



CURSO 4

Atención al ciudadano y Excelencia en el Servicio Público

Ruta de aprendizaje

Te damos la más cordial bienvenida al curso ***Atención al ciudadano y Excelencia en el Servicio Público***. Es muy importante contar con tu participación en este proceso formativo.

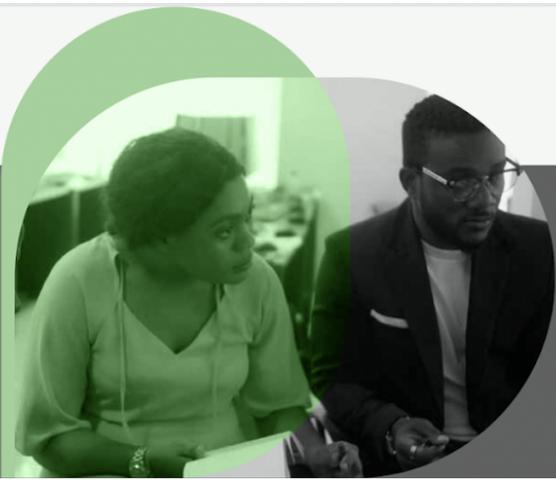
En este momento te encuentras en la **ruta de aprendizaje**, un recurso que te permitirá conocer las pautas que se han trazado para este recorrido de aprendizaje.

En la presente **ruta** tendremos **7 puntos claves** para desarrollar, iniciaremos centrado la atención en los *objetivos del curso* para pasar por los *objetivos de aprendizaje*, daremos un recorrido por *los contenidos* de cada uno de los módulos, como también te contaremos de *los recursos* y las *ayudas pedagógicas* que hemos diseñado para ti, finalmente tendremos el punto sobre la *evaluación*, actividades a tener presente para los puntales con los que lograrás obtener el *certificado de participación*.

Nos detendremos en leer **los objetivos** para tener presente hacia dónde nos dirigimos. **¡Avancemos!**

1. Objetivo del curso

Desarrollar habilidades sociales como actitud positiva, comunicación asertiva, vocación de servicio, manejo de emociones y la atención del público en la Administración Pública.



2. Objetivos de aprendizaje

- **Explicar** los componentes básicos de la Gestión y la Administración Pública en Guinea Ecuatorial.
- **Proporcionar** los conocimientos necesarios para el conocimiento de la estructura y del funcionamiento de la Administración Pública en todos sus niveles y ámbitos.
- **Conocer** el funcionamiento del procedimiento administrativo y desarrollar las habilidades necesarias para trabajarlo adecuadamente.

Con los objetivos más claros, ahora entraremos a detallar el **contenido temático** que veremos en cada uno de los módulos. **¡Leamos con más detalle!**

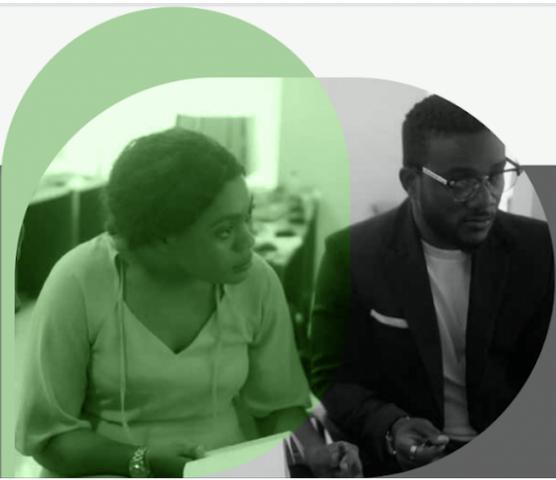
3. Contenidos

El presente curso consta de módulos temáticos la **estrategia metodológica** está centrada en el proceso de *autoformación*, es decir, que eres el centro de tu propio ritmo de aprendizaje.

