



SAIG

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

**Secretaría de Administración e Innovación Gubernamental
Subsecretaría de Recursos Humanos
Dirección General de Desarrollo de Personal**

DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN

CATÁLOGO DE CURSOS EN BASE A COMPETENCIAS

- **Desarrollo Humano.**
- **Atención al Ciudadano**
- **Liderazgo y Habilidades de Gestión Pública.**
- **Planeación Institucional**
- **Gestión de la Calidad**
- **Habilidades Informáticas**
- **Formación y Administración del Factor Humano.**

Competencia: Desarrollo Humano.

Objetivo: Iniciar un proceso de mejora continua que permita al servidor público integrarse a su ambiente laboral, aprendiendo a trabajar en equipo, comunicándose eficazmente, manejando adecuadamente sus emociones; con un enfoque de servicio que fomente la atención de calidad a la ciudadanía, en un marco de respeto a los derechos humanos.

	Nombre del Curso	Objetivo	Temas	No. de Horas	Perfil del Participante
Desarrollo Humano.	1. Desarrollo Humano	Alcanzar un conocimiento teórico práctico en relación a las áreas del desarrollo humano, iniciando un proceso de mejora personal y laboral.	¿Qué es el Desarrollo Humano?/ Auto concepto y Autoestima / Los Valores / Manejo de emociones / Actitud en el Trabajo / Reflexiones acerca del trabajo.	5 horas	Todos los servidores públicos.
	2. Comunicación Eficaz	Proporcionar a los participantes herramientas para poder comunicar e informar de manera clara y sencilla mejorando la imagen institucional.	Generalidades de la Comunicación / Ciclo de Comunicación / Lenguaje Verbal y No Verbal / Escucha y Empatía / Asertividad / Barreras de la Comunicación / Problemas de la Comunicación / Comunicación Organizacional / Cómo manejar la Comunicación en situaciones difíciles / Cómo mejorar la Comunicación.	5 horas	Todos los servidores públicos.
	3. Gestión del Cambio	El participante comprenderá la importancia y la necesidad de la cultura de cambio individual y organizacional.	Análisis de casos exitosos de cambios organizacionales/ El Desarrollo Organizacional como instrumento de cambio/ Nociones de cambio/ Los cambios: sus tipos y formas/El cambio en las personas/ El cambio en la estructura organizacional/ Modelo básico de comportamiento organizacional.	5 horas	Todos los servidores públicos.
	4. Equipo de Alto Rendimiento	Proporcionar herramientas que permitan crear equipos generadores de una cultura organizacional que promueva y contribuya al logro de resultados.	Equipos de Alto Rendimiento / Etapas de desarrollo de un equipo / Tipos de equipos / Ventajas del trabajo en equipo / Causas por las que fallan los equipos/ Herramientas para el desarrollo de equipos/ Evaluación del equipo.	5 horas	Todos los servidores públicos.
	5. Conociendo la Inteligencia Emocional	El participante identificará, qué es la inteligencia emocional, como influyen las emociones en la toma de decisiones y los beneficios de ser hábil emocionalmente en su campo	Objetivo de la inteligencia emocional/ Características de la mente racional/ Características de la mente emocional/ Que son las emociones/ Las emociones básicas y su utilidad/ Comprender las emociones para dominarlas mejor/ Armonía entre emoción y	5 horas	Todos los servidores públicos.

	laboral.	pensamiento/Cómo influyen las emociones en la toma de Decisiones/ Beneficios de ser una persona emocionalmente inteligente.		
--	----------	---	--	--

Competencia: Atención al Ciudadano

Objetivo: Incidir en la prestación de servicios enfocados en el ciudadano, a manera de generar percepciones positivas sobre el Estado y sus entidades públicas poniendo en relevancia la mejora de la calidad de los servicios que brindan las entidades públicas.

