Zamná

PROYECTO DE CAPACITACIÓN CHIAPAS

ÍNDICE

MÓDULOS DE CAPACITACIÓN PARA MUNICIPIOS	p.3
MÓDULO 1: COMPETENCIAS INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	p. 7
MODULO 2. COMPETENCIAS DE DESARROLLO HUMANO PARA LA ORGANIZACIÓN MUNICIPAL	p.10
MODULO 3. COMPETENCIAS PARA LA INCLUSIÓN	p.14
MODULO 4. COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS	p.15
MODULO 5. COMPETENCIAS TECNOLÓGICAS	p.16
PROPUESTA ECONÓMICA	p.19

MÓDULO 1: COMPETENCIAS INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Las personas que desempeñan funciones de atención a la ciudadanía son un factor clave en la prestación del servicio, son interlocutores directos entre la ciudadanía y la Administración Pública Municipal, debido a ello estos puestos de trabajo no sólo precisan servidores públicos con conocimientos técnicos, orientados a desarrollar sus habilidades y destrezas, sino desarrollarlas en el ámbito laboral, social y emocional. En este sentido, se requiere inducir a las y los trabajadores de Gobierno del Estado al desarrollo integral de sus capacidades, promoviendo el respeto, cuidado de la identidad, pluralidad, conciencia y humanidad.

MÓDULO 2: COMPETENCIAS DE DESARROLLO HUMANO PARA LA ORGANIZACIÓN

Para tener un adecuado desarrollo es necesario un conjunto de técnicas, herramientas y prácticas destinadas a mantener un correcto funcionamiento del ser humano, grupo u organización, dinamizando los procesos y generando un favorable ámbito de trabajo. Esta práctica presta vital importancia a las relaciones entre personas; cómo se desarrollan, en qué contextos y cuáles son los factores que intervienen. Es sin duda uno de los factores más importantes para que toda empresa u organización pueda desarrollarse de manera óptima sin sufrir inconvenientes en su estructura o con el personal, por esto, es necesario que los organismos sean permeables a modificaciones constantes, pero a su vez no pierdan su esencia y no fluctúen de una manera exagerada. El desarrollo de la competencia tiene como fin que los colaboradores de Gobierno Municipal puedan reconocer el compromiso que tienen consigo mismo, en el constante ejercicio de la capacidad decisoria, libre, y autónoma, orientada a la vida participativa, constructiva, responsable, e innovadora; propiciando conductas competentes para cada una de sus actividades personales, impactando con ello al ámbito laboral.

MÓDULO 3: COMPETENCIAS PARA LA INCLUSIÓN

La integración dentro de la sociedad está relacionada con la diversidad como una ventaja competitiva, que incluye culturas, estilos, destrezas, educación y formas de ver el mundo, se ponen de manifiesto las distintas políticas que apuntan hacia la Inclusión Social, las cuales consisten básicamente en que todos tengamos la misma capacidad de poder acceder a los recursos y bienes que están disponibles en una sociedad determinada, siendo básicos y necesarios para el desarrollo de los individuos.

MÓDULO 4: COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS

Es un conjunto de atribuciones de los órganos y entes que competen al Estado. La forma en que se organiza nuestra sociedad, para poder funcionar mejor, está conformada por la población, las instituciones públicas que nos organizan y nuestra cultura; todo esto con el fin de servir a la comunidad, promover la prosperidad y asegurar la convivencia de la sociedad.

MÓDULO 5: COMPETENCIAS TECNOLÓGICAS

La capacidad competitiva en los diferentes sectores, se ve reflejada en el potencial creativo y técnico del talento humano; la creación de una cultura hacia la valoración de sus activos intelectuales, se logra en adquirir habilidades en el manejo de tecnologías que permita resolver tareas relacionadas con sus actividades laborales, de acuerdo a sus necesidades.

CURSO 1: ÉTICA Y VALORES EN LA PRÁCTICA LABORAL

DESCRIPCIÓN

El curso taller fue diseñado para que las y los servidores públicos cuenten con información relativa a conceptos como valores, ética, principios y moral, se pretende enriquecer este curso con las experiencias previas y la participación activa de cada participante, para que desarrollen competencias en su contexto laboral, ejecutando tareas y roles de acuerdo a la formación en ética y valores.

Se analizará el Código de Ética de la Función Pública (o Municipal en caso de existir), permitiendo acceder a la terminología y mediante un ejercicio de autoevaluación, se complementará la teoría con ejemplos vivenciales, como parte del compromiso ético y social inclinado hacia el bien común.