Te compartimos el **nombre del módulo**, el **objetivo** de cada uno de **los módulos**, los **contenidos temáticos** y adicionalmente encontrarás una **pregunta clave** al inicio de cada módulo, permitiendo centrar la atención de lo que deberás aprender. **¡Profundicemos!**

Módulo 1. Atención al Ciudadano y Excelencia en el Servicio Público

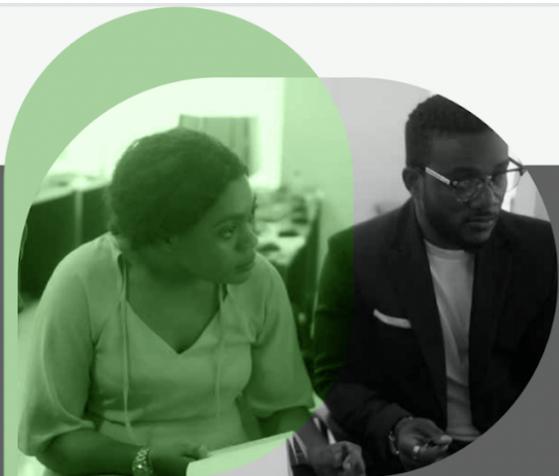
Pregunta clave: *¿Cuáles son las características y atributos con los que debe contar el Funcionariado Público de Guinea para desarrollar su labor con excelencia?*



<p>Objetivo:</p> <p>Desarrollar habilidades sociales como actitud positiva, comunicación asertiva, vocación de servicio, manejo de emociones y la atención del público en la Administración Pública.</p>	<p>Contenido</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aspectos que toda persona servidora pública debe tener en cuenta para hacer efectivo ejercicio de su rol. 2. Introducción a la gestión de un servicio de calidad. 3. Ética, integridad y transparencia: herramientas para las personas funcionarias del servicio público.
---	--

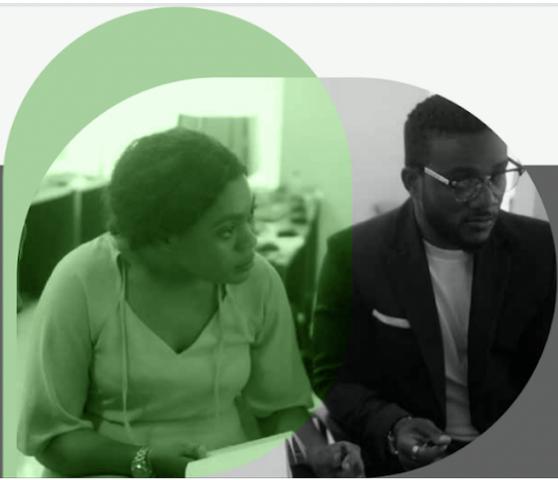
<p>Módulo 2. Corrupción, igualdad de género e innovación en el sector público para la gestión pública.</p>	
<p>Pregunta clave: <i>¿Cuáles son los desafíos y retos que debe asumir el Funcionariado Público de Guinea para reducir la corrupción, reconocer la igualdad de género e impactar con procesos de innovación en la gestión pública?</i></p>	
<p>Objetivo:</p> <p>Generar conocimientos y capacidad de aplicación de los principios de fundamento de atención al ciudadano con énfasis en el proceso de actualización de la gestión pública.</p>	<p>Contenido</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Corrupción: definición, tipos, causas y consecuencias. 2. Igualdad de género: transformando las relaciones entre hombres y mujeres. 3. Innovación en el sector público.

En el recorrido del curso tendremos **recursos** que te acompañarán durante el proceso de aprendizaje. **¡Veamos!**