	Nombre del Curso	Objetivo	Temas	No. de Horas	Perfil del Participante
Atención al Ciudadano	6. Cultura en el Servicio	Sensibilizar en la importancia de brindar un servicio de calidad para cubrir las expectativas y requerimientos ciudadanos mediante el diseño de protocolos de servicio.	¿Qué es Cultura de Servicio? / ¿Qué es un Servicio? / ¿Qué es un Cliente? / Etapas del Servicio / Actitud en el Servicio / Técnicas de Servicio/ Tipos de solicitudes ciudadanas/ Detección de la necesidad y respuesta/ Diseño de Protocolos de servicio institucionales.	2 Sesiones de 5 horas cada una.	Todos los servidores públicos que tengan contacto con la ciudadanía.
	7. Atención Ciudadana en el Sector Público	Expresa la competencia para prestar atención personalizada al ciudadano en el sector público, conforme a los lineamientos establecidos.	Desde que atiende al ciudadano/ detecta el tipo de servicio que requiere, de acuerdo a lo que expresa/ preguntas que el candidato le realiza, solicitando, verificando y procesando la información / documentación requerida para gestionar el servicio hasta la conclusión del mismo.	5 horas	Todos los servidores públicos que tengan contacto con la ciudadanía.
	8. Atención ciudadana con sentido de inclusión	Desarrollar e implementar protocolos de actuación para la prestación de servicios públicos sin discriminación, enfocando la atención	Cultura de la igualdad / el respeto de los derechos y las libertades fundamentales de todas las personas igualdad y la no discriminación/ Protocolos de atención	5 horas	Todos los servidores públicos que tengan contacto con la ciudadanía.
	9. Derechos Humanos en el Servicio Público	El participante identificará la importancia de los Derechos Humanos en el ejercicio del Servicio Público.	Características de los derechos humanos/ Clasificación de los derechos humanos/ Defensa de los derechos humanos/ Como fomentan los servidores públicos el respeto a los derechos humanos.	3 horas	Todos los servidores públicos.
	10. Equidad de Género en el Servicio Público	El participante identificará la importancia de la Equidad de Género en el ejercicio del Servicio Público.	Diferencia entre Igualdad/Equidad Que es género/prácticas de discriminación/Acoso Sexual en el Trabajo/medidas preventivas / Buzón/Adonde acudir.	3 horas	Todos los servidores públicos.

Competencia: Liderazgo y Habilidades de Gestión Pública.

Objetivo: Desarrollar las habilidades requeridas para el ejercicio de un liderazgo de calidad; y para la realización eficiente y eficaz de las funciones directivas en la Gestión Pública.

	Nombre del Curso	Objetivo	Temas	No. de Horas	Perfil del Participante
Liderazgo y Habilidades de Gestión Pública	11. Liderazgo Proactivo	Desarrollar las habilidades requeridas para ejercer un liderazgo de calidad, orientado al mejoramiento continuo de los servicios públicos.	Liderazgo en el contexto de la globalización/ Perfil del líder de calidad / Misión, Visión y Valores del líder de calidad / Liderazgo situacional /Detección de estilos de liderazgo.	5 horas	Todos los servidores públicos.
	12. Manejo de Conflictos	El participante analizará de forma correcta qué es un conflicto y las principales técnicas para el manejo de los mismos.	Conflictos interpersonales y sociales/ Áreas frecuentes del conflicto/Tipos de conflictos/ Factores principales que desencadenan el conflicto/ Principales técnicas para la solución de conflictos.	5 horas	Todos los servidores públicos.
	13. Métodos y Estrategias de Negociación	El participante, describirá en forma correcta los aspectos generales de la negociación, un método para negociar y estrategias para llevarla a cabo.	Aspectos generales de la negociación/Método de negociación/ Estrategias de negociación.	5 horas	Servidores públicos que realicen labores de negociación o mediación en acuerdos.
	14. Habilidades Directivas en la Gestión Pública	Proporcionar de forma intensiva las herramientas básicas para el desarrollo de Habilidades Directivas en la Gestión Pública.	Diez Módulos: I. Comunicación Efectiva. II. Integración de equipos de trabajo III. Liderazgo Efectivo. IV. Mantenimiento del Orden y Limpieza. V. Manejo de Conflictos laborales VI. Técnicas de negociación. VII. Reuniones Efectivas. VIII. Elaboración de Documentos Ejecutivos. IX. Administración del Tiempo. X. Planeación Estratégica aplicada.	3 Horas por cada Módulo haciendo un total de 30 horas.	Jefes de Departamento, Subdirectores, Directores, Directores Generales, Subsecretarios, Coordinadores, Secretarios.

Competencia: Planeación Institucional

Objetivo: Consolidar el proceso de planeación estratégica institucional, mediante la determinación de objetivos y metas, evaluando y midiendo el cumplimiento de estos; como base para la elaboración de proyectos de alto impacto, que beneficien a la ciudadanía.

