



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público



OBJETIVO

Sensibilizar al personal del servicio público para el desarrollo de habilidades que permita un cambio de actitud positiva; para generar y poner en práctica acciones que propicien su crecimiento personal, elevar su calidad de vida, generar una mayor integración y mejorar su rendimiento individual y grupal; mediante procesos formativos apropiados y adaptados a sus características personales, alineados a la demandas de la estructura organizacional de las entidades públicas.

ELEMENTOS A CONSIDERAR EN EL PROGRAMA

- El desarrollo humano vinculado al aumento de la riqueza de la vida humana, en lugar de la riqueza económica.
- El desarrollo personal, entendido como una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos participantes desarrollan y optimizan habilidades y destrezas; con el fin de alcanzar una comunicación abierta y directa, mejorar sus relaciones interpersonales y avanzar en la toma de decisiones.
- La importancia que la persona se conozca más no sólo a sí misma, sino también a sus compañeras y compañeros de trabajo para tener una mejor y mayor interacción y comunicación.
- El bienestar psicológico, como un constructo que expresa el sentir positivo y el pensar constructivo de la persona acerca de sí misma; que se define por su naturaleza subjetiva vivencial y que se relaciona estrechamente con aspectos particulares del funcionamiento físico, psíquico y social.



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

- El bienestar también posee elementos reactivos transitorios, vinculados a la esfera emocional, y elementos estables que son expresión de lo cognitivo y de lo valorativo; ambos estrechamente vinculados entre sí y muy influidos por la personalidad como sistema de interacciones complejas, y por las circunstancias medioambientales, especialmente las más estables.
- La inteligencia no es algo innato y fijo que domina todas las destrezas y habilidades de resolución de problemas que posee el ser humano, se ha establecido que la inteligencia está localizada en diferentes áreas del cerebro, interconectadas entre sí y que pueden también trabajar en forma individual, teniendo la propiedad de desarrollarse ampliamente si encuentran un ambiente que ofrezca las condiciones necesarias para ello.
- La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental.
- Tres premisas para lograr una vocación de servicio:

Mexiquenses con **VOCACIÓN** de **SERVICIO**

Rescatar el **orgullo de ser personal del servicio público;**



somos ciudadanas y ciudadanos que servimos a otras ciudadanas y ciudadanos...

Dándole un **sentido de pertenencia a la institución** gubernamental;



somos el rostro, movimiento y suma de resultados...

Vocación con **compromiso de servicio** con la ciudadanía,



impregnado de calidad, eficacia y eficiencia, con calidez.



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

Subdimensiones del Programa

Salud y Prevención

Relaciones Humanas (Habilidades Sociales)

Ética y Valores

Desarrollo Organizacional y Profesional

Derechos Humanos y Equidad

Crecimiento Personal y Sentido de Vida

Conferencias y Talleres Oferta 2017

1. Estilos de Vida Saludables

2. Servicio con Comunicación Efectiva

3. Ética en el Servicio

4. Decálogo del Servicio Público

5. Calidad en el Servicio Público

6. Potencializando el Talento Humano

7. Formando Grandes Equipos

8. Forjando Líderes para el Servicio

9. Estrategias de Atención a la Ciudadanía.

10. Igualdad de Género

11. Igualdad Laboral.

12. Transformación hacia una Nueva Cultura de Servicio

13. Manejando Nuestras Emociones

14. Autoestima Positiva

15. Inteligencias Múltiples

16. Proyecto de Vida



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

1. Estilos de Vida Saludables

Objetivo:

El personal participante identificará la importancia de llevar un estilo de vida saludable que favorezca la prevención de adicciones y, por consiguiente, propicie bienestar en su vida y un mayor desempeño.

Duración:

1 Hora 30 minutos
(Conferencia)

5 horas
(Taller)

Número de Participantes:

150 Participantes
(Conferencia)

30 Participantes
(Taller)

Contenido Temático:

- La adicción y sus causas.
- Tipos de adicción.
- Clasificación de las drogas por sus efectos.
- Consecuencias.
- Hacia la calidad de vida.
- La salud perdida.
- Estilos de vida saludable.

Perfil de Participantes:

Personal del servicio público de todos los niveles.

Recursos:

Aula iluminada, pantalla, proyector y sonido.



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

2. Servicio con Comunicación Efectiva

Objetivo:

El personal participante reconocerá estrategias y técnicas que le permitirán comunicarse de manera efectiva en el ámbito personal y laboral.

