

**15**  
AÑOS



**GOBIERNO Y  
POLÍTICAS PÚBLICAS  
PUCP**

*Curso de Capacitación*

# Servicios Públicos con Enfoque Intercultural

Inicio  
**05 de  
noviembre**

*24 horas  
académicas*



Modalidad  
**A Distancia**

La gestión pública tiene objetivos e instrumentos específicos para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas mediante la provisión de servicios públicos de calidad. Frente al reto de generar valor público en contextos de amplia diversidad cultural y desigualdad multidimensional, esos objetivos e instrumentos deben ser adecuados para reducir las desventajas entre grupos étnicos mediante la provisión de servicios públicos de calidad desde la perspectiva de la interculturalidad.

El Curso de Capacitación en ***Servicios Públicos con Enfoque Intercultural*** busca ampliar conocimientos y competencias para gestionar servicios públicos con enfoque intercultural. Para ello, comparte un marco conceptual formulado a partir del modelo de la interculturalidad centrado en la justicia y el modelo de gestión de la calidad de los servicios públicos. Además, siguiendo la metodología de cadena de valor y el modelo canvas, ofrece la oportunidad de desarrollar habilidades para la incorporación del enfoque intercultural en el diseño de los servicios públicos y en las herramientas para su implementación y evaluación.

## OBJETIVOS DEL CURSO

Al finalizar el curso,  
*los participantes  
serán capaces de:*



Comprender la base conceptual y metodológica de la gestión de servicios públicos con enfoque intercultural para alcanzar objetivos de política pública mediante el cumplimiento de estándares de calidad.



Ampliar los conocimientos sobre el marco conceptual y metodológico de la provisión de servicios públicos con enfoque intercultural desde la perspectiva del modelo de gestión de la calidad.

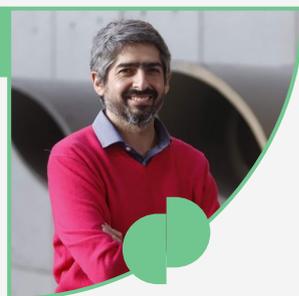


Fortalecer las habilidades para incorporar el enfoque intercultural en el diseño y evaluación de los servicios públicos.

## DOCENTE

### *Santiago Alfaro Rotondo*

Sociólogo por la Pontificia Universidad Católica del Perú y magíster en Sociedad, Cultura y Medios por la Universidad de Leeds, con estudios de postgrado en cooperación y gestión cultural internacional por la Universidad de Barcelona. Se ha desempeñado como investigador de la Red Internacional de Estudios Interculturales de la PUCP, oficial del Programa de Derechos Indígenas e Interculturalidad de la Oficina para América del Sur de Oxfam, jefe de la Oficina de Evaluación de la Investigación de la PUCP, subgerente de Artes Escénicas e Industrias Culturales de la Municipalidad de Lima, director general de Industrias Culturales y Artes del Ministerio de Cultura e investigador del Leeds Institute for Excellence Teaching (LITE) de la Universidad de Leeds. Actualmente es docente de la Escuela de Gobierno y Políticas Públicas de la PUCP y consultor externo del Banco Interamericano de Desarrollo en materia de patrimonio cultural e inversión pública.



# TEMARIO

Módulo	Contenido Temático
<b>Módulo I:</b> Marco Conceptual de los Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"><li>Definición, tipos y características de los servicios públicos.</li><li>Los servicios públicos en la reforma de Estado y modernización de la gestión pública.</li><li>Características y componentes del modelo de gestión de la calidad: valor público, gestión por resultados, medición de la calidad.</li><li>Norma técnica para la gestión de la calidad de los servicios del sector público.</li><li>Lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en los servicios públicos.</li><li>Metodología para la incorporación del enfoque intercultural en las fases de los servicios públicos.</li></ul>
<b>Módulo II:</b> Diseño de Servicios Públicos con Enfoque Intercultural	<ul style="list-style-type: none"><li>Análisis de experiencias de incorporación del enfoque intercultural en los servicios públicos.</li><li>El modelo de Canvas para el diseño de servicios públicos con enfoque intercultural.</li></ul> <p><b>Ejercicio grupal calificado 1:</b> Uso del modelo Canvas para diseñar un servicio público con enfoque intercultural.</p>
<b>Módulo III:</b> Evaluación de los Servicios Públicos con Enfoque Intercultural	<ul style="list-style-type: none"><li>Estándares del enfoque intercultural en los servicios públicos</li></ul> <p><b>Ejercicio grupal no calificado :</b> Análisis y mejora colaborativa de los servicios públicos diseñados.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>La evaluación en la gestión pública: elementos, etapas y tipos.</li><li>Los componentes de la evaluación en la gestión de la calidad de los servicios públicos.</li></ul> <p><b>Ejercicio grupal calificado 2:</b> Evaluación de un servicio con enfoque intercultural.</p>

## DIRIGIDO A<sup>1</sup>

Servidores y funcionarios públicos de los tres niveles de gobierno y los distintos sectores del Estado.

