



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



Programa General de Formación y Desarrollo en Línea

Integrado por 54 temas que se ofrecen en la modalidad de educación a distancia, vía internet (E-learning)

■ Para este 2016 se agregaron 22 temas nuevos.



ÍNDICE DE CURSOS

| | |
|------------------------------------------------------|-----------|
| I. ADMINISTRATIVAS..... | 6 |
| 1. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS..... | 7 |
| 2. ANÁLISIS DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES..... | 8 |
| 3. CALIDAD EN EL SERVICIO..... | 9 |
| 4. ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE PROGRAMAS | 10 |
| 5. ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS | 11 |
| 6. HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN..... | 12 |
| 7. INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO | 13 |
| 8. CONSTRUCCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO | 14 |
| 9. LIDERAZGO ORIENTADO AL DESARROLLO..... | 15 |
| 10. DESARROLLO ORGANIZACIONAL..... | 16 |
| 11. ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO..... | 17 |
| 12. INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 18 |
| 13. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA | 19 |
| 14. ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO | 20 |
| II. ARCHIVO Y MANEJO DOCUMENTAL..... | 21 |
| 15. ARCHIVO | 22 |



| | |
|-------------------------------------------|-----------|
| 16. CONTROL Y MANEJO DE DOCUMENTOS..... | 23 |
| III. ATENCIÓN AL PÚBLICO | 24 |
| 17. ATENCIÓN AL PÚBLICO | 25 |
| IV. CONTABILIDAD Y AUDITORÍA | 26 |
| 18. CONTABILIDAD BÁSICA | 27 |
| 19. ELABORACIÓN Y CONTROL DE PRESUPUESTO | 28 |
| V. COMUNICACIÓN..... | 29 |
| 20. CÓMO HABLAR EN PÚBLICO | 30 |
| 21. COMUNICACIÓN EFECTIVA | 31 |
| 22. INGLÉS NIVEL 0 | 32 |
| 23. INGLÉS NIVEL 1..... | 33 |
| 24. INGLÉS NIVEL 2..... | 34 |
| VI. DESARROLLO HUMANO..... | 35 |
| 25. ASERTIVIDAD..... | 36 |
| 26. INTELIGENCIA EMOCIONAL..... | 37 |
| 27. MANEJO DE ESTRÉS | 38 |
| 28. RELACIONES HUMANAS | 39 |
| 29. MANEJO DE CONFLICTOS..... | 40 |



| | |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 30. PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA..... | 41 |
| 31. TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN PARA TRABAJO EN EQUIPO | 42 |
| VII. EDUCACIÓN..... | 43 |
| 32. ÉTICA Y VOCACIÓN DE SERVICIO | 44 |
| 33. REFORMAS FISCALES | 45 |
| VIII. INFORMÁTICA..... | 46 |
| 34. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO..... | 47 |
| 35. MICROSOFT POWER POINT..... | 48 |
| 36. MICROSOFT WORD BÁSICO..... | 49 |
| 37. MICROSOFT EXCEL BÁSICO..... | 50 |
| 38. PHOTOSHOP CS6 BÁSICO | 51 |
| IX. JURÍDICA..... | 52 |
| 39. ACTUALIZACIÓN EN LEGISLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS | 53 |
| 40. LEY DEL TRABAJO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO Y MUNICIPIOS | 54 |
| X. PROTECCIÓN CIVIL..... | 55 |
| 41. PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y DESASTRES | 56 |
| 42. PRIMEROS AUXILIOS | 57 |
| 43. PROTECCIÓN CIVIL..... | 58 |



| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 44. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO ● NUEVO | 59 |
| XI. RECURSOS MATERIALES | 60 |
| 45. CONTROL DE ALMACENES ● NUEVO | 61 |
| 46. CONTROL DE INVENTARIOS ● NUEVO | 62 |
| XII. SECRETARIAL | 63 |
| 47. CONTROL DE AGENDA ● NUEVO | 64 |
| 48. DESARROLLO SECRETARIAL | 65 |
| 49. ELABORACIÓN DE INFORMES | 66 |
| 50. ORTOGRAFÍA | 67 |
| 51. REDACCIÓN ● NUEVO | 68 |
| XIII. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 69 |
| 52. HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE MEJORA EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 70 |
| 53. APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS JAPONESAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 71 |
| 54. AUDITORÍAS INTERNAS EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ● NUEVO | 72 |



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



I. ADMINISTRATIVAS

[Volver al Índice](#)

Mexiquenses
con **Vocación**
de **servicio**

1. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO

Proporcionar al personal del servicio público los conocimientos de la administración de recursos humanos para su aplicación práctica en el desempeño de sus funciones, comprendiendo la importancia que reviste el capital humano en todas las organizaciones, a través de técnicas que le permitan su propio desarrollo, y el del personal a su cargo.

DURACIÓN: 20 horas.