	Nombre del Curso	Objetivo	Temas	No. de Horas	Perfil del Participante
Planeación Institucional	15. Planeación Estratégica	Brindar una herramienta metodológica que permita realizar y consolidar el proceso de planeación estratégica de acuerdo al Plan Estatal de Desarrollo.	Qué es la planeación estratégica? / ¿Por qué planear en primer lugar? / Elementos básicos de la planeación estratégica/ Desarrollo de la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos, Estrategia / El análisis FODA/ Proyectos, procesos y servicios.	5 horas	Personal que realiza labores de planeación y determinación de objetivos estratégicos.
	16. Definición de Indicadores	Proporcionar una metodología para el diseño de indicadores de los servicios, que permitan una oportuna toma de decisiones.	Concepto / Características / Utilidad / Proceso para su determinación / Dimensiones / Determinación del indicador / Tipos de indicadores: Estratégicos, proyecto, proceso o gestión, servicio, satisfacción/ Metodología.	10 horas Dos sesiones de 5 horas cada una.	Personal de áreas de planeación y dueños de procesos que requieren trabajar con indicadores.
	17. Administración de Proyectos	Proporcionar la metodología de la Administración de Proyectos para desarrollarla como herramienta en el proceso prestación de servicios.	Conceptos generales / Organización del proyecto / Herramientas y Metodología/ Evaluación de un proyecto.	5 horas	Personal que estructure y administre proyectos.

Competencia: Gestión de la Calidad

Objetivo: Proporcionar las herramientas básicas para implementar o habilitar un sistema de gestión de la calidad, formando auditores internos, competentes para la realización de auditorías planificadas; orientadas a la realización de acciones correctivas y preventivas.

	Nombre del Curso	Objetivo	Temas	No. de Horas	Perfil del Participante
Gestión de la Calidad	18. Introducción a la Norma ISO 9001:2008	Proporcionar información básica de la Norma ISO 9001:2008, relativa a la importancia, elementos, beneficios y aplicación de la misma.	¿Qué es la norma ISO 9001:2008? / ¿Cuál es la nomenclatura para ISO 9001:2008? / ¿En qué consiste la certificación en gestión de calidad ISO 9001:2008? / Los ocho principios básicos de la norma ISO 9001:2008 y de gestión de calidad/ Requerimientos de la norma ISO 9001:2008.	5 horas	Personal de las áreas de calidad y planeación, interesados en implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.

	19. Gestión de un Programa de Auditoría	Conocer el concepto básico de una Auditoría de un sistema de gestión de la calidad y de acuerdo a la norma ISO 19011:2011.	Referencias normativas/ Términos y definiciones/ Principios de auditoría/ Directrices para la auditoría interna/ Anexos.	10 horas Dos sesiones de 5 horas cada una	Personal de las áreas de calidad y planeación, que realicen auditorías internas.
	20. Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	Los participantes conocerán que son las acciones correctivas y preventivas y cómo aplicarlas en los procedimientos, para mejorar el sistema de calidad.	Mejora continua/ Generalidades sobre las acciones correctivas y preventivas/ Acciones correctivas/ Acciones preventivas/ Glosario.	5 horas	Personal de las áreas de calidad y planeación, que requieran mejorar su Sistema de Gestión de la Calidad.
	21. Formación de Auditores	Capacitarse como auditor de Sistemas de Gestión de la Calidad y asumir las responsabilidades en la realización de auditorías internas.	Términos y definiciones/ Principios de la auditoría/ Pasos para los distintos tipos de auditoría/ Roles y responsabilidades del equipo auditor/ Competencia de los auditores/ Evaluación del auditor.	5 horas	Personal de las áreas de calidad y planeación, interesados en formarse como auditores internos.
	22. Taller de las 5'S	Fomentar en los participantes el desarrollo de una cultura de calidad encaminada a lograr la limpieza y el orden en las áreas de trabajo.	Concepto/ Las 5 S's / Aplicación y control del programa de mejora de la imagen y ambiente de trabajo / Anexos.	5 horas	Todos los servidores públicos.

Competencia: Habilidades Informáticas

Objetivo: Adquirir y desarrollar habilidades en materia de ofimática, para la elaboración de textos, hojas de cálculo; así como el diseño de presentaciones y la estructuración de bases de datos; necesarias para la realización de las tareas institucionales.

