

crec

*Centro Remoto de
Entrenamiento Continuo*

Catálogo de Cursos





OFIMÁTICA



CORPORATIVOS



GUBERNAMENTALES

WORD BÁSICO 2007 / 2013

Descripción:

Word es un software creado por Microsoft y pertenece a la paquetería de Office. Se encarga de procesar textos y es uno de los programas más utilizados en el mundo. Es utilizado para crear documentos de texto de forma fácil y rápida.

Objetivos del curso:

- El objetivo de este curso es que conozcas las herramientas que te proporciona Word en su versión 2013.
- Al concluirlo podrás crear cualquier tipo de documento de texto mediante el uso de imágenes y tablas (cartas, folletos, carteles, etc.).

Temario:

1. Editar un documento

- Navegar en un documento
- Seleccionar, insertar, eliminar o reacomodar texto
- Deshacer Cambios
- Buscar una palabra y/o reemplazarla en el texto

2. Modificación de texto y párrafo

- Cambiar la apariencia de la Fuente
- Resaltar texto
- Tabuladores para alinear texto
- Diseño de párrafos
- Crear listas y viñetas
- Personalizar el formato y secuencia de listas

3. Añadir tablas

- Crear una tabla
- Modificación de la estructura de una tabla
- Formatear una tabla
- Convertir texto a una tabla o tablas a texto

4. Insertar objetos gráficos

- Agregar efectos visuales usando símbolos y caracteres especiales
- Insertar ilustraciones
- Tamaño u configuración de una imagen
- Insertar Word Art

WORD AVANZADO 2007 / 2013

Descripción:

Como parte de tus tareas diarias, seguramente utilizas el sistema operativo Word como instrumento de trabajo pero, ¿sacas todo el provecho de esta herramienta?. Durante el curso de Word avanzado, te mostraremos las opciones más innovadoras para que puedas elaborar documentos de trabajo más profesionales y en menos tiempo, haciendo el mejor uso de tus conocimientos y aprovechando al máximo las funciones que te ofrece Word.

Objetivos del curso:

Elaborar cualquier tipo de documento de texto (cartas, folletos, carteles, formularios, etc.) mediante el uso de imágenes, gráficos, tablas, entre otros materiales.

Temario:

1. Revisar un documento

- Verificar ortografía, gramática y conteo de palabras
- Controlar el flujo de párrafos
- Insertar saltos de sección
- Insertar columnas
- Vincular los cuadros de texto para controlar el flujo de texto

2. Controlar la apariencia de una página

- Añadir Títulos
- Insertar un Índice
- Agregar marcas de agua
- Agregar encabezados y pies de página
- Crear plantillas y un documento en base a una plantilla

3. Automatizar la combinación de correspondencia

- Combina la correspondencia
- Combina sobres y etiquetas

4. Colaborando en documentos

- Revisar un Documento
- Comparar los cambios hechos a un documento
- Combinar los cambios hechos a un documento
- Revisar/Aceptar/rechazar cambios y comentarios

5. Insertar marcos de referencia y comentarios

- Insertar Marcador
- Añadir Hipervínculos

EXCEL BÁSICO 2007 / 2013

Descripción:

Excel forma parte de la paquetería de Microsoft Office. Es el programa de hoja de cálculo más poderoso y conocido. Utilizándolo óptimamente permite obtener resultados asombrosos.

Objetivos del curso:

Realizar cálculos con sus funciones, crear fórmulas, editar datos de celdas, agregarles formato a las hojas, imprimir contenidos y administrar libros de trabajo.

Temario:

1. Realizar cálculos

- Crear fórmulas sumas, restas, divisiones
- Cálculos con funciones. (autosumas, promedios, mini-max, Ahora, fechas)
- Copiar y pegado especial de fórmulas y valores

2. Modificar una hoja de trabajo

- Editar datos de una celda
- Insertar y borrar celdas, columnas y filas
- Buscar datos en una hoja de trabajo

3. Dar formato a una hoja de trabajo

- Agregar bordes y color a las celdas
- Cambiar el ancho de columna y la altura de la fila
- Aplicar formatos de celda
- Ocultar / mostrar columnas o filas

4. Imprimir el contenido de una hoja de trabajo

- Imprimir el contenido usando las opciones de impresión
- Configurar saltos de página en la impresión
- Imprimir tablas de varias hojas con encabezados

5. Administrar libros de trabajo grandes

- Nombrar hojas de trabajo
- Ver / Ocultar hojas de trabajo en un libro de trabajo

EXCEL AVANZADO 2007 / 2013

Descripción:

Excel Avanzado te muestra las fórmulas avanzadas, las cuales te permitirán hacer un uso más eficiente de las herramientas del programa, además de crear diferentes tipos de gráficas también es posible obtener otro tipo de datos mediante el uso de diversas fórmulas.