Profesionales que se desempeñan en el sector privado o en la sociedad civil en proyectos vinculados con el desarrollo de los pueblos indígenas y/o la población afrodescendiente, el sector rural, las migraciones, la pluralidad étnica o con el arte y la gestión cultural.

Líderes de la población afrodescendiente, pueblos indígenas o de otros movimientos sociales.

Estudiantes de los últimos ciclos de ciencias sociales y políticas, el medioambiente, la salud, el derecho, la educación u otras carreras afines con interés en la interculturalidad y/o en la política pública.



## BENEFICIOS



### *Plana docente de alto nivel académico*

Plana docente especializada con un **rol protagónico en el sector público**.



### *Formación integral*

Bajo un enfoque de gestión pública donde se integran **contenidos teóricos con la aplicación práctica**.



### *Experiencia PUCP*

Pertecemos al **QS World University Ranking 2025: 359° a nivel global**, 11° entre las universidades latinoamericanas listadas, **9° en Sudamérica y 1° en Perú**.



### *Modalidad A Distancia*

El curso de capacitación se desarrolla en **sesiones sincrónicas en vivo** con la plana docente y se complementa con **actividades académicas asincrónicas**.



### *Certificado digital<sup>2</sup>*

**Certificación digital** otorgada por la Escuela de Gobierno y Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

<sup>1</sup>No es necesario contar con conocimientos básicos sobre la materia.

<sup>2</sup>Los certificados digitales emitidos cuentan con códigos de verificación y se encuentran inscritos en el registro de diplomaturas y certificados de cursos especiales de la PUCP ([www.pucp.edu.pe/certificaciones](http://www.pucp.edu.pe/certificaciones)).

## DURACIÓN Y HORARIO



Duración

# 24

Horas académicas  
Modalidad a distancia

| 20

horas académicas  
sincrónicas

| 04

horas académicas  
asincrónicas

Cada hora académica es de 45 minutos.



Inicio

# 05

noviembre 2024<sup>3</sup>

Fin

# 19

noviembre 2024<sup>4</sup>

🗉 Sesiones virtuales programadas  
en vivo con los docentes:

05, 08, 12, 15 y 19 de noviembre.

🗉 Horario de sesiones  
virtuales:

de 7:00 pm a 10:00 pm.

\* Se utilizarán como soporte académico las plataformas PAIDEIA y ZOOM.

## INVERSIÓN\*

Tarifas	Monto
General (hasta el 05 de noviembre)	S/ 550.00
Pronto Pago (hasta el 04 de noviembre)	S/ 450.00

**INSCRÍBETE AQUÍ\*\***



\* Para acceder a tarifas con descuento, es necesario contar con la aprobación previa del área académica, la cual se gestiona a través de su asesora.

\*\* Las matrículas extemporáneas están sujetas a una evaluación previa del área académica. Para solicitarlos, coordine con su asesora asignada.

## OPCIONES DE PAGO<sup>5</sup>

Para descargar el instructivo de pagos [ingresa aquí](#)

<sup>3</sup> Para que el curso pueda ser dictado se necesita de un número mínimo de matriculados. De no ser así, nos reservamos el derecho de reprogramar el inicio.

<sup>4</sup> Las sesiones virtuales podrán estar sujetas a cambio por motivos de disponibilidad docente, en atención a sus altas responsabilidades en la función pública. De ser el caso, se comunicará a los participantes con anticipación y/o se reprogramará según disponibilidad docente y en coordinación con los participantes.

<sup>5</sup> Una vez iniciada la actividad académica, el retiro es académico mas no económico. La coordinación evaluará cada caso en específico. Los trámites de devoluciones toman como mínimo 4 semanas.

## ATENCIÓN PERSONALIZADA

*Wendy Quiñones*

Asesora Comercial

wquinones@pucp.edu.pe

 (+51) 992 966 374

## ÓRDENES DE SERVICIO

*Giselle Prado Camas*

Asistente Administrativa

ec.gobierno@pucp.edu.pe

(+51) 914 034 790



Visita nuestra página web

Síguenos en