	Nombre del Curso	Objetivo	Temas	No. de Horas	Perfil del Participante
Habilidades Informáticas	23. Alfabetización Digital		Se encuentra en desarrollo		Todos los servidores públicos que requieran de conocimientos esenciales para trabajar con un equipo de cómputo.
	24. Word Básico	Al término del curso el participante identificará y aplicará las herramientas necesarias para editar un	Conceptos básicos/ Crear un Documento, Guardarlo, Abrirlo, Manipular el texto y Revisarlo/ Formatos de presentación, Diseño de plantillas, Tablas e impresión de documentos.	15 horas 5 Sesiones de 3 horas diarias	Personal que requiera conocimientos básicos para editar documentos oficiales, utilizando un

	documento electrónico utilizando el programa Word de Office.			procesador de textos.
25. Word Intermedio	Al finalizar el curso, los participantes contarán con los conocimientos necesarios que les permitan aplicar y crear, Estilos, Columnas, Imágenes, Organigramas, Gráficas, combinar correspondencia y elaboración de esquemas para la automatización del trabajo.	Crear Estilos, Columnas e insertar imágenes en el procesador de texto Word/ Insertar Formas y Dibujar, Crear Graficas, Organigramas y diagramas de flujos dentro del procesador de texto Word/ Combinar correspondencias, Crear Esquemas y documentos maestros en el procesador de texto Word.	15 horas 5 Sesiones de 3 horas diarias	Personal que requiera conocimientos para elaborar documentos oficiales estilizados, añadiendo imágenes y gráficos; combinando correspondencia; utilizando un procesador de textos.
26. Word Avanzado	Al finalizar el curso, los participantes contarán con los conocimientos necesarios que les permitan aplicar y crear índices o tablas de contenidos, notas de pie y notas al final, formularios, protección de documentos, listas, macros y Word en internet.	Crear Índices o tablas de contenido, Encabezado de páginas. Pie de páginas. Número de páginas, protección de documentos en el procesador de texto Word/ Insertar Notas al pie y Notas al final, Listas y Protección de Documentos/ Crear formularios, Macros y Personalización de Interfaz.	15 horas 5 Sesiones de 3 horas diarias	Personal que requiera conocimientos avanzados para elaborar documentos oficiales con índices, tablas y formularios; y el manejo de macros, utilizando un procesador de textos.
27. Excel Básico	Al término del curso el participante identificará y aplicará las herramientas necesarias para editar una hoja de cálculo electrónica utilizando el programa Excel de Office.	Conceptos Básicos ¿Qué es una hoja de cálculo? y elementos que forman la pantalla de Excel 2010/ Libro de trabajo, seleccionar celdas, filas y columnas, Administrar hojas de cálculo y libros de trabajo, Manipular Datos/ Formato de una hoja de cálculo, verificar ortografía e imprimir la información de una hoja de cálculo.	15 horas 5 Sesiones de 3 horas diarias	Personal que requiera conocimientos básicos para elaborar hojas de cálculo y libros de trabajo de forma automatizada, utilizando un programa de aplicación.
28. Excel Intermedio	Al finalizar el curso el participante podrá personalizar el entorno del programa Excel; colocar formatos personalizados y condicionales, emplear formulas y funciones complejas, manejar datos con validaciones, emplear herramientas para imprimir, proteger, compartir y enlazar hojas y libros, además iniciará con el empleo de tablas dinámicas.	Personalizar el entorno de la aplicación, Formulas y funciones avanzadas/ Formatos, Manejo de datos e impresión de hojas de cálculo/ Enlazar hojas de trabajo, seguridad y tablas dinámicas.	15 horas 5 Sesiones de 3 horas diarias	Personal que requiera conocimientos para elaborar hojas de cálculo con fórmulas y funciones avanzadas, con el empleo de tablas dinámicas; utilizando un programa de aplicación.



