

## NOMBRE DEL CURSO

**EG8 - CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

## OBJETIVO GENERAL

Capacitar a los participantes en la Capacidad Profesional de Calidad y Productividad en la Administración Pública Federal, logrando la unificación y fortalecimiento de los conocimientos necesarios y suficientes para presentar de manera sencilla y efectiva sobre la misma base teórica, el proceso de evaluación con base a los lineamientos Servicio Profesional de Carrera.

## TEMARIO

### **Módulo I. Desarrollo de la Calidad en la Administración Pública en México**

- 1.1. Antecedentes
- 1.2. Programas de Modernización en la APF

### **Módulo II. Conceptos y principios de calidad y productividad**

- 2.1. Definición de Calidad
- 2.2. Conceptos básicos de calidad
- 2.3. Enfoques y principios de calidad

### **Módulo III. Calidad en el servicio**

- 3.1. Calidad en el servicio y profesionalismo
- 3.2. Estrategia de Calidad en el Servicio 39
- 3.3. Procesos enfocados a la calidad

### **Módulo IV. Programa de Gobierno Cercano y Moderno**

- 4.1. Objetivos estrategias y líneas de acción
- 4.2. Modelo de Cultura Organizacional de un Gobierno Centrado en el Ciudadano
- 4.3. Decálogo del servicio

## MODALIDAD

En Línea



---

---

## DURACIÓN

20 horas