

NUEVO CURSO

Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos



¿POR QUÉ ESTUDIAR “GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS” EN GRADE?

En los últimos años, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, ha puesto particular énfasis en identificar las necesidades y expectativas que los ciudadanos tienen respecto de los bienes y servicios públicos, de tal manera que se tomen mejores decisiones para optimizar su prestación.

Frente a esta oportunidad, GRADE presenta su primer curso en el área de Gestión Pública. El curso está dirigido a servidores públicos para quienes resulta importante entender cómo se mejora la calidad de los bienes y servicios que brindan las entidades de la administración pública, como resultado de la evaluación y el análisis de los mismos, en el marco del modelo conceptual de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.

SOBRE GRADE

El Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE) es un centro de investigación y formación peruano privado, sin afiliación partidaria ni fines de lucro. Su misión es desarrollar investigación aplicada rigurosa para estimular y enriquecer el debate, diseño, implementación y evaluación de políticas públicas en áreas relevantes para el desarrollo del Perú y otros países del sur global. Nuestra investigación está organizada en tres grandes categorías: Inclusión Social, Oportunidades Económicas, y Sostenibilidad Ambiental y Cambio Climático.

A partir del trabajo realizado en las últimas dos décadas, GRADE se ha consolidado como uno de los centros de investigación social más importantes del Perú, América Latina y a nivel internacional. Nuestra institución ha sido considerada como uno de los Think Tanks de mayor impacto a nivel mundial en políticas públicas (puesto #28) e interdisciplinaria (puesto #29) por el Global Go To Think Tank Index 2019, elaborado por University of Pennsylvania.

A través de diversos mecanismos, GRADE ha construido puentes entre la investigación académica y el sector público. En 2019, fuimos seleccionados como sede de operaciones de Southern Voice en Perú, red que contribuye a un diálogo global sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y empodera a los think tanks del sur global. En 2021, GRADE y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) impulsaron el Laboratorio de Innovación para la Lucha Anticorrupción (ACIL, por sus siglas en inglés), iniciativa que promueve procesos de experimentación e innovación que contribuyan a diseñar políticas anti-corrupción basadas en evidencia rigurosa sobre lo que funciona para reducir la corrupción en los distintos niveles de gobierno.

SOBRE EL CURSO

Una acción fundamental para asegurar la calidad en la prestación de los bienes y servicios públicos es que las entidades apliquen mecanismos para que, desde las necesidades de las personas, se evalúen y mejoren los procesos que guardan relación con su entrega.

El objetivo principal del curso es que los participantes comprendan los principios, conceptos, componentes, criterios y pasos metodológicos relacionados con la gestión de la calidad de los bienes y servicios prestados por las entidades del sector público, en el marco de la Modernización de la Gestión Pública.

PERFIL DEL PARTICIPANTE



- Servidores públicos que requieran fortalecer, con fines aplicativos, sus conocimientos técnicos sobre el marco conceptual y metodológico para la implementación de la gestión de calidad de los bienes y servicios públicos.
- Servidores públicos en general que requieran conocer y comprender el marco conceptual y metodológico para la implementación de la gestión de calidad de los servicios públicos.

EL O LA PARTICIPANTE SERÁ CAPAZ DE:

Conocer y comprender los conceptos generales y los principios que rigen la gestión de la calidad de los servicios en el sector público.

Entender la integración del concepto de calidad en el proceso de modernización de la gestión pública.

Conocer y comprender los componentes, criterios y pasos metodológicos relacionados con la gestión de la calidad de los servicios en el sector público.

VENTAJAS DIFERENCIALES



Docente
especializado



Excelente
plataforma virtual



Networking

TEMAS A DESARROLLAR

- 01 CALIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 02 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 03 ASPECTOS PREVIOS SOBRE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN
 - 04 ANTECEDENTES EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS
 - 05 IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS
- 

DOCENTE

José Selem

Ingeniero pesquero y Magíster en Gestión Pública, con más de 12 años de experiencia de trabajo en entidades de la administración pública, tales como SUNAT, Ministerio de Educación, Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la PCM, Oficina de Normalización Previsional (ONP) y Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y Poder Judicial, en temas relacionados con la modernización de la gestión pública. Asimismo, cuenta con más de 5 años de experiencia en el sector privado, en labores relacionadas con la implementación, seguimiento, certificación y acreditación de sistemas de gestión.



METODOLOGÍA

- Revisión de bibliografía
- Sesiones asincrónicas (videos pregrabados), en donde se aborda los aspectos teóricos del contenido de la semana.
- Sesiones sincrónicas para el análisis y reflexión a partir del contenido de la semana. Las sesiones sincrónicas serán los miércoles 31 de mayo, 7, 14, 21 de junio, 5 y 12 de julio de 7 p.m. a 8:30 p.m., 28 de junio y 19 de julio de 7 p.m. a 9 p.m.
- Desarrollo de un caso práctico a lo largo del curso.
- Charlas magistrales con expertos.

MODALIDAD

Virtual

FECHAS

Inscripciones hasta: 25 de mayo

Fecha de inicio del curso: 29 de mayo

Fecha de fin del curso: 22 de julio

HORAS ACADÉMICAS

- 17 horas en sesiones sincrónicas
 - 6 horas en charlas magistrales
 - 2 horas en sesiones asincrónicas
 - 15 horas en trabajo asincrónico
- Total: 40 horas

DURACIÓN

8 semanas

EVALUACIÓN

- Caso práctico
- Control de lectura
- Foro

CERTIFICACIÓN

- Certificado de participación
- Certificado de aprobación
- Certificado de aprobación con distinción sobresaliente

INVERSIÓN

- Tarifa regular: S/ 700 por persona
 - Tarifa corporativa: S/ 630 por persona
- Aplica al ser mínimo 3 personas provenientes de una misma institución
- *Las promociones no son acumulables.

PASOS PARA LA INSCRIPCIÓN

1. Completar el formulario de inscripción (online)
2. Efectuar el pago a través de:
 - Transferencia bancaria: Grupo de Análisis para el Desarrollo GRADE Banco de Crédito de Perú Cuenta Corriente Moneda Nacional: 193-1060092-0-99 CCI: 00219300106009209914 RUC: 20111446165 o solicitar el link de pago al 952888621
 - Link de pago: Solicitarlo vía WhatsApp al 952888621
3. Enviar copia del DNI y copia del voucher de pago a cursos@grade.org.pe

Coordinadora del curso: [Linda Sedano/cursos@grade.org.pe](mailto:Linda.Sedano@cursos@grade.org.pe)

/WhatsApp: 952888621

Formulario de inscripción (online): [Aquí](#)

Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE)

Av. Almirante Grau 915. Barranco, Lima - Perú

Teléfono: (511) 247-9988

cursos@grade.org.pe

www.grade.org.pe