CONTENIDO

1. Introducción y objetivo general
2. Elementos esenciales de los recursos humanos
3. Las personas
4. Motivación
5. Comunicación
6. El proceso de administración de recursos humanos
7. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

2. ANÁLISIS DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES

OBJETIVO

Al término del curso, las personas del servicio público contarán con las herramientas necesarias que les permitan realizar un análisis de problemas y, a su vez, desarrollar habilidades para tomar decisiones asertivas.

DURACIÓN: 20 horas.

CONTENIDO

1. Introducción y objetivo general
2. ¿Qué es un problema?
3. El proceso de análisis de problemas
4. La toma de decisiones
5. Otros modelos para la toma de decisiones
6. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

3. CALIDAD EN EL SERVICIO

OBJETIVO

El personal del servicio público identificará las bases filosóficas y metodológicas de una cultura orientada a la calidad en el servicio y adaptarán su desempeño personal y profesional hacia el servicio y la mejora continua, reconociendo y aplicando metodologías y buenas prácticas para un servicio de excelencia; así como practicando técnicas de atención profesional a las necesidades y objeciones de las personas usuarias orientadas al logro de los objetivos organizacionales.

DURACIÓN: 20 horas.

CONTENIDO

1. Introducción y objetivo general
2. Filosofía del servicio al cliente
3. Cliente
4. La calidad en el servicio
5. La calidad total
6. Hacia un servicio de calidad
7. Mejora continua del servicio
8. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

4. ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE PROGRAMAS

OBJETIVO

El personal del servicio público será capaz de identificar los diferentes conceptos que son de utilidad para conformar el contexto temático, por lo que al término del mismo será capaz de entender la importancia de la planeación de actividades de acuerdo a las funciones fundamentales dentro del organismo de gobierno para el cual labora; así mismo, distinguirá las diferencias existentes entre plan, programa, proyecto, tarea y actividad al planear, proyectar y organizar mediante la aplicación de las etapas de construcción de programas.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. ¿Qué es la planeación?
3. Diferenciación entre plan, programa, proyecto, actividad y tarea
4. Guía de los aspectos que debe contemplar un programa
5. Desarrollo de los aspectos de un programa
6. Evaluación de programas
7. Conclusión final
8. Test final
9. Bibliografía

NUEVO

[Volver al Índice](#)

5. ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS

OBJETIVO

Las personas del servicio público conocerán los conceptos, metodologías y herramientas necesarias para la elaboración y desarrollo de proyectos, con la finalidad de contar con elementos que les permitan efectuar la presentación de un proyecto en su área de trabajo.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Diferencia entre plan, programa, proyecto, actividad y tarea
3. Cualidades personales necesarias para desarrollar un proyecto
4. Proyectos locales, regionales, nacionales e internacionales
5. Contenido de un proyecto
6. Conclusión final
7. Test final
8. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

6. HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

OBJETIVO

Proporcionar a las servidoras y servidores públicos los conceptos teóricos y prácticos necesarios para lograr un mejor tratamiento de la información, que les permita mejorar su conocimiento, en cuanto al uso de las herramientas informáticas, a través de prácticas que contribuyan al análisis e interpretación de datos en su área de trabajo.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Formato condicional
3. Herramientas para el manejo de datos
4. Objetos dinámicos
5. Macros
6. Compartir libro
7. Conclusión final
8. Test final
9. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

7. INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

OBJETIVO

Al finalizar el curso, el personal del servicio público será capaz de identificar los elementos necesarios para el desarrollo e instrumentación de equipos eficientes de trabajo, por medio del análisis de sus componentes, con el propósito de ayudarlo a constituir mejores grupos de trabajo en su área laboral, reflexionando sobre la importancia de la integración en equipos de trabajo, buscando en conjunto el talento colectivo y la energía de las personas.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Consideraciones preliminares
3. El equipo y su entorno
4. Construcción de un equipo de trabajo
5. Equipos de trabajo para la mejora continua
6. Conclusión final
7. Test final
8. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

8. CONSTRUCCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

OBJETIVO

Conocer las herramientas básicas para el adecuado manejo, comprensión, funcionamiento y desarrollo del trabajo en equipo.

Se plantea diferenciar entre los conceptos de grupo y equipo para crear lo que verdaderamente es un trabajo en equipo, conocer las dinámicas que ocurren dentro del equipo para aprender a liderar, motivar y manejar conflictos, identificar los roles de un equipo así como los factores que facilitan la cooperación, empatía y logro de objetivos propuestos, y comprender la importancia de trabajo en equipo como factor de éxito profesional.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. ¿Qué es el trabajo en equipo?
3. Formación del trabajo en equipo
4. Jefe vs Líder de equipo
5. Roles dentro del equipo
6. Miembro ideal de un equipo de trabajo
7. ¿Cuándo un equipo no funciona?
8. Motivación del trabajo en equipo
9. Los 5 pasos básicos del trabajo en equipo
10. Conclusión final
11. Test final
12. Bibliografía
13. Anexo
14. Directorio

[Volver al Índice](#)