4. Recursos

Video tour virtual	Video explicativo para recorrer y reconocer la plataforma y de esta manera tener claridad de los recursos a los que se tendrá acceso en el presente curso.
Video de bienvenida	Recurso audiovisual que dará un recorrido general por los contenidos de los módulos que comprende el curso.
Cuestionario inicial	Los y las participantes encontrarán cuatro preguntas iniciales para centrar los temas que se desarrollarán a lo largo del curso.
Objetos Virtuales de Aprendizaje (OVA)	Ubicarás Objetos Virtuales de Aprendizaje (OVA) , uno por cada módulo, en donde encontrará de manera interactiva el contenido del curso.
Cápsulas de audio	Recurso sonoro con cortas narraciones que permite ampliar la información de los temas planteados en cada uno de los módulos.
Material de apoyo por cada módulo	Podrás descargar material de apoyo en cada uno de los módulos para relacionar los contenidos que encontrarás en cada uno de los Objetivos Virtuales de Aprendizaje .
Actividades interactivas	Encontrarás actividades interactivas que te permitirán afianzar los conocimientos adquiridos en cada uno de los módulos.
Podcast	A partir de este recurso la persona participante accede a escuchar reflexiones en voz de expertos en relación con los elementos claves y más relevantes del curso que permitan realizar un acercamiento a la práctica cotidiana .
Webinar	Video conferencia , la cual se podrá acceder de manera sincrónica, es decir al mismo tiempo que el/la conferencista o en su efecto podrás escuchar la grabación si no lograste conectarte a la hora indicada.
Actividad de evaluación	Los y las participantes tendrán que responder 5 preguntas después de cada módulo, este puntaje será acumulativo como parte de la evaluación de los contenidos y para la obtención del certificado.
Cuestionario final	Los y las participantes encontrarán cuatro preguntas finales para afianzar los temas que hayan desarrollado a lo largo del curso.



Hemos diseñado **ayudas pedagógicas** que te acompañarán en el despliegue del contenido en cada uno de los módulos. **¡Observemos!**

5. Ayudas pedagógicas

Son apoyos que te aportarán a la comprensión del recorrido. Hallarás *consejos*, *herramientas* y *preguntas* en el transcurso del proceso de aprendizaje.

Comprender **la ruta de lectura**, te permite, por medio de *consejos rápidos*, detenerte en el recorrido para obtener *datos poderosos*, *conceptos claves*, *preguntas para la reflexión* y con ello tener mayor comprensión. Encontrarás *infografías*.

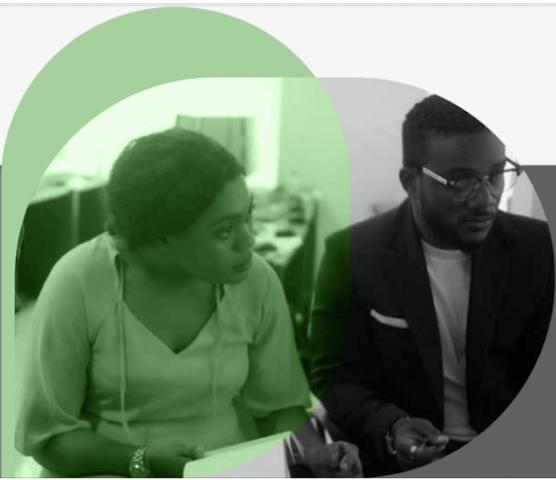
También tenemos la **caja de herramientas**, allí encontrarás material de apoyo podrás descargar y utilizar y finalmente tendremos las **actividades interactivas**, en esta ayuda hallarás algunas *preguntas* o situaciones que te permitirán *afianzar tus aprendizajes*, por medio de diversos tipos de preguntas, deberás tomar las decisiones más acertadas.

Y para afianzar tu proceso de aprendizaje deberás tener presentes las **actividades** que te enunciamos a continuación, con ellas obtendrás los puntajes que te permitirán obtener tu **certificado de participación**. **¡Presta mucha atención!**

6. Evaluación

El puntaje mínimo para aprobar el curso es de **setenta** sobre **cien puntos (70/100)**. A continuación, te presentamos dichas actividades y el puntaje asignado para cada una:

Actividades	Puntos
Cuestionario inicial	10 puntos



Preguntas de evaluación	75 puntos
Cuestionario final	10 puntos
Encuesta de satisfacción	5 puntos
Total (puntos)	100

7. Certificado de participación

Al finalizar, podrás descargar el certificado de participación avalado por el **INAP**, **MINISTERIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y REFORMA ADMINISTRATIVA** y **PNUD** que certifican tu participación en este curso.

Recuerda que para obtener dicha certificación debes aprobar el curso con un puntaje final, igual o superior a **70 puntos**. **¿Estás listo/a? ¡Comencemos!**