Duración:	1 Hora 30 minutos (Conferencia)	5 horas (Taller)
------------------	------------------------------------	---------------------

Número de Participantes:	150 Participantes (Conferencia)	30 Participantes (Taller)
---------------------------------	------------------------------------	------------------------------

Contenido Temático:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • La comunicación y sus elementos. • Tipos de comunicación. • Barreras de la comunicación. • Elementos de una comunicación efectiva. • Comunicación interinstitucional.
----------------------------	--

Perfil de Participantes:	Personal del servicio público de todos los niveles.
---------------------------------	---

Recursos:	Aula iluminada, pantalla, proyector y sonido.
------------------	---



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

3. Ética en el Servicio

Objetivo:

El personal participante reflexionará sobre la importancia de interiorizar los valores propios en su carácter de servidora o servidor público, a fin de realizar sus funciones con eficiencia, eficacia y calidez para brindar a la ciudadanía un servicio de calidad.

Duración:	1 Hora 30 minutos (Conferencia)	5 horas (Taller)
------------------	------------------------------------	---------------------

Número de Participantes:	150 Participantes (Conferencia)	30 Participantes (Taller)
---------------------------------	------------------------------------	------------------------------

Contenido Temático:	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión moral. • Toma de decisiones y responsabilidad. • Principios y valores en el servicio público. • Normas Jurídicas. • El Estado de Derecho y la cultura de la legalidad. • Ética en el servicio público.
----------------------------	---

Perfil de Participantes:	Personal del servicio público de todos los niveles.
---------------------------------	---

Recursos:	Aula iluminada, pantalla, proyector y sonido.
------------------	---



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

4. Decálogo del Servicio Público

Objetivo:

El personal participante reflexionará sobre la importancia de desarrollar una actitud de servicio, que le permita brindar a la ciudadanía, atención de calidad orientada al logro de los objetivos personales y organizacionales.

Duración:	1 Hora 30 minutos (Conferencia)	5 horas (Taller)
------------------	------------------------------------	---------------------

Número de Participantes:	150 Participantes (Conferencia)	30 Participantes (Taller)
---------------------------------	------------------------------------	------------------------------

Contenido Temático:	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Es necesario mejorar la atención? • Manual del perfecto burócrata. • Decálogo del Servicio Público: <ol style="list-style-type: none"> 1. La ciudadanía es primero. 2. No digas no o nunca. 3. Cumple las promesas. 4. Entrega lo mejor de ti. 5. Una buena imagen ante la ciudadanía. 6. Quejas y errores son oportunidades para mejorar. 7. Disfruta servir. 8. El juicio sobre el servicio lo hace la ciudadanía. 9. Siempre se puede mejorar. 10. Todas y todos somos uno.
----------------------------	--

Perfil de Participantes:	Personal del servicio público de todos los niveles.
---------------------------------	---

Recursos:	Aula iluminada, pantalla, proyector y sonido.
------------------	---



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

5. Calidad en el Servicio Público

Objetivo:

El personal participante reconocerá la importancia de la cultura de la calidad en el servicio, permitiendo satisfacer la necesidad ciudadana con un servicio de excelencia.

Duración:

1 Hora 30 minutos
(Conferencia)

5 horas
(Taller)

Número de Participantes:

150 Participantes
(Conferencia)

30 Participantes
(Taller)

Contenido Temático:

- ¿Qué es calidad en el servicio?
- El usuario.
- Cultura del servicio. (El Samurái y el Bushido)
- Trabajo en equipo y comunicación.
- Actitud en el servicio.
- Componentes del Servicio de calidad.
- Kaizen.

Perfil de Participantes:

Personal del servicio público de todos los niveles.

Recursos:

Aula iluminada, pantalla, proyector y sonido.