NUEVO

9. LIDERAZGO ORIENTADO AL DESARROLLO

OBJETIVO

Al término del curso, las personas del servicio público identificarán los diferentes estilos de liderazgo, que le permitan desarrollar las habilidades necesarias para dirigir un equipo de trabajo y, que a su vez, le aporten elementos para mejorar su clima organizacional en beneficio de su entorno laboral.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Liderazgo y su ámbito de aplicación
3. ¿Ser jefe o ser líder?
4. Estilos de liderazgo
5. Un modelo de liderazgo orientado al desarrollo
6. Conclusión final
7. Test final
8. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

10. DESARROLLO ORGANIZACIONAL

OBJETIVO

Las servidoras y los servidores públicos contarán con los conocimientos y herramientas necesarias que le permitirán impulsar el crecimiento, desarrollo y autorrealización del capital humano, en el ámbito personal y profesional.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Aspectos básicos para comprender el concepto de Desarrollo Organizacional
3. Desarrollo Organizacional
4. Resistencia al cambio
5. Agente de Desarrollo Organizacional
6. El capital emocional de la organización
7. Conclusión final
8. Test final
9. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

11. ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO

OBJETIVO

El personal del servicio público aprenderá a diferenciar las peculiaridades del recurso tiempo frente al resto de recursos y a clasificar los tipos de tiempo que se disponen; así como las características del entorno laboral que pueden influir en el aprovechamiento óptimo del tiempo de trabajo y plantear objetivos que favorezcan una planificación más eficaz, utilizando herramientas como Google Calendar.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Comenzando a reflexionar sobre el tiempo...
2. Conócete a ti mismo(a)
3. Los ladrones del tiempo, ¿te atreves a detenerlos?
4. Sustituyamos el reloj por la brújula... ¿a dónde queremos ir?

[Volver al Índice](#)

12. INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

OBJETIVO

Proveer a las personas del servicio público de las herramientas metodológicas necesarias para la elaboración y desarrollo de programas, proporcionándoles una guía para el adecuado establecimiento de actividades, recursos, retroalimentación y control que deben desarrollarse para el logro de los objetivos institucionales.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. El Estado
3. La Administración Pública
4. La Administración Pública en México
5. Las reformas en la Administración Pública
6. La calidad en la Administración Pública
7. Conclusión final
8. Test final
9. Bibliografía
10. Anexo
11. Directorio

NUEVO

[Volver al Índice](#)

13. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

OBJETIVO

Capacitar al personal del servicio público en la aplicación de herramientas estadísticas, con enfoques contemporáneos del desarrollo organizacional, haciendo énfasis en la importancia de su aplicación orientada hacia la visión, de tener procesos estables y lograr una mejor competitividad con las exigencias actuales.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivos
2. La recolección de datos
3. División de la estadística y sus campos de aplicación
4. Términos de la estadística
5. Etapas de un estudio estadístico
6. Los datos estadísticos
7. Escalas de medición y reglas de redondeo
8. Tablas estadísticas
9. Métodos gráficos
10. Estratificación
11. Diagramas e histograma
12. Conceptos básicos de estadística descriptiva
13. Gráfica de control
14. Test final
15. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

14. ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO

OBJETIVO

Al término del curso, el personal del servicio público conocerá el marco teórico-conceptual que le ayude a analizar las distintas situaciones con las que se pueda encontrar en las organizaciones, con el objetivo de diseñar y planificar acciones que le lleven a la implantación y desarrollo de las nuevas formas de organización en el trabajo (NFOT), para que puedan alcanzar resultados cualitativamente superiores, mediante la integración de los aspectos técnicos del proceso de trabajo y la dimensión social.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Concepto e importancia de la organización
3. La organización formal e informal
4. Cultura organizacional
5. Manual de organización
6. Conclusión final
7. Test final
8. Bibliografía

[Volver al Índice](#)



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



II. ARCHIVO Y MANEJO DOCUMENTAL

[Volver al Índice](#)

15. ARCHIVO

OBJETIVO

Las servidoras y los servidores públicos comprenderán la importancia que tiene el manejo adecuado del archivo, como un servicio que proporciona: la información, la administración de documentos y la eliminación de los mismos.

Conocerán los distintos tipos de sistemas que existen para determinar cuál es el sistema que mejor conviene al manejo de la información dentro de su área de trabajo.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Manejo de documentos
3. Documentos y expedientes
4. Terminología
5. Clasificación de archivos
6. Mobiliario y equipo
7. Sistema de archivo
8. Catalogación
9. Registro de documentos
10. Test final
11. Bibliografía

[Volver al Índice](#)



16. CONTROL Y MANEJO DE DOCUMENTOS

OBJETIVO

Al finalizar el curso, el personal del servicio público aprenderá los principios básicos para la identificación, organización y clasificación normativa de los documentos así como los diferentes tipos de archivo que se traducirá en una mayor eficiencia de la administración.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Manejo de documentos
3. Cuál es el procedimiento para archivar
4. Consulta y préstamo de documentos
5. Restauración
6. Conclusión final
7. Test final
8. Bibliografía

[Volver al Índice](#)



