

CURSO ONLINE DE

Servicio Público de Calidad

ACERCA DEL CURSO



DURACIÓN
40 hrs



TUTOR
On Line



MODALIDAD
On Line



DIPLOMA
Digital

Un servicio público de calidad es aquel que satisface las necesidades de los usuarios, cumpliendo con sus expectativas. Se percibe al momento de recibirlo y está relacionado con la atención, la eficiencia, la eficacia, la rapidez y la amabilidad.

Las principales características de un servicio público de calidad es que éste sea funcional y adecuado, proporcione buenos resultados, se ajuste a lo que el consumidor requiere, optimice la fidelización de clientes, entre otros.

Detalle:

- * Curso 100% Online.
- * Acceso a la plataforma de estudio de Lunes a Domingo, las 24 horas.
- * Duración del curso: 40 horas e-learning
- * Tutor y evaluación online.
- * Diploma con 65% aprobación de examen.
- * Plazo de 3 meses para terminar tu curso.



INSCRIBETE

ÍNDICE

1 Módulo
Introducción al
Servicio Público

2 Módulo
Enfoque en el
Usuario Ciudadano

3 Módulo
Comunicación y
Atención de Calidad

4 Módulo
Calidad en la
Gestión Pública

5 Módulo
Innovación y
Modernización del
Servicio Público

6 Módulo
Integridad,
Transparencia y
Buen Trato



LO QUE APRENDERÁS

1 Introducción al Servicio Público

- Definición y rol del servidor público
- Principios fundamentales del servicio público
- Ética y probidad administrativa
- Responsabilidad pública y vocación de servicio

2 Enfoque en el Usuario Ciudadano

- La importancia del ciudadano como centro del servicio
- Derechos y deberes de los usuarios
- Estrategias para conocer las necesidades de los ciudadanos
- Empatía y comunicación efectiva en la atención pública

3 Comunicación y Atención de Calidad

- Técnicas de comunicación asertiva y escucha activa
- Manejo de reclamos y resolución de conflictos
- Atención telefónica, presencial y digital
- Lenguaje claro y accesible en la función pública

4 Calidad en la Gestión Pública

- Concepto de calidad en los servicios públicos
- Herramientas para medir la satisfacción ciudadana
- Mejora continua y gestión de procesos
- Indicadores y seguimiento de la calidad

LO QUE APRENDERÁS

5 Innovación y Modernización del Servicio Público

- Gobierno digital y nuevas tecnologías
- Buenas prácticas en modernización del Estado
- Participación ciudadana y transparencia
- Casos de éxito en servicios públicos de calidad

6 Integridad, Transparencia y Buen Trato

- Transparencia activa y pasiva
- Normativa sobre integridad y probidad
- Buen trato laboral y ambiente organizacional
- Prevención de la corrupción

INSCRIBETE

VALOR CURSO

Curso de Servicio Público de Calidad

VALOR

\$345.000



Pago con Transferencia Electrónica

Para pago con transferencia electrónica los datos bancarios son

Banco Santander

Cuenta Corriente

Titular: Capacitación Chile Spa

Cta: 87028461

Rut: 76.901.676-7

Monto: \$345.000

E-mail: contacto@otec.cl

Importante informar el pago al mail contacto@otec.cl con nombre, rut y e-mail del alumno.
También indicar rut para boleta o facturación según sea el caso.

INSCRIBETE

Llámanos al +56 2 3210 0084
Escríbenos: contacto@otec.cl