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

6. Potencializando el Talento Humano

Objetivo:

El personal participante identificará los elementos que puede desarrollar el talento humano. Del mismo modo, reconocerá la importancia de construir un equipo basado en la confianza, la motivación y el reconocimiento, para el logro de los objetivos institucionales y para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Duración:	1 Hora 30 minutos (Conferencia)	5 horas (Taller)
-----------	------------------------------------	---------------------

Número de participantes:	150 Participantes (Conferencia)	30 Participantes (Taller)
--------------------------	------------------------------------	------------------------------

Contenido temático:	<ul style="list-style-type: none"> • La importancia de romper nuestros propios paradigmas. • El talento y las habilidades. • Elementos que potencializan talentos. • Capacidad. • Vocación y compromiso. • Responsabilidad y disciplina. • Formación. • Trabajo en equipo. • Motivación y reconocimiento. • Ambientes creativos. • Evaluación.
---------------------	---

Perfil de participantes:	Personal del servicio público de todos los niveles.
--------------------------	---

Recursos:	Aula iluminada, pantalla, proyector y sonido.
-----------	---



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

7. Formando Grandes Equipos

Objetivo:

El personal participante reconocerá la importancia de formar un equipo de trabajo para el desarrollo de las actividades, dirigir esfuerzos para la consecución de metas y objetivos, así como el empleo de herramientas y mejores prácticas para el manejo de las relaciones interpersonales; la solución y el manejo de conflictos, y la retroalimentación.

Duración:

1 Hora 30 minutos
(CONFERENCIA)

5 horas
(TALLER)

Número de participantes:

150 Participantes
(CONFERENCIA)

30 Participantes
(TALLER)

Contenido temático:

- Definición de un equipo de trabajo.
- Sinergia.
- Grupo y Equipo.
- Elementos de los equipos de trabajo.
- Valores en el equipo de trabajo.
- Habilidades relacionadas.

Perfil de participantes:

Personal del servicio público de todos los niveles.

Recursos:

Aula iluminada, pantalla, proyector y sonido.



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

8. Forjando Líderes para el Servicio

Objetivo:

El personal participante identificará las características de ser líder en el servicio público; su misión y valores. Asimismo, reflexionará sobre la gran responsabilidad que tiene con el equipo de trabajo y la ciudadanía, buscando siempre inspirar y lograr resultados para el beneficio de la misma con transparencia, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia y calidad.

Duración:	1 Hora 30 minutos (Conferencia)	5 horas (Taller)
------------------	------------------------------------	---------------------

Número de participantes:	150 Participantes (Conferencia)	30 Participantes (Taller)
---------------------------------	------------------------------------	------------------------------

Contenido temático:	<ul style="list-style-type: none"> • Significado de ser líder. • Estilos de liderazgo • Liderazgo en la administración pública. • Habilidades de líder. • Mitos sobre el liderazgo. • Responsabilidad ante el equipo.
----------------------------	---

Perfil de participantes:	Personal del servicio público de todos los niveles.
---------------------------------	---

Recursos:	Aula iluminada, pantalla, proyector y sonido.
------------------	---



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

9. Estrategias de Atención a la ciudadanía.

Objetivo:

El personal participante conocerá y desarrollará habilidades relacionadas con la atención a las personas usuarias; permitiéndole brindar una atención de calidad, eficaz, eficiente y con calidez.

Duración:	1 Hora 30 minutos (Conferencia)	5 horas (Taller)
-----------	------------------------------------	---------------------

Número de participantes:	150 Participantes (Conferencia)	30 Participantes (Taller)
--------------------------	------------------------------------	------------------------------

Contenido temático:	<ul style="list-style-type: none"> • Las tres premisas y el decálogo del servicio público. • Normatividad. • Vocación de servicio. • Habilidades sociales necesarias. • Atención presencial y telefónica. • Los protocolos de atención. • Manejo de conflictos con las personas usuarias. • Espacio y ambiente para la atención. • Evaluar el índice de satisfacción del usuario.
---------------------	--

Perfil de participantes:	Personal del servicio público de todos los niveles.
--------------------------	---

Recursos:	Aula iluminada, pantalla, proyector y sonido.
-----------	---



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

10. Igualdad de Género

Objetivo:

El personal participante identificará lo perjudicial de los estereotipos de género y conocerá el modelo de igualdad de género, propiciando su participación de manera activa.

Duración:	1 Hora 30 minutos (Conferencia)	5 horas (Taller)
Número de participantes:	150 Participantes (Conferencia)	30 Participantes (Taller)
Contenido temático:	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Realmente somos iguales? • Género <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes. • Diferencias entre sexo y género. • Roles de género. • Los estereotipos de género y sus consecuencias <ul style="list-style-type: none"> • Qué son y cómo se construyen. • Ejemplos de estereotipos que contribuyen a la desigualdad. • Prejuicio y discriminación. • Violencia. <ul style="list-style-type: none"> • Definición. • Violencia y agresión. • Tipos. • Modalidades. • Círculo de la violencia. • Las estadísticas del terror. • Medidas contra la violencia de género. • Marco jurídico • Día naranja. • Igualdad de género <ul style="list-style-type: none"> • Tenemos que cambiar. • Empoderamiento de la mujer. • Machismo y nuevas masculinidades. • Lenguaje no sexista. 	
Perfil de participantes:	Personal del servicio público de todos los niveles.	
Recursos:	Aula iluminada, pantalla, proyector y sonido.	