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



III. ATENCIÓN AL PÚBLICO

[Volver al Índice](#)

17. ATENCIÓN AL PÚBLICO

OBJETIVO

Ofrecer a las servidoras y los servidores públicos los elementos y herramientas que les permitan el manejo de conflictos y la identificación de necesidades o requerimientos de las personas usuarias de un trámite o servicio, con el interés de mejorar la calidad de su trabajo mediante la motivación, comunicación y autoconocimiento.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Importancia de la motivación en el proceso de desarrollo de la productividad
3. La filosofía del servicio
4. Manejo de conflictos
5. Momentos de verdad
6. Conclusión final
7. Test final
8. Bibliografía

[Volver al Índice](#)



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



IV. CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

[Volver al Índice](#)

Mexiquenses
con **Vocación**
de **servicio**

18. CONTABILIDAD BÁSICA

OBJETIVO

Capacitar al personal del servicio público, para que conozca los registros contables, las normas de información financiera e interpretación de los estados financieros.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Necesidad social de la información financiera en las entidades
3. Balance general
4. Registro de operaciones
5. Estado de resultados
6. Ley General de Contabilidad Gubernamental
7. Manual de Contabilidad Gubernamental para el Sector Paraestatal Federal
8. Manual de Contabilidad Gubernamental del Ente Público Poder Ejecutivo Federal
9. Conclusión final
10. Test final
11. Bibliografía
12. Anexo
13. Directorio

NUEVO

[Volver al Índice](#)

19. ELABORACIÓN Y CONTROL DE PRESUPUESTO

OBJETIVO

Proporcionar a las servidoras y los servidores públicos, los conceptos teóricos y prácticos necesarios para elaborar y controlar un presupuesto; lo cual les permita mejorar su conocimiento y, por tanto, su productividad dentro de la dependencia en donde laboren.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivos
2. Aspectos previos
3. El presupuesto
4. El proceso presupuestario en las organizaciones
5. El proceso de planeación
6. Objetivos del presupuesto y claves para su elaboración
7. Funciones e importancia de un presupuesto
8. Ventajas y limitaciones de los presupuestos
9. Clasificación de los presupuestos
10. Control de presupuesto
11. Caso práctico
12. Conclusión final
13. Test final
14. Bibliografía
15. Anexo
16. Directorio

NUEVO

[Volver al Índice](#)



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



V. COMUNICACIÓN

[Volver al Índice](#)

Mexiquenses
con **Vocación**
de **servicio**

20. CÓMO HABLAR EN PÚBLICO

OBJETIVO

Transmitir al personal del servicio público la importancia del dominio de la palabra como herramienta imprescindible y como base de una personalidad segura, para que sea capaz de hacer una presentación o realizar una conferencia de manera eficaz y eficiente, y desarrollar las técnicas y habilidades necesarias para una comunicación efectiva.

DURACIÓN: 20 horas

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Significado e importancia de saber hablar en público
3. Comunicación
4. Tipos de audiencia
5. Perfil de un buen orador
6. El discurso. Tipos y estilo
7. Apoyos durante la intervención
8. Estructura y componentes del discurso
9. El debate
10. Conclusión final
11. Test final
12. Bibliografía
13. Anexo
14. Directorio

[Volver al Índice](#)

NUEVO

21. COMUNICACIÓN EFECTIVA

OBJETIVO

Las personas del servicio público conocerán los conceptos asociados a la actividad de comunicación efectiva, las herramientas que la favorecen y mejorar la manera de expresar las ideas hacia las demás personas, ya sea en un ámbito social, familiar o laboral.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Comunicación efectiva
3. Proceso y enfoque de la comunicación
4. Formas de comunicación
5. Flujos de comunicación
6. Imagen e identidad
7. Barreras de la comunicación
8. Estilos de comunicación
9. Actitudes de la comunicación efectiva
10. Cómo lograr una comunicación efectiva
11. Conclusión final
12. Test final
13. Bibliografía
14. Anexos
15. Directorio

[Volver al Índice](#)



22. INGLÉS NIVEL 0

OBJETIVO

El personal del servicio público podrá adquirir los conocimientos básicos para conversar y entender pequeños textos. En él aprenderán a saludar a las personas, preguntar la hora, desenvolverse en un restaurante, etc. En definitiva, el curso trata de la práctica vinculada a las actividades de la vida cotidiana, contextualizada en la preparación de un viaje a Inglaterra.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Los preparativos para el viaje
2. Estás en Inglaterra
3. Vida diaria
4. Tiempo libre

[Volver al Índice](#)

23. INGLÉS NIVEL 1

OBJETIVO

Adquirir los conocimientos de la lengua inglesa necesarios para llevar a cabo correctamente un viaje a Inglaterra. Se explica de forma práctica cómo hacer las maletas, ir al aeropuerto, alojarse en un hotel, caminar por la ciudad, visitar monumentos, conocer gente e incluso ir al médico. En definitiva, se trata de practicar actividades, vinculadas en realizar una primera visita a un país de habla inglesa.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Packing your luggage
2. At the airport
3. Means of transport
4. Lodging
5. Around the city
6. Sightseeing

