



**CURSO PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y
QUEJAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**Escuela Profesional de Gestión Pública y
Desarrollo Social**

2022

PLAN DE TRABAJO

“CURSO PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y QUEJAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS”

I. INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional de Moquegua a través de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, como parte de su formación académica vinculadas a la Mejora de la calidad de la formación profesional de los estudiantes como objetivo de la Escuela y así mismo siendo una de las funciones principales de la universidad peruana, junto a la formación profesional y la investigación, es “Difundir el conocimiento universal en beneficio de la humanidad”.

En nuestra Universidad venimos iniciando un camino de implementación de acciones que buscan ir concientizándonos en dichos objetivos.

En este sentido, los alumnos de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social y junto a su docente, deseamos a contribuir con nuestra propia formación integral, los cuales deben ser tomados por toda la comunidad estudiantil para profundizar y desarrollar sus conocimientos en un campo práctico además de hacer extensivo la invitación a la comunidad a su participación por ser temas muy cercanos a la comunidad.

II. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú, 1993.
- Ley N° 30220 Ley Universitaria.
- Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua aprobado su actualización por Resolución de Comisión Organizadora N°578-2021-UNAM

III. FINALIDAD

La Universidad Nacional de Moquegua tiene a bien promover el desarrollo de proyectos, programas, campañas y diversas actividades de carácter cultural y académico con la comunidad universitaria. En ese sentido, con este Plan de Trabajo de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social se busca presentar a la comunidad estudiantil y Moqueguana sobre los Procedimientos de Reclamos y Quejas de los Servicios Públicos a realizar ante las empresas que prestan el servicio y los que se generen ante los organismos reguladores ante

insatisfacciones por la prestación del mismo, siendo importante por el uso diario que hacemos de los mismos.

IV. OBJETIVOS

4.1. GENERAL

- Dar a conocer a la comunidad de Moquegua, los Procedimiento de Reclamos y Quejas de los Servicios Públicos que los usuarios deben realizar ante situaciones de insatisfacciones.

4.2. ESPECÍFICOS

- Transmitir la exposición en forma virtual el evento “Curso Procedimiento de Reclamo y Queja de los Servicios Públicos” a cargo de los representantes de los organismos reguladores.
- Promover la interacción entre la comunidad en su calidad de usuarios de los servicios públicos con los organismos reguladores.
- Fomentar la participación de los estudiantes y de la población sobre los procedimientos de reclamación y queja ante los organismos reguladores de los servicios públicos.

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PLANIFICADAS

La actividad denominada **Curso Procedimiento de Reclamos y Queja de los Servicios Públicos**, se realizará los días del 30 de noviembre al 02 de diciembre de 2022, en forma virtual.

Los organizadores del proyecto realizarán las coordinaciones a fin de garantizar la idoneidad del evento, además la Escuela Profesional proporcionará un zoom para realizar el evento.

Se enviará los oficios a las entidades participantes como ponentes invitados; Osinergmin, Osiptel, Sunass.

Se difundirá la transmisión a través de la página del Facebook de la Escuela profesional.

VI. PARTICIPANTES

Estudiantes de la Universidad, Comunidad en General de la Región Moquegua

VII. ORGANIZADORES

- Docente:
Mgr. Maribel Alejandrina Rodríguez Yucra
- Ponentes:
Representantes de Osinergmin, Osiptel, Sunass
- Ejecutores:

N°	CÓDIGO DEL ESTUDIANTE	NOMBRES	APELLIDOS
1	2021101014	ELIZABETH	RAMOS ARCE
2	2021101002	MARGOT ZUDAIRE	CRUZ LLANOS
3	2021101025	JERWYS YHORS	MAMANI QUENTA
4	2021101011	ANGIE	AYMA CHOQUE
5	2021101015	KAROL NICOLL	TICLLA HERNANDEZ
6	2021101027	AMARI FLOR	VALDIVIEZO CACERES
7	2021101033	JULIO CESAR	ACERO MALLQUI

VIII. LUGAR Y FECHA DEL EVENTO

- **Lugar:**
Se llevará a cabo en forma virtual para el cual se coordinará con el personal de soporte de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Moquegua para el acceso al laboratorio.
- **Fecha de inicio y termino**
 - o Fecha de planificación del plan 07 de noviembre al 29 de noviembre
 - o Fecha de ejecución del plan 30 al 02 de diciembre de 2022.
- Hora del evento:
 - De 2.00 a 4.00 pm

IX. MODALIDAD

La modalidad del evento es virtual.

X. DIFUSIÓN DEL EVENTO

Se realizará la difusión en el Facebook de la Escuela Profesional y de la Universidad.

XI. CERTIFICACIÓN CONSIDERANDO LAS HORAS ACADÉMICAS

Certificados a los ponentes, a la docente y estudiantes (en calidad de organizadores) y otros estudiantes en calidad de asistentes.

Certificados digitales a los asistentes que cumplan al 100% su asistencia.
Esta actividad tendrá un equivalente a 12 horas académicas

XII. PRESUPUESTO

La actividad académica será autofinanciada.

XIII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

FECHA / HORA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	ENCARGADO	DURACIÓN
DIA 1		INICIO EVENTO		
30-11-2022 14:00	INAUGURACIÓN	Palabras del Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública.	Director GPDS	05 min
	DESARROLLO DEL TEMARIO			
	Ponencia : OSINERGMIN	Procedimientos de Reclamos y Quejas tanto de electricidad como de combustible.	invitado	1:30 hrs
	Ronda de preguntas	Los participantes podrán realizar ronda de preguntas.	Estudiantes organizadores	15 min
	EVALUACIÓN Cuestionario de evaluación del evento			
DIA 2		DESARROLLO DEL TEMARIO		
01-12-2022 14:00	Ponencia : OSIPTEL	Procedimientos de Reclamos y Quejas de las telecomunicaciones.	Invitado	1.30 hrs.
	Ronda de preguntas	Los participantes podrán realizar ronda de preguntas.	Estudiantes organizadores	10 min
EVALUACIÓN Cuestionario de evaluación del evento				
DIA 3		DESARROLLO DEL TEMARIO		
02-12-2022 14:00	Ponencia : Sunass	Procedimiento de Reclamos y Quejas del servicio de agua	Invitado	1.30 hrs.
	Ronda de preguntas	Los participantes podrán realizar ronda de preguntas.	Estudiantes organizadores	10 minutos
EVALUACION Cuestionario de evaluación del evento				