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

11. Igualdad Laboral

Objetivo:

El personal participante reconocerá los elementos y las prácticas que propician un ambiente de igualdad y no discriminación en los centros de trabajo.

Duración:	1 Hora 30 minutos (Conferencia)	5 horas (Taller)
------------------	------------------------------------	---------------------

Número de participantes:	150 Participantes (Conferencia)	30 Participantes (Taller)
---------------------------------	------------------------------------	------------------------------

Contenido temático:	<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Tipos • Estereotipos y prejuicios. <ul style="list-style-type: none"> • Qué son y cómo se construyen. • Ejemplos de estereotipos que contribuyen a la desigualdad. • Prejuicio y violencia. • Y tú, ¿cómo discriminas? • Derechos humanos. <ul style="list-style-type: none"> • Historia. • Igualdad. • Equidad y las acciones afirmativas. • Inclusión y discapacidad. • Igualdad laboral. <ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral • Mobbing. • Lenguaje no sexista. • La ley y la igualdad. • Responsabilidad social (familia y sociedad).
----------------------------	--

Perfil de participantes:	Personal del servicio público de todos los niveles.
---------------------------------	---

Recursos:	Aula iluminada, pantalla, proyector y sonido.
------------------	---



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

12. Transformación hacia una Nueva Cultura de Servicio

Objetivo:

Promover en el personal participante una actitud positiva ante la transformación y, por consiguiente, un mayor compromiso en el servicio público.

Duración:

1 Hora 30 minutos
(Conferencia)

5 horas
(Taller)

Número de participantes:

150 Participantes
(Conferencia)

30 Participantes
(Taller)

Contenido temático:

- ¿Es necesario transformar el servicio?
- Cambio y tipos de cambio.
- Resistencia al cambio.
- Las causas de la resistencia al cambio.
- Paradigmas del servicio público.
- Vencer la resistencia al cambio.
- Una nueva visión del servicio público.

Perfil de participantes:

Personal del servicio público de todos los niveles.

Recursos:

Aula iluminada, pantalla, proyector y sonido.



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

13. Manejando nuestras Emociones

Objetivo:

El personal participante reconocerá los tipos de emociones y sentimientos; reconocerá su importancia en su conducta y, además, aprenderá a manejarlas, con el fin de lograr su bienestar, mejorar sus relaciones interpersonales y otorgar un servicio de calidez a la ciudadanía.

Duración:	1 Hora 30 minutos (Conferencia)	5 horas (Taller)
-----------	------------------------------------	---------------------

Número de participantes:	150 Participantes (Conferencia)	30 Participantes (Taller)
--------------------------	------------------------------------	------------------------------

Contenido temático:	<ul style="list-style-type: none"> • Emociones y sentimientos • Inteligencia emocional. • Identificar y ponerle nombre a las emociones. • Tipos de reacciones. • Salud, autoestima y asertividad. • Estrategias.
---------------------	--

Perfil de participantes:	Personal del servicio público de todos los niveles.
--------------------------	---

Recursos:	Aula iluminada, pantalla, proyector y sonido.
-----------	---



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

14. Autoestima Positiva

Objetivo:

El personal participante reflexionará sobre la importancia de desarrollar una autoestima positiva para el logro de los objetivos institucionales, brindar un servicio de calidad y calidez pero, sobre todo, la satisfacción personal y el equilibrio emocional.

Duración:	1 Hora 30 minutos (Conferencia)	5 horas (Taller)
-----------	------------------------------------	---------------------

Número de participantes:	150 Participantes (Conferencia)	30 Participantes (Taller)
--------------------------	------------------------------------	------------------------------

Contenido temático:	<ul style="list-style-type: none"> • Libros de autoayuda y frases poderosas. • ¿Cuánto valen las personas? • Definición de autoestima • Elementos relacionados y problemas atribuibles. • Ventajas de la autoestima positiva. • Pirámide de la autoestima. • Reconciliarse con uno mismo. • Los seis pilares de la autoestima positiva. • Servicio público y autoestima.
---------------------	---

Perfil de participantes:	Personal del servicio público de todos los niveles.
--------------------------	---

Recursos:	Aula iluminada, pantalla, proyector y sonido.
-----------	---



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

15. Inteligencias Múltiples

Objetivo:

El personal participante conocerá la teoría de las inteligencias múltiples y cómo pueden desarrollarse; además reflexionará sobre las aplicaciones educativas de dicha teoría para el desarrollo de habilidades.