Objetivos del curso:

Utilizar las herramientas más avanzadas del programa Excel

Temario:

1. Creación y edición de gráficas

- Crear gráficas
- Modificar gráficas

2. Fórmulas avanzadas

- Igual o mayor que
- Filtros
- Contar.Si
- BuscarV
- Condicionante
- Separar datos en columnas

3. Protección y validación de datos

- Proteger hojas
- Zonas de edición y zonas bloqueadas
- Validar datos
- Criterios de validación de datos
- Control de cambios

4. Calcular múltiples libros y hojas

- Enlazar celdas diferentes libros
- Calcular cantidades en diferentes hojas
- Consolidar datos de un libro

5. Importar datos

- Importar datos CSV

POWERPOINT BÁSICO 2007 / 2013

Descripción:

Este programa está diseñado para hacer presentaciones con texto personalizado, imágenes prediseñadas o importadas desde tu computadora.

Objetivos del curso:

Al finalizar el curso serás capaz de crear presentaciones de Power Point utilizando las herramientas básicas del programa.

Temario:

1. Personalizar una plantilla de diseño

- Personalice diseños de diapositivas

2. Insertar imágenes a una presentación

- Insertar imágenes de galerías o externas
- Insertar un diagrama

3. Crear efectos especiales a imágenes - Forma

- Crear efectos especiales a imágenes - Estilo
- Crear efectos especiales a imágenes - WordArt
- Crear efectos especiales a imágenes - Organización

4. Personalizar una presentación con diapositivas

- Configurar una presentación personalizada
- Configurar una presentación para que se repita automáticamente

POWERPOINT AVANZADO 2007 / 2013

Descripción:

En este curso se muestran las funciones de Power Point para utilizarlo en un nivel avanzado.

Objetivos del curso:

Utilizar los elementos adecuados para optimizar las presentaciones de Power Point.

Temario:

1. Patrones de diapositivas

- Cómo crear un patrón de diapositivas
- Cómo hacer una plantilla—configuración e importación de temas
- Agregar pies y encabezados
- Guías y reglas de cuadrícula

2. Insertar

- Gráficos
- Álbum
- Video y audio

3. Animaciones

- Insertar acciones
- Insertar transición
- Insertar animación

4. Opciones de guardado

- Empaquetar
- Publicar página

OUTLOOK 2007 / 2013

Descripción:

Outlook es un programa que no sólo permite enviar, recibir y administrar el correo electrónico, sino que también administra nuestro calendario y contactos. También puede administrar toda la información que intercambiamos a través del equipo, como artículos de blog y noticias que se distribuyen en Internet y sesiones de mensajería instantánea.

Objetivos del curso:

- Conocer las funciones que podemos realizar utilizando Microsoft Office Outlook.
- Seleccionar funciones que optimicen nuestro trabajo diario.

Temario:

1. Configuración cuenta

- Introducción secciones y funciones principales en outlook
- Configuración de una cuenta POP
- Organizar vistas
- Organizar correo
- Personalización de firma de correo

2. Enviar y recibir Mensajes

- Autodescarga de mensajes
- Enviar un correo
- Crear msj en formato html
- Crear msj con seguimiento de correo
- Mensajes con copia oculta

3. Administración de agenda

- Crear contactos
- Crear Listas de distribución
- Administración de calendario
- Crear citas de calendario
- Crear notas
- Crear tareas

4. Respaldo contactos

- Respaldo cuentas
- Importar respaldos

INTRODUCCIÓN A INTERNET

Descripción:

Internet es la comunicación entre varias computadoras, donde podemos transferir archivos. En este curso se revisan las diferentes formas de buscar información que se encuentra en la Web y las diferentes herramientas para utilizar el Internet.

Objetivos del curso:

- Describir los principales conceptos de la navegación por internet.
- Diferenciar entre programas para navegar por internet y programas para buscar información por internet.
- Realizar los procedimientos básicos para navegar por internet así como las herramientas del mismo.

Temario:

1. El navegador o browser

- Internet Explorer
- Mozilla Firefox
- Chrome
- Opera

2. Ligas e Hipertextos

- Qué es una URL
- Qué es una URL numérica
- Qué es una URL de palabras
- Hipervínculo

3. Buscadores y metabuscadores

- Buscadores: Google, Yahoo, Bing
- Metabuscadores: Ixquick, Metacrawler, Compnic.

4. Ventanas y pestañas de navegación

- Diferencia entre pestañas y ventanas de navegación.
- Qué es la sección de Favoritos.

