

**ILUSTRE
COLEGIO
DE ABOGADOS
DE CAÑETE**



Diplomado especializado

Atención al Usuario Trámite Documentario y Archivística

Inicio: 29 de julio | 08:30 p. m.



**CERTIFICACIÓN
VÁLIDA**
para concursos
públicos y privados



300
HORAS
académicas



**CLASES
ONLINE**
en vivo

Aprende sin límites en nuestra plataforma de aprendizaje en línea, donde podrás acceder a cursos, seminarios y diplomados respaldados por docentes expertos que te permitirán transformar tu experiencia educativa.

ESCRÍBENOS

987 189 095 – 989 907 036

Presentación

OBJETIVO

El presente diplomado tiene como objetivo fortalecer las competencias teóricas y prácticas de los participantes en gestión administrativa, trámite documentario y archivística, desarrollando habilidades para la organización, control, conservación y administración eficiente de documentos, conforme a la normativa vigente y las necesidades de las instituciones públicas y privadas, contribuyendo así a una gestión moderna, ordenada y eficiente.

PERFIL DEL PARTICIPANTE

Está dirigido a profesionales y técnicos vinculados en área administrativas en gestión de documentos y archivos de las instituciones públicas y privadas que buscan optimizar y modernizar su servicio de archivos; así como estudiantes y público en general que deseen profundizar sus estudios o especializarse sobre el tema.

PLAN DE ESTUDIOS

La temática se desarrollará en 03 módulos (16 sesiones de clases en vivo), iniciando el 29/07/2026 y culminando el 19/09/2026. Las sesiones se desarrollarán los días miércoles y sábado en horario de 08:30 p.m., modalidad sincrónica, combinando constantemente clases teóricas dinámicas, con participación activa del estudiante.

CERTIFICACIÓN

Constará de un Diploma de 300 horas académicas, 24 créditos y 110 horas lectivas, el cual será validado mediante Resolución Decanal del Ilustre Colegio de Abogados de Cañete. Asimismo, contará con un código QR para descargarlo a través de la página web.

El presente Diploma tiene plena validez para su presentación en concursos públicos y privados. Puede ser considerado como respaldo en el marco de procesos de selección, evaluación o acreditación profesional.

Módulo 01: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sesión 01 Atención al usuario y calidad del servicio en la administración pública

1. Enfoque de calidad del servicio.
2. Tipología de servicios en el sector público y privado.
3. Diseño y mejora continua del servicio al ciudadano.
4. Estándares de atención y protocolos institucionales.
5. Habilidades blandas y factores humanos en la atención.
6. Gestión de quejas, reclamos y evaluación de satisfacción del usuario.

 29 julio - 08:30 PM

 Dr. Vicson Ricardo
Álvarez Palomino

Sesión 02 Rol del Asistente Administrativo

1. Sistemas administrativos del Estado y su marco normativo.
2. Principios de la gestión pública moderna.
3. Funciones y responsabilidades del asistente administrativo.
4. Entes rectores como autoridades técnico-normativas.
5. Organización y articulación de sistemas administrativos.
6. Responsabilidad administrativa y ética en la función pública.

 01 agosto - 08:30 PM

 Dra. Raisa Verosca
Limache Frisancho

Sesión 03 Gestión de reclamos y sugerencias en entidades públicas y privadas

1. Derechos del administrado y deberes de la entidad.
2. Implementación del Libro de Reclamaciones.
3. Procedimiento integral de atención de reclamos.
4. Uso de herramientas tecnológicas y CRM.
5. Aplicación de Inteligencia Artificial en la gestión de reclamos.
6. Gestión del buzón de sugerencias y mejora institucional.

 05 agosto - 08:30 PM

 Dr. Marcos Alberto
Lipa Portugal

Sesión 04 Gestión Integral de Quejas y Mejora Continua

1. Diferencias entre queja, reclamo y denuncia.
2. Marco normativo aplicable a la atención de quejas.
3. Registro y tratamiento de quejas en plataformas físicas y digitales.
4. Análisis de datos y detección de patrones de insatisfacción.
5. Técnicas de negociación, conciliación y resolución de conflictos.
6. Retroalimentación organizacional y mejora continua.