OBJETIVO

La y el participante conocerá el marco conceptual, las características, los valores humanos y principios del Código de ética y conducta; a través de actividades teórico-prácticas que permitan forjar una sólida cultura ética y de servicio a la sociedad, generando así la convicción absoluta de la dignidad e importancia de su tarea en beneficio de la sociedad.

DIRIGIDO A

Servidoras y servidores públicos que deseen adquirir nuevos aprendizajes y ejercitarlos en su vida laboral y personal, como seres con principios, valores y creencias inclinadas a su desarrollo integral...

CONTENIDO TEMÁTICO

Tema 1: Introducción a los conceptos de ética y valores.

- Antecedentes de ética
- Valores
- Beneficios
- Ética
- Principios y deber
- Moral

Tema 2: Código de ética.

- Conceptualización
- Código de la Función Pública Municipal

Sesiones: 1

Duración: 5 Horas.

CURSO 2: CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

DESCRIPCIÓN

Este curso taller proporciona a la y el servidor público, recursos laborales para brindar a las y los usuarios, internos y externos, atención de calidad. Se identifican procedimientos para iniciar, mantener y concluir una interacción con usuarios independientemente del municipio de ánimo con el que le soliciten un servicio. Es una oportunidad de mejorar nuestras capacidades como personas, cuyo fin es brindar una atención satisfactoria, recomendable y que contribuya a mejorar la calidad y calidez de las y los servidores públicos en el municipio.

OBJETIVO

La y el participante practicará habilidades y actitudes de la atención al usuario con calidad y calidez, aplicando técnicas y reglas de los protocolos de atención, con el fin de lograr la completa satisfacción del usuario.

DIRIGIDO A

Servidoras y servidores públicos que estén dispuestos a adquirir técnicas de atención para ofrecer un servicio de calidad y calidez, a través de un proceso de mejora personal.

CONTENIDO TEMÁTICO

Tema 1: ¿Qué es servicio?

- Importancia de un servicio con calidad.
- El éxito del servicio.
- Conductas que afectan el servicio.

Tema 2: Conocimiento del usuario.

- ¿Qué es usuario?
- Necesidades de usuarios.

Tema 3: Calidad y calidez en el servicio a la ciudadanía.

- Calidad.
- Calidez.
- Características personales de los usuarios.
- Atención directa.
- Herramientas para la atención

Sesiones: 1

Duración: 5 Horas.

MÓDULO 1: COMPETENCIAS INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CURSO 3: MEJORAS A LA CULTURA ORGANIZACIONAL

DESCRIPCIÓN

El presente curso taller proveerá a las y los participantes de información que les permita reflexionar cómo se vive la cultura laboral con la finalidad que se planifiquen acciones encaminadas a la mejora de hábitos de trabajo, a la creación de prácticas productivas, a fomentar los valores en el mundo laboral, concientizando a los partícipes de sus derechos y sus deberes para que en grupo alcancen la colaboración armónica logrando mayores niveles en las actitudes, aptitudes y habilidades permitiendo a su vez el incremento de la productividad y la competitividad en su institución

OBJETIVO

La y el participante analizará qué implica la cultura de una organización, colaborando en el diseño de un diagrama que permita reconocer los elementos que es preciso mejorar, con el fin de impulsar una cultura de servicio que permita transformar a los servidores públicos en profesionales comprometidos con la calidad, consolidando un servicio con sentido ético, competitivo y humano..

DIRIGIDO A

Servidoras y servidores públicos interesados en generar cambios positivos en sus áreas de trabajo, promoviendo una nueva cultura laboral elevando los niveles de calidad en el servicio y la satisfacción personal.

CONTENIDO TEMÁTICO

Tema 1: Cultura organizacional.

- ¿Qué es cultura?
- Tipos de transmisión de cultura.
- Clima organizacional y sus variables.

Tema 2: Misión, visión y valores institucionales.

- Código de ética del servidor público.

Tema 3: Competitividad.

- Que es la competitividad.
- Cultura de servicio.

Tema 4: Mejoras de la cultura laboral.

- Propuesta para un plan de acción

Sesiones: 1

Duración: 5 Horas.