5. Descargando archivos especiales

- Guardando archivos especiales
- Guardando Imágenes
- Guardando archivos comprimidos (ZIP, RAR, 7ZIP)

6. Limpiando temporales

- Qué significa limpiar archivos temporales
- Limpiar cache del navegador

7. Problemas y soluciones al navegar por internet

- Seguridad en la navegación
- Sitios maliciosos: Gusanos, troyanos, residentes, Macros, Ejecutables.
- Prevención en internet
- Toolbars
- Publicidad en internet

INTRODUCCIÓN A LA COMPUTADORA PERSONAL Y SISTEMAS OPERATIVO

Descripción:

Las innovaciones tecnológicas, nos obligan a manipular cada vez más aparatos digitales. Por lo que el manejo básico de sus componentes y prestaciones es clave para potenciar nuestro trabajo.

Objetivos del curso:

Revisar los elementos claves de los equipos de cómputo y sistemas operativos.

Temario:

1. Componentes de Hardware

- CPU
- Monitos
- Periféricos

2 Componentes de Software

- Sistemas operativos
- Dispositivos
- Software propietario Vs Libre

3. Aplicaciones básicas de equipos de cómputo.

- Procesar textos
- Calcular valores
- Manipular fotografías
- Correo electrónico
- Comunicaciones remotas e internet



INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO

Descripción:

Al estar en un empleo, las relaciones entre los compañeros de trabajo suelen llegar a ocasionar algunas fricciones, y nos preguntamos:

- ¿Cómo debo reaccionar ante los arrebatos emocionales de personas con más jerarquía?
- ¿De qué manera tendría que actuar para conseguir la cooperación de otras personas sin que existan malos entendidos?
- ¿De qué manera debería actuar para que una discusión trivial no se convierta en un conflicto mayor?
- ¿Cómo podré defender mis derechos sin ser agresivo ni afectar a los demás?

Objetivos del curso:

- Que el usuario pueda controlar las emociones en todos los aspectos de su vida cotidiana.
- Describir las técnicas de control emocional que facilitan desarrollar relaciones sociales armónicas.

Temario:

1. Definición de inteligencia emocional

2. Tipos de emociones y sentimientos

- Emociones, sentimientos, empatía

3. El desarrollo de la autoconciencia

- Definición
- Desarrollo de la autoconciencia

4. Técnicas para el desarrollo de la inteligencia emocional

- Relajación
- Pensamiento positivo
- Comunicación no verbal

5. Asertividad

- Estrategias de asertividad

ASERTIVIDAD LABORAL

Descripción:

La asertividad como técnica de comunicación, nos permitirá armonizar nuestras relaciones sociales en las diferentes esferas de nuestra vida. En particular en el trabajo, existen un sin número de situaciones que nos vulneran a tener conflictos laborales con las personas que nos rodean, en el presente curso, se exploran ejemplos concretos de cómo aplicar técnicas asertivas en el ambiente laboral.

Objetivos del curso:

Conocer el concepto de asertividad y estrategias que ayudan a mejorar las relaciones laborales y en general las interpersonales.

Temario:

1. Definición de asertividad

- Pasividad, Agresividad, asertividad

2. Autoestima y autocontrol

- Autoestima inflamada
- Autocontrol
- Habilidades sociales
- Empatía
- Críticas constructoras y destructivas.

3. Estrategias de asertividad

- Manejo de críticas
- Persistencia
- Acuerdo viable

4. Comunicación positiva

- Aserción escalonada
- Aserción de confrontación
- Aserción subjetiva

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Descripción:

Al buscar empleo, en ocasiones nos podemos encontrar que en la política de la empresa tiene mucha importancia la orientación a resultados, por lo que nos pueden surgir algunas dudas al respecto:

- ¿Qué implica trabajar con orientación a resultados en una organización?
- ¿Qué esperan de mí, si se me pide orientación a resultados?

Este maravilloso curso interactivo responderá a estas y otras preguntas que surgen de las relaciones interpersonales en el trabajo.

Objetivos del curso:

Identificar tres tendencias en la administración de empresas que aluden a la orientación a resultados.

Temario:

1. Orientación a resultados

- Situación actual en las empresas

2. Orientación a resultados por objetivos

- Características principales
- Componentes
- Beneficios para el subordinado
- Beneficios para el jefe

3. Orientación a resultados por procesos

- Características principales
- El cliente como principal implicado

4. Orientación a resultados. APO en Iso

- Empresas con implementaciones Iso
- Habilidades
- Actitudes

5. Casos ejemplo de la orientación a resultados

- Caso con orientación a resultados
- Caso sin orientación a resultados

6. Eficiencia vs eficacia

- ¿Qué es la eficiencia?
- ¿Qué es la eficacia?
- Tipos de trabajadores en las empresas

7. La fórmula del éxito

- Eficacia
- Eficiencia
- Innovación

8. Administración del tiempo

- Organización del tiempo
- ¿Qué es el tiempo?
- El tiempo como recurso
- Uso del tiempo

9. Principios Kaizen

CALIDAD EN EL SERVICIO

Descripción:

Una organización de excelencia se distingue por comprender totalmente al cliente. Se anticipa a sus necesidades y lo atiende con calidad, siendo este último un factor estratégico y fundamental.