[Volver al Índice](#)



24. INGLÉS NIVEL 2

OBJETIVO

Adquirir los conocimientos necesarios para sobrevivir en Inglaterra, desarrollará todas las actividades de la vida diaria durante su estancia en Inglaterra como: comprar en tiendas, comer fuera, leer periódicos o ver televisión, enviar postales o cartas, términos relativos al trabajo o al estudio y disfrutar su tiempo libre.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Shopping
2. Eating out
3. Spare time activities
4. Leisure and entertainment places
5. Daily life
6. Work and study
7. The communication media
8. News from England

[Volver al Índice](#)



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



VI. DESARROLLO HUMANO

[Volver al Índice](#)

Mexiquenses
con **vocación**
de **servicio**

25. ASERTIVIDAD

OBJETIVO

Al terminar el curso, las personas del servicio público comprenderán el concepto, implicaciones, características y la importancia de desarrollar una actitud asertiva para lograr el éxito en sus metas personales, familiares y laborales.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. La asertividad
3. Actitud frente a la vida
4. Voluntad y carácter
5. Origen de la asertividad
6. La asertividad, un estilo de vida
7. Conclusión final
8. Test final
9. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

26. INTELIGENCIA EMOCIONAL

OBJETIVO

Al término del curso, el personal del servicio público conocerá qué es la inteligencia emocional y cómo las emociones no solamente marcan su vida sino cómo influyen en su ámbito laboral; le proporcionará las herramientas necesarias para identificar los indicios de un bajo nivel de autoconocimiento y autoestima así como algunas pautas para mejorarlos.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Concepto de Inteligencia Emocional
2. Autoconocimiento y autoestima
3. Control emocional y del comportamiento
4. Habilidades sociales
5. Habilidades de comunicación
6. La Inteligencia Emocional en el trabajo

[Volver al Índice](#)

27. MANEJO DE ESTRÉS

OBJETIVOS

El objetivo general de este curso es que al finalizarlo, las personas participantes estarán en condiciones de reconocer los síntomas que caracterizan el estrés y comprender el efecto dañino que éste ejerce, tanto en el ámbito personal como en el desempeño laboral, además de manejar un conjunto de técnicas y estrategias conductuales que les permitan enfrentar las tensiones en sus actividades diarias de una manera constructiva y eficiente.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. ¿Qué es el estrés?
3. Elementos principales del estrés
4. Tipos de personalidad proclives al estrés y profesiones más estresantes
5. Tipos de estrés y su fisiología
6. Reacciones ante el estrés
7. Factores de estrés
8. Manejo del estrés
9. Eliminación de los factores que provocan estrés
10. Elasticidad
11. Estrés laboral
12. Conclusión final
13. Test final
14. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

NUEVO

28. RELACIONES HUMANAS

OBJETIVO

Los servidoras y los servidores públicos identificarán la importancia de la autoestima para el establecimiento de relaciones humanas saludables, reflexionando sobre sus recursos y potencialidades individuales y colectivas, para establecer relaciones humanas adecuadas en su entorno individual, familiar, social y laboral.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Importancia de la autoestima, bases y niveles
3. Asertividad
4. Conducta y Comportamiento Humano
5. Relaciones Humanas y comunicación
6. Conclusión final
7. Test final
8. Bibliografía

NUEVO

[Volver al Índice](#)

29. MANEJO DE CONFLICTOS

OBJETIVO

El personal del servicio público conocerá las causas que determinan la aparición de los conflictos y aplicará las estrategias para prevenirlos y manejarlos adecuadamente.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Conceptos previos. Elementos básicos y tipos de conflictos. Niveles de conflicto
2. Causas de conflicto
3. Conflictos en la comunicación
4. Estrategias para prevenir el conflicto
5. Afrontar y resolver el conflicto
6. Resumen
7. Autoevaluación
8. Práctica
9. Pon a prueba tus conocimientos

[Volver al Índice](#)

30. PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

OBJETIVO

Al término del curso, las personas del servicio público estarán capacitadas para el uso de técnicas y herramientas específicas de Programación Neurolingüística (PNL), aplicando su propia neurología, con la finalidad de generar cambios, acumulativos, crecientes y ecológicos en todos sus espacios vitales.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Programación Neurolingüística
3. Conceptos y herramientas de la PNL
4. Hemisferios cerebrales
5. Sistemas representacionales y los ojos
6. Representación mental
7. Anclas y estados de anclaje
8. Rapport
9. Presuposiciones en PNL
10. Conclusión final
11. Test final
12. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

31. TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN PARA TRABAJO EN EQUIPO

OBJETIVO

El personal del servicio público tendrá los conocimientos necesarios para aplicar técnicas de motivación en un equipo de trabajo. Conocerá las variables que determinan el rendimiento de un equipo, diseñando y organizando equipos con personas motivadas y dirigiéndolo de una forma eficaz.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Preliminares
2. Ejemplo
3. Técnicas de motivación
4. El estilo de liderazgo eficaz
5. Pon a prueba tus conocimientos