CURSO 1: EQUIPOS DE TRABAJO: DEL PROBLEMA A LA SOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN

El curso taller está orientado al desarrollo de la capacidad de las personas para trabajar en equipo con objetivos comunes, reconociendo a cada integrante del grupo como elemento fundamental para la consecución o bloqueo de una meta. Se pretende emplear la comunicación verbal y no verbal de manera asertiva y contar con las cualidades personales y profesionales para guiar al grupo de trabajo, generando una autentica dinámica de servicio, apoyándose en la interacción y entrenamiento personal que les permita como servidoras y servidores públicos orientar sus conductas a la integración de equipos de trabajo; a través de un entrenamiento personal que permita colaborar con la resolución de problemas de su área laboral.

OBJETIVO

La y el participante practicará los conceptos básicos de los equipos de trabajo; generando así el trabajo en comunión para la resolución de problemas a través de la teoría de Edward de Bono, los 6 sombreros para pensar.

DIRIGIDO A

Servidoras y servidores públicos que estén dispuestos a modificar su entorno laboral a través de un continuo entrenamiento personal y grupal, guiado por la solución de problemas y conseguimiento de metas institucionales.

CONTENIDO TEMÁTICO

Tema 1 ¿Qué es un equipo de trabajo?

Tema2 Conceptos básicos de:

- Liderazgo
- Impulso de comunicación
- Resolución de problemas
- Motivación
- Interdependencia.

Sesiones: 1

Duración: 5 Horas.

CURSO 2: CUMPLIMIENTO DE METAS

DESCRIPCIÓN

El curso taller permite a las y los participantes redescubrir cómo las metas personales son el soporte para experimentar una gran calidad de vida y usar gran parte del potencial y la creatividad humana. Diseñando un plan de acción marcarán un rumbo claro hacia el cumplimiento de las mismas, asumiendo y anteponiendo todos los cambios a realizar en la cotidianidad de sus vidas. Las metas son la base del cumplimiento de los sueños y la fórmula para obtener grandes logros personales.

OBJETIVO

La y el participante desarrollará un plan de acción personalizado para implementar ajustes positivos encaminando al logro de sus metas, que le permitan su crecimiento tanto personal como laboral, mediante los ejercicios de reflexión y análisis.

DIRIGIDO A

Hombres y mujeres al servicio de Gobierno Municipal interesados en generar un plan que les facilite el cumplimiento de sus metas personales

CONTENIDO TEMÁTICO

Tema 1 Mis metas

Tema2 Beneficios del Cambio

Tema 3 Plan de acción personal

Sesiones: 1

Duración: 5 Horas.

CURSO 3: SIN VIOLENCIA

DESCRIPCIÓN

A través de este curso taller las y los participantes identificarán los diferentes aspectos que intervienen en el tema de la violencia con la finalidad de ser capacitados en la adquisición de herramientas para brindar atención adecuada. Durante las dinámicas a realizar se pretende otorgar al participante una visión más amplia que permita reconocer la violencia en todos sus patrones y reflexionar las afectaciones que produce en todos los entornos, se busca en su lugar promover la tolerancia, el pleno respeto de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales, así como cómo contribuir en el desarrollo de estrategias para la prevención, detección temprana y atención de la violencia, así como los diferentes aspectos que intervienen en el tema.

OBJETIVO

La y el participante analizará los diferentes aspectos que intervienen en el tema de violencia, reconociendo las ideas y actitudes que implican desigualdad, con la finalidad de valorar alternativas más justas e igualitarias, sobreponiendo la prevención, detección y atención tempana de la violencia.

DIRIGIDO A

Hombres y mujeres al servicio de Gobierno Municipal interesados en abordar temas que permitan reflexionar hasta qué punto hemos permitido actitudes que impliquen violencia y en su lugar emplear actitudes de respeto y solidaridad.

CONTENIDO TEMÁTICO

Tema 1 ¿Qué es la violencia?

Tema2 Dimensiones de la violencia

Tema 3 Desarrollando relaciones sanas

Sesiones: 1

Duración: 5 Horas.

CURSO 4: FINANZAS PERSONALES

DESCRIPCIÓN

A través de este curso taller las y los participantes identificarán y aplicarán las mejores herramientas que pueden utilizar para controlar sus finanzas personales y mejorar su nivel de vida. Por medio de las dinámicas a realizar se pretende hacer reflexionar al participante sobre sus hábitos de ahorro y consumo y la relación directa que tienen estos en la construcción de su patrimonio. También, el participante identificará las diversas opciones que tiene a su alcance para invertir su dinero para protegerlo y conseguir mayores rendimientos,

OBJETIVO

La y el participante utilizará diversas herramientas para controlar su dinero de una manera eficiente, conocerá las diversas opciones que tiene a su alcance para proteger e incrementar su patrimonio y será capaz de realizar cambios en sus hábitos de ahorro y consumo para mejorar sus finanzas personales.