 08 agosto - 08:30 PM

 Dr. Vicson Ricardo
Álvarez Palomino

Módulo 02: TRÁMITE DOCUMENTARIO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Sesión 05 Sistema de Trámite Documentario y gestión digital

1. Concepto y alcance del trámite documentario.
2. Procesos y flujos documentales en la administración pública.
3. Política de "cero papel" y gobierno digital.
4. Interoperabilidad entre entidades del Estado.
5. Sistemas de gestión documental electrónica.
6. Seguridad de la información en entornos digitales.

 12 agosto - 08:30 PM

 Dra. Raisa Verosca
Limache Frisancho

Sesión 06 Procedimiento de recepción y trámite documentario

1. Recepción de documentos físicos y digitales.
2. Requisitos formales.
3. Principio de celeridad en la atención documentaria.
4. Funciones de las unidades de mesa de partes.
5. Subsanación de observaciones documentarias.
6. Responsabilidad funcional en el trámite documentario.

 **15 agosto - 08:30 PM** **Dr. Marcos Alberto Lipa Portugal****Sesión 07 Mesa de partes digital y notificaciones electrónicas**

1. Marco legal de la mesa de partes digital.
2. Recepción y registro de documentos electrónicos.
3. Sistema de notificaciones electrónicas.
4. Validez legal de documentos digitales.
5. Transformación digital de procedimientos administrativos.
6. Régimen disciplinario por incumplimiento funcional.

 **19 agosto - 08:30 PM** **Dra. Raisa Verosca Limache Frisancho****Primer foro de discusión****19 de agosto****EXAMEN PARCIAL****19 DE AGOSTO****Módulo 03: GESTIÓN ARCHIVÍSTICA Y DOCUMENTAL****Sesión 08 Normativa archivística y Sistema Nacional de Archivos**

1. Marco normativo del Archivo General de la Nación.
2. Sistema Nacional de Archivos (SNA).
3. Directivas y lineamientos archivísticos vigentes.
4. Transparencia y acceso a la información pública.
5. Relación con el Sistema Nacional de Control.
6. Responsabilidad en la gestión documental.

 **22 agosto - 08:30 PM** **Mag. Melchor Baldeón Ccellccascca****Sesión 09 Fundamentos de gestión documental y archivos**

1. Importancia estratégica de la gestión documental.
2. Evolución de la archivística en la era digital.
3. Gestión eficiente y productividad organizacional.
4. Ciclo de vida de los documentos.
5. Rol del gestor documental moderno.
6. Buenas prácticas en gestión de archivos.

 **26 agosto - 08:30 PM** **Mag. Natalia del Rosario Bahamonde Rodríguez**

Sesión 10 Organización técnica de documentos archivísticos

1. Identificación de series documentales.
2. Elaboración del cuadro de clasificación documental.
3. Métodos de clasificación archivística.
4. Técnicas de ordenamiento documental.
5. Codificación y sistematización de archivos.
6. Rotulación y conservación de unidades documentales.

 29 agosto - 08:30 PM

 **Mag. Melchor
Baldeón
Ccellccasca**

Sesión 11 Administración de Archivos en entidades públicas

1. Sistema Institucional de Archivos (SIA)
2. Estructura y funcionamiento del SIA.
3. Niveles de archivo: central, periférico e histórico.
4. Órgano de Administración de Archivos (OAA)
5. Funciones y responsabilidades del OAA.
6. Gestión de recursos archivísticos.

 02 setiembre - 08:30 PM

 **Mag. Natalia
del Rosario
Bahamonde
Rodríguez**

Sesión 12 Descripción archivística e inventarios documentales

1. Principios de descripción archivística.
2. Normas técnicas de descripción documental.
3. Accesibilidad y recuperación de información.
4. Elaboración de inventarios analíticos.
5. Inventarios esquemáticos y de control.
6. Registro y control de eliminación documental.