Duración:	1 Hora 30 minutos (Conferencia)	5 horas (Taller)
------------------	------------------------------------	---------------------

Número de participantes:	150 Participantes (Conferencia)	30 Participantes (Taller)
---------------------------------	------------------------------------	------------------------------

Contenido temático:	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién es más inteligente? • Teoría de las inteligencias múltiples. • Tipos de inteligencias. • Inteligencia lógico-matemática. • Inteligencia lingüística. • Inteligencia espacial. • Inteligencia kinestésica. • Inteligencia musical. • Inteligencia interpersonal. • Inteligencia intrapersonal. • Inteligencia naturalista.
----------------------------	--

Perfil de participantes:	Personal del servicio público de todos los niveles.
---------------------------------	---

Recursos:	Aula iluminada, pantalla, proyector y sonido.
------------------	---



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

16. Proyecto de Vida

Objetivo:

El personal participante reflexionará sobre la importancia de contar con un plan de vida a través del conocimiento de sí mismo y visualizando su futuro desde una perspectiva positiva y satisfactoria.

Duración:	1 Hora 30 minutos (Conferencia)	5 horas (Taller)
------------------	------------------------------------	---------------------

Número de participantes:	150 Participantes (Conferencia)	30 Participantes (Taller)
---------------------------------	------------------------------------	------------------------------

Contenido temático:	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Vale la pena tener un proyecto de vida? • Autoevaluación. • “El Principito” actitudes ante la vida. • Autoestima positiva. • Sentido de vida, • Querer y necesitar. • Dimensiones desarrollo personal. • Elementos para un proyecto de vida. • Proyecto de vida y servicio público.
----------------------------	--

Perfil de participantes:	Personal del servicio público de todos los niveles.
---------------------------------	---

Recursos:	Aula iluminada, pantalla, proyector y sonido.
------------------	---



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

Recomendación para la aplicación

Inducción/Sensibilización Primera Etapa

1. Transformación hacia una Nueva Cultura de Servicio
2. Ética en el Servicio
3. Decálogo del Servicio Público
4. Servicio con Comunicación Efectiva
5. Calidad en el Servicio Público

Fortalecimiento y Prevención/Correctivo

6. Igualdad de Género
7. Igualdad Laboral
8. Estilos de Vida Saludables
9. Potencializando el Talento Humano
10. Manejando Nuestras Emociones
11. Formando Grandes Equipos
12. Forjando Líderes para el Servicio
13. Autoestima Positiva
14. Estrategias de Atención a la Ciudadanía
15. Inteligencias Múltiples

Retiro

16. Proyecto de Vida



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



Programa de Desarrollo Humano y Social con enfoque en el Servicio Público

Directorio



Lic. Joaquín Castillo Torres
Secretario de Finanzas

Lic. Mario Alberto Quezada Aranda
Subsecretario de Administración



Instituto de Profesionalización de los
Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del
Gobierno del Estado de México

Lic. Yonatán Eleuterio Michoa
Director General

Lic. Guadalupe Enríquez Candelario
Directora de Profesionalización

Lic. Leoncio Salas Hidalgo
Subdirector de Investigación y Estrategias de Profesionalización

C.P. José Alfredo Domínguez Flores
Delegado Administrativo

Facilitador

Luis Fernando Abigael Ballesteros Rivas

www.edomex.gob.mx/profesionalizacion



Comentarios y Sugerencias

Con la Lic. Guadalupe Enríquez Candelario, en el teléfono (722) 236.26.00, ext. 1408 y 1474; guadalupe.enriquez@edomex.gob.mx; o en las instalaciones del Instituto de Profesionalización, sito en calle Federalismo No. 103, Torre 2, 1er piso, Santiago Tlaxomulco, Toluca, Estado de México, C.P. 50030.
Coordenadas en Google Maps (19.3228677,-99.6674537)
Versión:01082017