29. Excel Avanzado	Al finalizar el curso el participante podrá generar gráficos especializados, importar y exportar datos de Excel; así como estructurar Tablas y Vínculos a partir de la Creación de Macros.	Gráficos/ Importar y Exportar datos en Excel, Tablas de Excel y Vínculos/ Creación de Macros.	15 horas 5 Sesiones de 3 horas diarias	Personal que requiera conocimientos avanzados para podrá generar gráficos especializados, importar y exportar datos de Excel; así como Tablas y Vínculos a partir de la Creación de Macros.
30. Power Point Básico	Al término del curso el participante identificara y aplicara las herramientas necesarias para editar una presentación electrónica utilizando PowerPoint 2010 de Office.	Conceptos Básicos ¿Qué es PowerPoint, iniciar y cerrar PowerPoint 2010, Entorno y primeros pasos de PowerPoint/ Nuevas presentaciones, Abrir y Guardar presentaciones, Las Vistas, Otras vistas y Diseño de diapositivas/ Manejar objetos, Insertar objetos, Diseño, Crear y modificar diseños de diapositivas, trabajar con textos.	15 horas 5 Sesiones de 3 horas diarias	Personal que requiera conocimientos básicos para diseñar una presentación, insertando y manejando objetos e imágenes, con el uso de textos.
31. Power Point Intermedio y Avanzado	Al término del curso el participante aplicara su presentación con características que la transformarán en un medio de comunicación poderoso. El participante personalizará la interfaz de PowerPoint para adecuarse a sus requerimientos y usará las características nuevas y mejoradas para crear presentaciones dinámicas y llamativas visualmente.	Notas del orador, impresión, Trabajar con imágenes/ Tablas, Creación de gráficas, Creación de diagramas/ La barra de dibujo, elementos multimedia, animaciones y transacciones/ Publicación, Exportar a Word, PDF o video, enviar por correo electrónico y presentación a una audiencia remota.		Personal que requiera conocimientos avanzados para elaborar una presentación que incluya gráficos, diagramas, elementos multimedia y animaciones; así como exportarla a otros formatos.

Competencia: Formación y Administración del Factor Humano.

Objetivo: Proporcionar al servidor público la inducción institucional que fomente su sentido de pertenencia, identificando los procedimientos administrativos regulatorios en materia de recursos humanos; con la oportunidad de formarse como instructor de cursos presenciales.

	Nombre del Curso	Objetivo	Temas	No. de Horas	Perfil del Participante
Formación y Administración del Factor Humano.	32. Formación de Instructores	El participante identificará y analizará los conceptos básicos sobre didáctica y los elementos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje.	El Facilitador/ Conducción de grupos/ Técnicas Instruccionales/ Técnicas grupales / Manejo de Recursos Didácticos/ Planeación de Sesiones/ Recomendaciones Finales / Anexos.	10 horas Dos sesiones de 5 horas cada una	Servidores públicos interesados en formarse como replicadores, impartiendo cursos de capacitación.
	33. Inducción a la Administración Pública	Al finalizar el curso, a través de sesiones teórico-prácticas, el participante obtendrá los conocimientos necesarios sobre la Administración Pública, que le permitan mejorar en forma óptima su desempeño como servidor público.	Naturaleza, objeto y carácter de la administración/ El Estado Mexicano/ La Administración Pública/ Marco Normativo de la Administración Pública/ Gobierno Competitivo.	5 horas	Todos los servidores públicos, especialmente aquellos de nuevo ingreso que requieren de un proceso de inducción.
	34. Procedimientos Administrativos en Materia de Recursos Humanos	Proporcionar a los participantes los conocimientos Teórico-Prácticos de las disposiciones legales relativas a las incidencias; para lograr su adecuada aplicación.	Problemática actual del manejo de incidencias en los Hospitales de Alta Especialidad de la Secretaría de Salud/ Disposiciones Legales Aplicables al manejo de las incidencias laborales/ Casos prácticos de manejo de las incidencias laborales.	3 horas	Personal responsable de las áreas: Jurídicas, Administrativas y de Recursos Humanos, vinculadas con la Administración del Factor Humano.

	Nombre del Curso	Objetivo	Temas	No. de Horas	Perfil del Participante
Ortografía y Redacción	35. Ortografía	El participante reforzará sus conocimientos para escribir correctamente mediante el uso de reglas ortográficas y de puntuación, en la elaboración de los documentos empleados en el desempeño de las funciones de la Administración Pública.	Definición/ Letras/ Signos de puntuación/ Signos auxiliares de la escritura/ Acentuación / Anexos	10 horas Dos sesiones de 5 horas cada una	Todos los servidores públicos.



SAIG

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

	36. Redacción	El participante desarrollará la habilidad de expresarse por escrito, redactando con claridad y precisión los textos y documentos más utilizados en la Administración Pública.	Conceptos básicos de redacción/ El buen gusto y las formas de expresión/ Redacción de párrafos/ Escritos oficiales/ Escritos sociales utilizados en la Administración Pública.	5 horas	Todos los servidores públicos.
--	----------------------	---	--	---------	--------------------------------