 05 setiembre - 08:30 PM

 **Dra. Wendy Helen
Valencia Cahuaya**

Sesión 13 Conservación y preservación documental

1. Tipos de unidades de conservación documental.
2. Medidas preventivas y correctivas.
3. Técnicas de restauración documental.
4. Plan de conservación archivística.
5. Plan de contingencia documental.
6. Control de factores ambientales y biológicos.

 09 setiembre - 08:30 PM

 **Mag. Natalia
del Rosario
Bahamonde
Rodríguez**

Sesión 14 Servicios archivísticos y acceso a la información

1. Tipos de servicios archivísticos.
2. Gestión y control de acceso a documentos.
3. Derecho de acceso a la información pública.
4. Restricciones legales de acceso.
5. Protección de datos personales.
6. Atención al usuario en archivos.

 12 setiembre - 08:30 PM

 **Mag. Melchor
Baldeón
Ccellccasca**

Sesión **15** Digitalización de documentos con valor legal

1. Selección y evaluación de documentos.
2. Preparación técnica para digitalización.
3. Procesos de escaneo y captura de imágenes.
4. Indexación y metadatos.
5. Control de calidad documental.
6. Almacenamiento seguro y validez legal.

 16 setiembre - 08:30 PM



Mag. Natalia
del Rosario
Bahamonde
Rodríguez

Sesión **16** Documentos electrónicos y gestión digital

1. Naturaleza de los documentos electrónicos.
2. Gestión de archivos digitales.
3. Firma digital y su validez jurídica.
4. Conservación de documentos físicos y electrónicos.
5. Expediente electrónico en la administración pública.
6. Seguridad y autenticidad de la información digital.

 19 setiembre - 08:30 PM



Dra. Wendy Helen
Valencia Cahuaya

Segundo foro de discusión

19 de setiembre

EXAMEN FINAL

19 DE SETIEMBRE

Staff de docentes

Nuestra plana docente está conformada por reconocidos profesionales y especialistas seleccionados por sus comprobadas capacidades para la docencia, cualidades personales y práctica profesional.



Mag. Natalia del Rosario Bahamonde Rodríguez

Magíster en Gestión y Políticas Públicas por la UPT. Máster en Gestión Pública por la EUCIM Business School (Madrid – España), egresada de la maestría en Gerencia Pública por la USMP con especializaciones de la Escuela Nacional de Administración Pública. Docente en la UPT. Con más de doce años de experiencia en el sector público como Gobiernos Locales y Regionales.



Dr. Marcos Alberto Lipa Portugal

Abogado por la Universidad Privada de Tacna, Magíster en Administración de Empresas por la UPC, egresado de la Maestría en Derecho Civil y Comercial por la UNJBG. Especialista en Derecho Administrativo, Propiedad Intelectual, Derecho de la Competencia y Derecho de la Regulación. Jefe de la Oficina Regional del Indecopi Tacna.



Dra. Raisa Verosca Limache Frisancho

Abogada y magíster en Derecho Administrativo y Gerencia Pública por la UNA. Egresada de la Segunda Especialidad en gestión pública por la UNJBG. Egresada del XIX Curso de Extensión Universitaria en Políticas de Competencia y Propiedad Intelectual organizado por el Indecopi. Analista Legal en la Oficina Regional del Indecopi de Tacna.



Mag. Melchor Baldeón Ccelccascca

Magíster en Gestión Pública por la UNMSM. Profesional Titulado de la Escuela Nacional de Archiveros, con especialización en Archivo y Gestión Documental en la Universidad de ESAN, Universidad Continental y UNMSM. Cuenta con más de 20 años de experiencia en el desarrollo de la Archivística y Gestión Documental. Docente en la Escuela Nacional de Archivística. Consultor en Archivo y Gestión Documental.