NUEVO

[Volver al Índice](#)



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



VII. EDUCACIÓN

[Volver al Índice](#)

32. ÉTICA Y VOCACIÓN DE SERVICIO

OBJETIVO

Las servidoras y los servidores públicos comprenderán e identificarán la importancia de la ética y los valores que le permitan generar cambios positivos en su vida personal, en las relaciones con otras personas, y la aplicación en su ámbito laboral.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Los valores y el bien, como deben ser
3. Integridad: camino para aprender a ser persona
4. Honestidad
5. Responsabilidad
6. Compromiso con misión y visión
7. Trato justo y respetuoso
8. Conclusión final
9. Test final
10. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

33. REFORMAS FISCALES

OBJETIVO

El personal del servicio público conocerá y se mantendrá actualizado, para la aplicación correcta de las nuevas disposiciones fiscales y tener las herramientas necesarias para un buen desarrollo profesional en nuestro diario actuar.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Ley de ingresos de la federación
3. Ley General de Hidrocarburos
4. Código Fiscal de la Federación
5. Decreto por el que se otorgan beneficios fiscales para 2015 a quienes tributen al Régimen de Incorporación Fiscal
6. Tercera Resolución de Modificaciones a la Resolución Miscelánea Fiscal para 2015
7. Conclusión final
8. Test final
9. Bibliografía

NUEVO

[Volver al Índice](#)



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



VIII. INFORMÁTICA

[Volver al Índice](#)

34. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

OBJETIVO

Las personas del servicio público serán capaces de identificar las partes de la computadora y sus elementos externos, así como realizar el mantenimiento preventivo del equipo considerando las normas de seguridad necesarias.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Componentes internos
3. Componentes externos
4. Unidades de almacenamiento
5. Mantenimiento preventivo
6. Conclusión final
7. Test final
8. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

35. MICROSOFT POWER POINT

OBJETIVO

Proporcionar al personal del servicio público los conocimientos y herramientas necesarias para su desarrollo profesional y personal, que le permitan un mejor desempeño laboral de manera fácil y rápida; haciendo uso de presentaciones en Power Point.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Conceptos básicos
3. Presentaciones (crear, abrir y cerrar)
4. Abrir una presentación y vistas
5. Trabajar con diapositivas
6. Las reglas y guías
7. Manejar objetos
8. Trabajar con textos
9. Trabajar con tablas
10. Trabajar con gráficos
11. Trabajar con organigramas
12. Dibujar formas
13. Insertar sonidos y películas
14. Animaciones y transiciones
15. Conclusión final
16. Test final
17. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

36. MICROSOFT WORD BÁSICO

OBJETIVO

Proporcionar a las servidoras y servidores públicos los conocimientos y herramientas para desarrollar las habilidades necesarias que les permitan generar y diseñar todo tipo de documentos escritos, como cartas, informes, reportes o memorias para mejorar su desempeño laboral, utilizando Microsoft Word.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción al entorno de trabajo de Microsoft Word
2. Creando el primer documento con Microsoft Word
3. Formato de documentos
4. Inserción de imágenes en un documento
5. Uso y formato de tablas
6. Impresión de documentos

[Volver al Índice](#)

37. MICROSOFT EXCEL BÁSICO

OBJETIVO

Las personas del servicio público conocerán y desarrollarán las habilidades necesarias para crear y editar un libro de trabajo, utilizando el programa Microsoft Excel, realizando ejercicios que les permitan la elaboración de gráficos y estadísticas, para mejorar su desempeño laboral.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción al entorno de trabajo de Excel
2. Edición un libro de trabajo
3. Formato de un libro de trabajo
4. Creación de gráficos
5. Las funciones
6. Impresión

[Volver al Índice](#)

38. PHOTOSHOP CS6 BÁSICO

OBJETIVO

El personal del servicio público adquirirá las habilidades necesarias para mejorar cualquier imagen digital, utilizando el programa Adobe Photoshop.

Será capaz de cambiar el color de cualquier fotografía, eliminar los defectos de luz, de encuadre, de flash, borrar objetos o elementos indeseados, quitar el efecto de ojos rojos y otras muchas posibilidades que sólo estarán limitadas por su imaginación. También, estará en condiciones de realizar la impresión de las imágenes adecuadas, de forma que el salto del monitor al papel resulte satisfactorio.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Aprendiendo a usar Photoshop
2. El tamaño y el color en las imágenes digitales
3. Herramientas básicas de Photoshop
4. Las herramientas de selección
5. Retocar una fotografía
6. Corrección de fallos fotográficos
7. Las capas
8. Montajes fotográficos
9. Imprimir con Photoshop

[Volver al Índice](#)

NUEVO



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



IX. JURÍDICA

[Volver al Índice](#)

