



## SECRETARÍA DE TURISMO

*Concurso en el marco de la Ley del Servicio Profesional  
de Carrera en la Administración Pública Federal*

### **PUESTO: ENLACE DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO**

#### **TEMARIO**

- MEJORA CONTINUA DE PROCESOS  
Y. CHANG RICHARD  
EDICIONES GRÁNICA  
AÑO 2002
- FUNDAMENTOS DE MAPEO DE PROCESOS / RECURSOS PARA LA CALIDAD  
DAMELIO ROBERT  
EDITORIAL PANORAMA  
AÑO 2000
- QUALITY MANAGEMENT (GESTION DE LA CALIDAD)  
COMO APLICAR LAS MEJORES SOLUCIONES DE LOS EXPERTOS  
BROCKA BRUCE Y  
BROCKA M. SUZANNE  
AÑO 1994
- INDICADORES DE DESEMPEÑO EN EL SECTOR PÚBLICO  
BONNEFOY, JUAN CRISTÓBAL  
ARMIJO, MARIANELA  
PUBLICACIONES DE LAS NACIONES UNIDAS  
EDICIÓN 2005

**BIBLIOGRAFÍA**

**Mejora Continua de Procesos**

<b>Capítulo 2</b>	Que es el PMC	Pág. 7 a 17
<b>Capítulo 3</b>	El modelo SAMME	Pág. 19 a 21
<b>Capítulo 6</b>	Fase dos: Analizar	Pág. 43 a 63
<b>Capítulo 7</b>	Fase tres: Medir	Pág. 65 a 73
<b>Capítulo 8</b>	Fase cuatro: Mejorar	Pág. 75 a 87
<b>Capítulo 9</b>	Fase cinco: Evaluar	Pág. 89 a 99

**Fundamentos del Mapeo de Procesos**

<b>Introducción</b>	Introducción al Mapeo de Procesos	Pág. 9 a 13
<b>Capítulo 2</b>	Diagramas de flujo	Pág. 24 a 30
<b>Capítulo 3</b>	Diagramas de Procesos	Pág. 31 a 35
<b>Capítulo 4</b>	Diagramas de relaciones	Pág. 36 a 45
<b>Capítulo 5</b>	Diagramas interdisciplinarios de procesos	Pág. 46 a 58

**Quality Management (Gestión de la Calidad)**

<b>Capítulo 1</b>	Cuestiones fundamentales	Pág. 23 a 75
<b>Capítulo 2</b>	Los expertos en calidad	Pág. 83 a 120
<b>Capítulo 3</b>	La dinámica de la administración	Pág. 126 a 195
<b>Capítulo 4</b>	Herramientas y técnicas	Pág. 201 a 331

**Indicadores de Desempeño en el Sector Público**

<b>Capítulo 1</b>	Aspectos aceptables de la evaluación del desempeño Institucional	Pág. 13 a 20
<b>Capítulo 2</b>	Indicadores de desempeño: Definiciones, tipología y metodologías para su construcción	Pág. 21 a 41
<b>Capítulo 3</b>	Construyendo los indicadores de desempeño	Pág. 43 a 70
<b>Capítulo 4</b>	Principales dificultades y desafíos en la construcción y uso de los indicadores de desempeño	Pág. 71 a 78
<b>Capítulo 6</b>	Lecciones y aprendizajes de la experiencia de aplicación de los indicadores de desempeño en la administración pública	Pág. 97 a 99