Dra. Wendy Helen Valencia Cahuaya

Abogada por la Universidad Ricardo Palma. Magíster en Gestión Pública por la UPC con mención en Gerencia Estratégica del Estado, con estudios de Gestión del Sistema Administrativo Público en la Escuela de Administración Pública de Cataluña. Con amplia experiencia en roles legales y administrativos en diversas entidades del Estado. Consultora y Asesora Legal en gobiernos regionales y locales del país.



Dr. Vicson Ricardo Álvarez Palomino

Abogado por la UNSAAC y maestría en Derecho de Empresa por la UPC. Ex Coordinador Legal de la oficina Regional del Indecopi de Cusco. Docente de cursos de Derecho de Competencia y Propiedad Intelectual en la universidad Continental. Actualmente se desempeña como jefe de la Oficina Regional del Indecopi de Madre de Dios.

Metodología



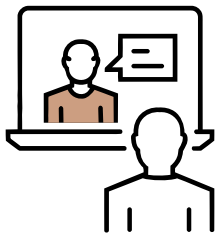
CLASES 100% ONLINE

Capacítate con clases 100% en vivo desde donde te encuentres.



CHAT EN VIVO

Podrás realizar tus consultas al docente e interactuar con tus compañeros a través de nuestra plataforma.



PLATAFORMA DEDICADA Y EXCLUSIVAMENTE PREPARADA PARA NUESTROS ALUMNOS



MATERIAL DE ESTUDIO DIGITAL

Desde la plataforma, accederás a los materiales en PDF, videos, PPT demo y simulacros.



CLASES DE REPASO

Podrás estudiar y resolver las sesiones pasadas del programa de estudios.



EVALUACIONES ONLINE

Las evaluaciones serán desarrolladas a través de nuestra plataforma a la mitad del diplomado y al finalizar el mismo.



FOROS DE DISCUSIÓN

Podrás aplicar los conocimientos aprendidos y reflexionar sobre la eficacia de las instituciones jurídicas estudiadas a través del análisis de información estadística y casos concretos.



TALLER PRÁCTICO

Podrás consolidar tu aprendizaje a través del análisis de jurisprudencia relevante y casos prácticos.

Aula Virtual

Los estudiantes del diplomado tendrán a su disposición nuestra aula virtual, donde podrán acceder al calendario académico de las clases virtuales programadas, material de lectura (ppts y libros digitales) por cada sesión y grabaciones post ponencia en calidad full HD, a través del ingreso de su ID y contraseña en la plataforma. Asimismo, todas las actividades desarrolladas en el aula virtual serán monitoreadas por el área académica.



**Donde quiera que estés,
no pares de aprender.**



Información económica

INVERSIÓN

**PRONTO
PAGO**
50% dscto

S/ **150.00**
Precio regular ~~S/ 300.00~~

MÉTODOS DE PAGO

Cuentas bancarias:



N° de Cuenta Simple Soles: 4403204674992
Cuenta Interbancaria: 00344001320467499256
Titular: Franklin Rodrigo Chati Quispe



N° de Cuenta Simple Soles: 04-405-912568
Titular: Franklin Rodrigo Chati Quispe



N° de Cuenta Simple Soles: 22005877761032
Titular: Franklin Rodrigo Chati Quispe



Paga aquí con Yape



Yape: 987189095
Titular: Instituto Udeapolis



Plin: 982878218
Titular: Franklin Rodrigo Chati Quispe

Contáctanos **987 189 095 - 989 907 036**

¡Relájate! y compra tu diplomado a través de nuestra
PLATAFORMA SEGURA DE PAGOS ONLINE.



Estamos validados por VISA.NET y aceptamos todas las tarjetas.

**Empieza a capacitarte,
desarrolla tus habilidades
y accede a mejores
oportunidades laborales.**

Contáctanos

 **989 907 036 - 987 189 095**

 **Calle Pachacútec N° 1315
Piso 3, Oficina 303
Distrito de Jesús María, Lima - Perú**

