horario	N° de becas
Ica	Finalizada	8 de mayo	18, 19, 25 y 26 de mayo	Sábados:	33
Puno				9:00 am a 6:00 pm	33
Ayacucho				Domingos: 9:00 am a 1:00 pm	33
Tumbes	Finalizada	Publicada	1, 2, 8 y 9 de junio	Sábados:	33
Junín				9:00 am a 6:00 pm	33
Huánuco				Domingos: 9:00 am a 1:00 pm	33
Ucayali	Finalizada	Publicada	6, 7, 13 y 14 de julio	Sábados:	33
Loreto				9:00 am a 6:00 pm	33
Huancavelica				Domingos: 9:00 am a 1:00 pm	33
San Martín				9:00 am a 1:00 pm	33
Apurímac	Finalizada	Publicada	10, 11, 17 y 18 de agosto	Sábados:	33
Madre de Dios				9:00 am a 6:00 pm	33
Ancash				Domingos: 9:00 am a 1:00 pm	33
Piura				9:00 am a 1:00 pm	33
Cajamarca	Desde el 5 de agosto hasta completar las becas	26 de agosto	7, 8, 14 y 15 de setiembre	Sábados:	33
Lambayeque			21, 22, 28 y 29 de setiembre	9:00 am a 6:00 pm	33
Cusco			21, 22, 28 y 29 de setiembre	Domingos: 9:00 am a 1:00 pm	33

Tomar en cuenta lo siguiente:

- La participación y certificación de este curso son gratuitos.
- Los gastos de traslado, transporte, hospedaje y alimentación serán asumidos por cada participante. Se brindará solo refrigerio.
- El postulante debe informarse acerca de la fecha de convocatoria y cumplir los requisitos para postular.
- El postulante podrá acceder solo a una beca por convocatoria.



Requisitos para postular:

- **Paso 1:** Ingresar a la dirección: <https://aulavirtual.enap.edu.pe> y crear nueva cuenta en la plataforma. Si ya la tiene, continuar con el paso 2.
- **Paso 2:** Ingresar a la dirección: <https://aulavirtual.enap.edu.pe> con su N° de DNI y contraseña registrados.
- **Paso 3:** Ubicar el botón de la convocatoria del mes de junio y hacer clic.
- **Paso 4:** Resolver la **Declaración Jurada**. Si es servidor civil se habilitarán los siguientes pasos.
- **Paso 5:** Resolver el **cuestionario** de postulación y aprobar con nota mayor o igual a 15.
- **Paso 6:** De aprobar el cuestionario, se le solicitará que **confirme su postulación** señalando el lugar, fecha y horario del curso al que está postulando.
- **Paso 7:** Enviar un documento laboral que acredite que es servidor civil activo.
- **Paso 8:** Los resultados del proceso de postulación se publicarán a través del aula virtual, en la fecha señalada en el cronograma.



Metodología de estudio:

El curso se llevará a cabo bajo el enfoque teórico práctico, con la finalidad de que los participantes puedan poner en práctica los conceptos, así como vivenciarlos y reconocerlos.



Certificación:

La Escuela Nacional de Administración Pública certificará a los participantes que aprueben con nota mínima de 14 (escala vigesimal) y asistan al 100% de las clases programadas.