39. ACTUALIZACIÓN EN LEGISLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

OBJETIVO

Las personas del servicio público conocerán las reformas que ha sufrido la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, con la finalidad de que tanto las instituciones como el personal del servicio público a su cargo, promuevan el respeto a los Derechos fundamentales.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. El Derecho
3. Norma y Ley
4. Derechos Humanos
5. Comisión Mexicana de Defensa y Promoción de los Derechos Humanos
6. Reformas Constitucionales
7. Conclusión final
8. Test final
9. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

40. LEY DEL TRABAJO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO Y MUNICIPIOS

OBJETIVO

El personal del servicio público conocerá la estructura de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, como normatividad vigente que le aplica en cuanto a la relación laboral que guarda con el Gobierno del Estado, que contiene las condiciones generales de trabajo, los derechos y obligaciones tanto de las personas del servicio público como de la institución en la cual están adscritas y en donde desarrollan sus actividades.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Generalidades
3. Derechos y obligaciones del personal del servicio público
4. Extinción de la Relación Laboral
5. Las Instituciones Públicas
6. Derechos Colectivos
7. Parte adjetiva de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios
8. Conclusión final
9. Test de evaluación
10. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

NUEVO



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



X. PROTECCIÓN CIVIL

[Volver al Índice](#)

41. PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y DESASTRES

OBJETIVO

Las servidoras y los servidores públicos comprenderán la importancia de las acciones preventivas tanto en el ámbito laboral así como en el entorno social, con la finalidad de disminuir los riesgos a sufrir a causa de los efectos de accidentes y desastres.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Accidentes
3. Desastres
4. Conclusión final
5. Test final
6. Bibliografía
7. Anexos
8. Directorio

[Volver al Índice](#)

NUEVO

42. PRIMEROS AUXILIOS

OBJETIVO

Contar con personas del servicio público capacitadas como primeras respondientes en materia de primeros auxilios para la atención de alguna contingencia, pero no sólo como actores activos, si no también aprender cómo activar el servicio médico de urgencias, así como la divulgación de los conocimientos en la materia.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Definición de Primeros Auxilios
3. Estrella de la Vida
4. Cinemática del trauma
5. Evaluación primaria
6. Propósitos de los Primeros Auxilios
7. Recomendaciones
8. Signos vitales
9. Métodos de exploración
10. Revisiones del lesionado
11. Obstrucción de vías aéreas por cuerpos extraños
12. Paro respiratorio
13. Paro cardio-respiratorio
14. Shock
15. Hemorragias
16. Heridas

[Volver al índice](#)



43. PROTECCIÓN CIVIL

OBJETIVO

Que el personal del servicio público reconozca a la protección civil como un instrumento de la toma de decisiones para hacer frente a situaciones que pongan en riesgo a sus compañeras o compañeros de trabajo o a la población en general, la infraestructura, los bienes y a la propia naturaleza; que lo entienda como un elemento crucial en la planeación y prevención efectiva en el manejo de los riesgos.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Antecedentes
3. Programas de Protección Civil
4. Estructura de un Programa de Protección Civil
5. Marco legal
6. Conclusión final
7. Test final
8. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

44. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

OBJETIVO

Que las personas del servicio público reconozcan la importancia de las actividades de Seguridad e Higiene en los centros de trabajo como instrumentos que benefician al personal que ahí labora tanto en los planos físicos, económicos, psicológicos y de ambiente laboral, e identificará la Normatividad que rige a la Seguridad e Higiene.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Seguridad e higiene
3. Seguridad en el trabajo
4. Riesgos de trabajo
5. Higiene en el trabajo
6. Comisión de seguridad e higiene
7. Metodología de las 5S
8. Conclusión final
9. Test final
10. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

NUEVO



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



XI. RECURSOS MATERIALES

[Volver al Índice](#)

45. CONTROL DE ALMACENES

OBJETIVO

El adecuado manejo de almacenes reviste hoy en día uno de los principales temas en que deben focalizarse las servidoras y los servidores públicos del Estado de México, a fin de optimizar su administración de tal forma que conlleve a cubrir las necesidades demandantes de la ciudadanía mexiquense.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción
2. Cadena de suministro e introducción al manejo de almacenes y concepto de logística
3. Características de los almacenes, función y su organización
4. Principios de almacenes
5. Tipos y áreas de almacenes
6. Marco teórico de reducción de costos
7. Conclusión final
8. Test final
9. Bibliografía
10. Anexo
11. Directorio

[Volver al Índice](#)

NUEVO

46. CONTROL DE INVENTARIOS

OBJETIVO

Las personas del servicio público conocerán la importancia que reviste el adecuado control de inventarios, las técnicas administrativas que permiten hacer más eficientes sus tareas y la forma de aplicarlas para la optimización de los recursos materiales que se manejan en la organización.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Conceptos relacionados con control de inventario
2. Tipos y costos de inventario
3. Control interno de inventarios: método, elementos
4. Métodos de valuación de inventarios
5. Control de inventarios y su relación con la contabilidad
6. Modelos y técnicas para el control de inventarios
7. Efectos típicos en el control de inventarios
8. Actividades dinámicas del curso control de inventarios
9. Conclusión final
10. Test final
11. Bibliografía

[Volver al Índice](#)





GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



XII. SECRETARIAL

[Volver al Índice](#)

47. CONTROL DE AGENDA

OBJETIVO

El personal del servicio público conocerá la forma de planear, programar y distribuir el tiempo antes de actuar con el fin de no repetir tareas, para una eficiente coordinación del personal dentro de la organización.