DIRIGIDO A

Servidoras y servidores públicos que estén dispuestos a controlar eficientemente su dinero y hacerlo crecer de una manera ordenada y segura.

CONTENIDO TEMÁTICO

Tema 1 ¿Qué son las finanzas personales?

Tema 2 Patrimonio

- Ingresos
- Gastos
- Ahorro
- Inversión

Tema 3 Seguros

Tema 4 Retiro

Tema 5 Créditos

Tema 6 Opciones de Inversión

Sesiones: 1

Duración: 5 Horas.

CURSO 1: SENSIBILIZACIÓN CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

DESCRIPCIÓN

El presente curso taller pretende identificar y analizar las prácticas discriminatorias que persisten cotidianamente en las dimensiones personales e institucionales en México, descubriendo prejuicios, estereotipos y estigmas que limitan la construcción de una cultura de respeto a los derechos humanos fundamentales de personas.

Los distintos recursos utilizados, permitirán la participación activa de las personas cómplices en la construcción de los contenidos del programa facilitarán la futura generalización de los conocimientos y las habilidades adquiridas para situaciones reales de la vida cotidiana.

OBJETIVO

La y el participante descubrirá los conceptos involucrados en la discriminación y sus formas de expresión, valorará y participará en la implementación de acciones para prevenir conductas discriminatorias, mediante dinámicas de reflexión con la finalidad de construir un espacio de respeto e igualdad de oportunidades a todas las personas.

DIRIGIDO A

Hombres y mujeres al servicio de Gobierno Municipal interesados en conocer y sensibilizarse en el tema de la no discriminación y explorar estrategias que permitan promover una cultura de trato equitativo.

CONTENIDO TEMÁTICO

Tema 1 Qué es discriminación y qué hay detrás de ella.

Tema2 ¿Dónde y cómo se expresa la discriminación?

Tema 3 Los derechos humanos y la no discriminación.

Sesiones: 1

Duración: 5 Horas.

CURSO 1: DOCUMENTACION INSITITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Este curso taller pretende brindar a las y los participantes los elementos necesarios para la elaboración de documentos institucionales de manera eficiente.
Se desarrollarán actividades teórico–prácticas, con la finalidad de que las y los participantes, a través de ejemplos, ejercicios, dinámicas grupales e individuales, así como actividades digitalizadas, adquieran y procesen la información de forma simplificada y sean capaces de aplicarla en el desarrollo de sus actividades institucionales.

OBJETIVO

Las y los participantes definirán los requerimientos y especificaciones solicitados por Municipio para la elaboración de documentos institucionales y redactarlos eficientemente, a fin de generalizar la imagen y facilitar al ciudadano la identificación y relación de los ejes incluidos en los Planes Municipales.

DIRIGIDO A

Hombres y mujeres al servicio de Gobierno Municipal interesados en mejorar la creación de documentos institucionales.

CONTENIDO TEMÁTICO

Tema 1: Documentación institucional.

- Texto y contexto.
- Recomendaciones para redacciones eficaces.
- Documentación institucional.
- Definición y tipos de documentos.
- Documentos institucionales.
- Redacción de correos electrónicos.
- Textos protocolares.
- Revisión final.

Sesiones: 3

Duración: 15 Horas.

CURSO 1: MICROSOFT WORD

DESCRIPCIÓN

Este curso taller brindar a las y los servidores públicos las herramientas necesarias respecto al uso del procesador de textos Microsoft Word, el cual facilita la colaboración y navegación en documentos extensos, a través de sus funciones avanzadas y herramientas tales como encabezados, pies de página y estilos, que permiten elaborar documentos personalizados. Mediante las funciones de texto, es posible dar un formato determinado proporcionando estilos de borde, relleno y efectos que lograrán darle a nuestros documentos un aspecto profesional. Además, el uso adecuado del software permite aplicar una lista de reglas de ortografía y gramática a nuestros contenidos.

Este curso taller también proporcionará a los asistentes, conocimientos sobre la automatización de las operaciones al elaborar un documento, el uso de estilos predeterminados o personalizarlos si fuese necesario; la elaboración de plantillas de diseño con marcas de agua para nuevos documentos, el uso de columnas, saltos de página y la revisión de documentos en tiempo real.

