

AVISO

Le informamos a la comunidad
del diplomado en

Calidad en la gestión pública

Se identificarán las principales transformaciones, dentro del sector público, que explican la incorporación de la calidad como sistema de gestión y provisión de servicios, para comprender los diferentes modelos y enfoques de calidad que se han aplicado y ponderar las ventajas y dificultades de los sistemas de gestión de calidad implantados en la administración pública.

Coordinador
Francisco Moyado Estrada



2a
Generación



Duración: 240 horas
Sede: Centro de Educación Continua





Diplomado en Calidad en la Gestión Pública Segunda Generación

Diplomado en Calidad en la Gestión Pública Segunda Generación

Inicio: Agosto de 2017, en el Centro de Educación Continua.

Duración: El diplomado tiene una duración de 240 horas, distribuidas en 48 sesiones, que se cursarán en seis meses

Coordinador Académico: Francisco Moyado Estrada

Objetivo General: Identificar las principales transformaciones, dentro del sector público, que explican la incorporación de la calidad como sistema de gestión y provisión de servicios, para comprender los diferentes modelos y enfoques de calidad que se han aplicado y ponderar las ventajas y dificultades de los sistemas de gestión de calidad implantados en la administración pública.

Justificación: Las transformaciones globales, que han ocurrido en el plano económico y social, han obligado a los diferentes países a impulsar una serie de cambios institucionales, para mejorar el desempeño económico de los gobiernos, a partir del cambio en la cultura burocrática y la incorporación de nuevas herramientas de gestión, con énfasis en los resultados y en la calidad de los servicios, que se brindan a la ciudadanía.

Evaluación: Para aprobar el diplomado se requiere contar con una calificación mínima de 80, contar con 80% de asistencia y presentar un trabajo final.





Diplomado en Calidad en la Gestión Pública

Segunda Generación

Contenido temático

Módulo I. Transformaciones del Estado y la Administración Pública

Módulo II. Gestión Pública y Calidad

Módulo III. Enfoque al cliente y gestión por procesos

Módulo IV. Modelos de Calidad para la Gestión Pública

Módulo V. Proceso de Certificación

Módulo VI. Calidad como política de convergencia regional

Módulo VII. Calidad en la Gestión Pública en México

Módulo VIII. La calidad en la gestión pública municipal

Módulo IX. Clínica de Gestión Pública y Calidad (Análisis de casos)





Módulo I. Transformaciones del Estado y la Administración Pública (20 horas)

Expositor: Mtro. Francisco Moyado Estrada

- 1.1. Globalización y Estado
- 1.2. Capacidad directiva de gobierno
- 1.3. Administración Pública y Nueva Gestión Pública
- 1.4. Agenda de la reforma gerencial

Módulo II. Gestión Pública y Calidad (20 horas)

Expositor: Rogelio Rodríguez Rodríguez

- 2.1. Aproximación desde la teoría de la organización
- 2.2. Aseguramiento, estandarización y normalización
- 2.3. Normas ISO 9000
- 2.4. Convergencia entre Gestión Pública y Gestión de Calidad

Módulo III. Enfoque al cliente y gestión por procesos (30 horas)

Expositor: Dr. Sergio Ballesteros Mesa

- 3.1. La perspectiva del cliente
- 3.2. Necesidades y expectativas de los clientes
- 3.3. El enfoque basado en procesos
- 3.4. Procesos relacionados con los clientes
- 3.5. Mejora continua

Módulo IV. Modelos de Calidad para la Gestión Pública (30 horas)

Expositor: Mtro. Francisco Moyado Estrada

- 4.1. Modelo Europeo (EFQM)
- 4.2. Modelo de Autoevaluación (CAF)
- 4.3. Modelo ISO
- 4.4. Modelo EVAM
- 4.5. Modelo Speyer
- 4.6. Modelo Iberoamericano



Módulo V. Proceso de Certificación (20 horas)

Expositor: Mtro. Francisco Moyado Estrada

- 5.1. Certificación de Servicios y Procesos
- 5.2. El Plan Estratégico
- 5.3. El Manual de Calidad
- 5.4. Procedimientos y Documentación del Sistema
- 5.5. Auditoría de Certificación

Módulo VI. Calidad como política de convergencia regional (30 horas)

Expositor: Mtro. Francisco Moyado Estrada

- 6.1. La Gestión Pública en América Latina
- 6.2. El enfoque de convergencia regional
- 6.3. La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública
- 6.4. La Iniciativa Centroamericana de Calidad en la Gestión Pública
- 6.5. Las Normas de Calidad en la Gestión Pública

Módulo VII. Calidad en la Gestión Pública en México (30 horas)

Expositor: Mtro. José Morales Ramírez

- 7.1. El desarrollo de la Administración Pública en México
- 7.2. La Etapa de Reforma Administrativa
- 7.3. Modernización y desarrollo administrativo
- 7.4. Vertientes de la Nueva Gestión Pública
- 7.5. PROMAP/INTRAGOB/PMG: soluciones de calidad institucional
- 7.6. Cómo lograr gobiernos de calidad

Módulo VIII. La calidad en la gestión pública municipal (30 horas)

Expositor: Mtro. Rogelio Rodríguez Rodríguez

- 8.1 El gobierno y la administración pública municipal
- 8.2 Los servicios públicos municipales
- 8.3 Modelo Sistémico de mejora continua



- 8.4 Modelo IWA4-
- 8.5 Agenda Local 21

Módulo IX. Clínica de Gestión Pública y Calidad (Análisis de casos) (30 horas)
Expositor: Mtro. Francisco Moyado Estrada

- 9.1. Problemática administrativa y de gestión
- 9.2. Enfoques de gestión de calidad aplicados
- 9.3. Implementación del sistema de gestión de calidad
- 9.4. Problemas para la implementación
- 9.5. Beneficios obtenidos