TEMARIO

1. Introducción
2. La administración del tiempo dentro del contexto de la administración general
3. Obstáculos para la administración eficaz del tiempo
4. Cómo administrar tu tiempo efectivamente
5. Manejo de agenda
6. Test final
7. Bibliografía
8. Anexo
9. Directorio

DURACIÓN: 20 horas.



[Volver al Índice](#)

48. DESARROLLO SECRETARIAL

OBJETIVO

Las servidoras y los servidores públicos identificarán la participación del personal secretarial en las entidades públicas y el impacto de su actuar en el entorno laboral.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. El papel del personal secretarial como apoyo en la organización
3. La presencia del personal secretarial en la organización
4. La actitud de servicio
5. Cortesía y habilidad telefónica
6. Administración básica
7. Conclusión final
8. Test final
9. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

49. ELABORACIÓN DE INFORMES

OBJETIVO

Al término del curso, las servidoras y los servidores públicos podrán organizar la información de tal forma que logren generar reportes e informes con la calidad, coherencia y precisión, que les permita una adecuada comunicación escrita.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Principios Generales
3. Necesidades del informe
4. Cómo preparar informes gerenciales
5. Informes internos y externos
6. Comunicación
7. Contenido del informe
8. La estructura del informe
9. Conclusión final
10. Test final
11. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

50. ORTOGRAFÍA

OBJETIVO

El personal del servicio público conocerá las reglas ortográficas, signos de puntuación y acentuación más importantes, que permitan su aplicación y estar en la posibilidad de elaborar escritos de calidad de carácter personal, académico y laboral.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. Conceptos gramaticales
3. Reglas de acentuación
4. Signos de puntuación
5. Reglas de ortografía en el uso de las letras
6. Conclusión final
7. Test final
8. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

51. REDACCIÓN

OBJETIVO

Al finalizar el curso, las personas del servicio público habrán adquirido habilidades en la utilización de los signos de puntuación y sabrán dotar un texto escrito de entonación.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Palabras forzadas
2. Reescritura de textos
3. Estilo narrativo
4. La técnica del resumen
5. Redacción procedimental

[Volver al Índice](#)

NUEVO



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



XIII. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

[Volver al Índice](#)

52. HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE MEJORA EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

OBJETIVO

Las servidoras y los servidores públicos conocerán las herramientas y técnicas para el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad, adoptando la Mejora Continua como herramienta orientada a obtener mayor competitividad en el desarrollo laboral.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. ¿Qué implica la calidad?
3. Principios de Gestión de la Calidad
4. Filosofía de KAIZEN
5. Conclusión final
6. Test final
7. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

53. APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS JAPONESAS EN S. G. C.

OBJETIVO

Las personas del servicio público conocerán las técnicas de manufactura que la industria japonesa ha aportado al mundo, contempladas en el modelo de producción de la industria automotriz japonesa Toyota (Toyota Production System. "TPS") y que puedan poner en práctica alguna o todas estas herramientas en sus lugares de trabajo, permitiéndoles aumentar la productividad y la calidad de los productos y servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

TEMARIO

1. Técnicas japonesas en sistemas de gestión de calidad
2. Las 5 S's de la calidad
3. Producción justo a tiempo
4. S.M.E.D o cambio rápido de herramientas
5. Jidoka. Calidad en la estación de trabajo
6. Dispositivos a prueba de error (Pokayokes)
7. Producción nivelada (Heijunka)
8. Filosofía del Modelo Toyota
9. Mejora continua
10. Conclusión final
11. Test final
12. Bibliografía

DURACIÓN: 20 horas.

[Volver al Índice](#)

54. AUDITORÍAS INTERNAS EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

OBJETIVO

Que las servidoras y los servidores públicos estén familiarizados con los principales términos de las Auditorías de Calidad para conocer la forma de cómo se realizan dichas auditorías dentro de un Sistema de Calidad así como los métodos más importantes y la organización de la documentación que se necesita para recibir esta clase de auditorías.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO

1. Introducción y objetivo general
2. La calidad como estándar internacional
3. Sistemas de calidad y procesos
4. Auditorías de calidad
5. Cómo recibir una auditoría
6. Conclusión final
7. Test final
8. Bibliografía

[Volver al Índice](#)

NUEVO



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



Secretaría de Finanzas
Subsecretaría de Administración
Instituto de Profesionalización de los Servidores Públicos



Federalismo No. 103, Torre 2, 1er piso, entre Libertad y Fraternidad, Santiago Tlaxomulco, Toluca, Estado de México, C.P. 50030,
Tel y Fax (722) 236.26.00.

www.edomex.gob.mx/profesionalizacion

