

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN **A DISTANCIA PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE VERACRUZ**

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer a través de diversas capacitaciones en línea (online), las habilidades, conocimientos, destrezas y aptitudes de los servidores públicos de la Fiscalía General del Estado de Veracruz, que les permitan desarrollar en equipo las funciones que le correspondan de acuerdo a la normatividad aplicable, empleando adecuadamente las estrategias existentes para el manejo de situaciones de estrés en su centro de trabajo, desempeñando en todo momento sus actividades bajo los principios de ética establecidos, que garanticen una eficaz y eficiente atención a la ciudadanía veracruzana.

1. CONTENIDO TEMÁTICO

I. Trabajo en Equipo
II. Manejo de Estrés
III. Ética Profesional
IV. Atención al Público
V. Calidad en el Servicio

MÓDULO V. CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO

Duración: 2 HORAS

Docente: LIC. GERARDO SOSA ORTIZ

Objetivo del aprendizaje

Analizar el concepto de Calidad y su incorporación en la Administración Pública como paradigma para que los ciudadanos reciban servicios de utilidad y beneficio.

Contenido temático

- 5.1. Concepto de calidad.
- 5.2. La calidad en la Administración Pública.
- 5.3. La calidad en los Servicios Públicos.
 - 5.3.1. Eficacia y Eficiencia.