Se desarrollarán actividades teórico–prácticas, con la finalidad de que las y los participantes, a través de ejemplos, ejercicios, dinámicas grupales e individuales, así como actividades digitalizadas, adquieran y procesen la información de forma simplificada y sean capaces de aplicarla en el desarrollo de sus actividades institucionales.

OBJETIVO

Las y los servidores públicos emplearán herramientas básicas y avanzadas de Microsoft OFFICE Word en la edición de documentos facilitando así sus actividades institucionales.

DIRIGIDO A

Hombres y mujeres al servicio de Gobierno Municipal interesados en mejorar la creación de documentos institucionales de una manera profesional..

CONTENIDO TEMÁTICO

- Tema 1: Elementos esenciales de Microsoft Word.
- Tema 2: Formato de caracteres.
- Tema 3: Formato de documentos.

Tema 4: Trabajar con plantillas.

Tema 5: Administración del flujo y edición del texto.

Sesiones: 2

Duración: 10 Horas.

CURSO 2: MICROSOFT EXCEL BÁSICO

DESCRIPCIÓN

Este software por considerarse como una hoja de cálculo, es aplicado en tareas financieras y contables dentro de la administración pública.

A través de este curso taller, las y los participantes podrán interpretar la estructura de la pantalla de Microsoft Excel, usar el teclado para administrar el contenido de las celdas, aplicar formato a las celdas, administrar las hojas de cálculo, restringir la captura de datos, y aplicar técnicas para su selección y esquematizar la información a través de diferentes tipos de gráficos, es decir los asistentes serán capaces de desarrollar, seleccionar y definir datos para vincularlos con otras aplicaciones informáticas, para generar información confiable en pro de la mejora del servicio público y la entrega de resultados rápidos y expeditos.

OBJETIVO

Las y los participantes aplicarán los principios, características y herramientas básicas de Microsoft OFFICE Excel con el propósito de agilizar sus actividades laborales al emplear una hoja de cálculo.

DIRIGIDO A

Hombres y mujeres al servicio de Gobierno Municipal interesados en mejorar la utilización de datos institucionales.

CONTENIDO TEMÁTICO

- Tema 1: Las Hojas de Cálculo
- Tema 2: Formatos
- Tema 3: Fórmulas y Funciones.
- Tema 4: Edición de Hojas de cálculo
- Tema 5: Gráficas
- Tema 6: Manejo de Impresión de las Hojas de cálculo

Sesiones: 2

Duración: 10 Horas.

CURSO 3: MICROSOFT EXCEL AVANZADO

DESCRIPCIÓN

Este software por considerarse como una hoja de cálculo, es aplicado en tareas financieras y contables dentro de la administración pública.

A través de este curso taller, las y los participantes podrán conocer y aplicar las herramientas del programa Excel para el ingreso, cruce y análisis de información en reportes cuantitativos e indicadores de gestión, permitiendo a los participantes realizar sus labores de oficina con mayor eficiencia y eficacia por medio de la aplicación de las fórmulas y funciones que brinda el programa de Excel, así como aprender a aplicar las herramientas de análisis de datos y conocer y aprender el uso de macros y procesos automáticos.

OBJETIVO

Las y los participantes alcanzarán los conocimientos necesarios que le permitan organizar, analizar y procesar eficientemente la información en hojas de cálculo

DIRIGIDO A

Hombres y mujeres al servicio de Gobierno Municipal interesados en mejorar la utilización de datos institucionales.

CONTENIDO TEMÁTICO

- Tema 1: Dando forma a los datos
- Tema 2: Utilizando funciones
- Tema 3: Herramientas de datos
- Tema 4: Analizando y presentado la información
- Tema 5: Macros

Sesiones: 2

Duración: 10 Horas.

PROPUESTA ECONÓMICA

MÓDULOS	SESIONES DE CAPACITACIÓN	COSTO MÍNIMO	COSTO MÁXIMO
1. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.	3	$120,000.00	$200,000.00
2. COMPETENCIAS DE DESARROLLO HUMANO PARA LA ORGANIZACIÓN MUNICIPAL	4	$150,000.00	$250,000.00
3. COMPETENCIAS PARA LA INCLUSIÓN	1	$75,000.00	$100,000.00
4. COMPETENCIAS ADMISTRATIVAS	3	$125,000.00	$185,000.00
5. COMPETENCIAS TECNOLÓGICAS	6	$200,000.00	$320,000.00
TODOS LOS MÓDULOS	**17 SESIONES**	**$670,000.00**	**$1,055,000.00**