Si deseas mantener tu empresa lista a las exigencias del medio actual y estar preparado para el futuro, no puedes perderte este interesante curso.

Objetivos del curso:

Identificar los procesos básicos de calidad y servicio que permiten mejorar la atención personal brindada a los clientes.

Temario:

1. Cliente, servicio y calidad
2. Clientes internos y externos
3. Comunicación efectiva
4. Servicio al cliente



TRABAJO EN EQUIPO

Descripción:

Trabajo en equipo, permite conocer los principios del trabajo de las personas al interior de una organización, menciona las dinámicas que se generan al interior de los grupos de trabajo, así como los principales roles emergentes, además de algunas estrategias para establecer relaciones de armonía entre los miembros del equipo.

Objetivos del curso:

- Conocer la dinámica de los equipos de trabajo.
- Describir las estrategias para mejorar la relación del equipo.
- Identificar las acciones que permitirán trabajar en equipo.

Temario:

1. Definiciones
2. Objetivos
3. Roles
4. Dinámicas
5. Estrategias
6. Las "5C"
7. Cómo lograr trabajar en equipo en 12 puntos

ACOSO LABORAL

Descripción:

La vida actual, nos expone a diversas situaciones que de manera directa o indirecta nos lleva a un nivel de estrés, que se puede tornar en acoso laboral. La armonía del clima laboral, debe ser una estrategia corresponsable con todos los colaboradores y juntos se puedan crear mejores condiciones de trabajo. En el presente abajo.

Objetivos del curso:

- Identificar las causas y características del acoso laboral.
- Conocer porcentajes y datos crudos de esta epidemia.
- Conocer los tipos de acoso y las acciones que pueden ayudar a prevenirlo.

Temario:

1. ¿Qué es el estrés?
2. Fuentes de estrés laboral
3. ¿Qué es el acoso laboral?
4. Comportamientos que constituyen el acoso laboral
5. Tipos de acoso laboral
6. Etapas del acoso
7. Factores que favorecen el acoso:
 - Características organizacionales que favorecen el acoso.
 - Ámbitos organizacionales que se ven afectados por el acoso.
 - Importancia de la cultura y clima organizacional en la prevención del acoso



PRINCIPIOS KAIZEN EN LAS ORGANIZACIONES

ARCHIVONOMIA

Descripción:

A lo largo de tres unidades este curso te muestra cómo pasar de un escritorio desordenado a uno limpio y pulcro, lo cual influirá inmediatamente en tu desempeño laboral y se verá reflejado no solamente en tu vida en el trabajo, sino que también en tu vida personal.

Objetivos del curso:

- Conocer las bases para un trabajo eficiente a través de los principios Kaizen.
- Relacionar la productividad laboral con la implementación de Kaizen.

Temario:

1. Filosofía Kaizen

- Orígenes del Kaizen
- Esferas concéntricas del Kaizen

2. Los Principios del Kaizen

- Beneficios de las 9's
- Clasificación de las 9's
- Las 9's del Kaizen

3. Implementación del Kaizen en las Organizaciones

- El Kaizen y las organizaciones
- Implementación de las 9's

Descripción:

El presente curso está pensado para la optimización de las labores de administración de archivos. Las tareas en el manejo de archivos mediante: la selección, descripción, clasificación, ordenamiento y conservación de archivos y documentos, será un aporte de calidad a tus funciones administrativas. Todos necesitamos tener debidamente organizados nuestros documentos (físicos o digitales) para el buen desempeño.

Objetivos del curso:

Al concluir este curso, el usuario podrá conservar, clasificar, ordenar y proteger los archivos/documentos, es una tarea muy importante para el buen funcionamiento de cualquier organización

Temario:

1. Introducción a la archivonomía

2. Concepto y tipos de documento

3. Archivos y administración de documentos

4. Procesos técnicos en la administración de archivos

5. Organización de documentos: Descripción y selección documental

6. Conservación de documentos: instalaciones, control, manejo y medidas de seguridad

7. Medidas y ubicación de estanterías



ORTOGRAFÍA

Descripción:

¿Has tenido la penosa experiencia de que te devuelvan algún documento de trabajo porque contiene faltas de ortografía?.

No te preocupes, esto es un descuido frecuente pero gracias al curso de Ortografía que CREC te ofrece, podrás corregir esto de manera rápida y definitiva.

Nuestro curso te ofrece los conocimientos básicos que te ayudarán a evitar errores comunes para presentar trabajos impecables, dignos de tu nivel profesional.

Objetivos del curso:

Utilizar correctamente las reglas del idioma español para la elaboración de documentos escritos.

Temario:

1. Estructura del lenguaje
2. Conceptos básicos
3. Reglas ortográficas
4. Acentuación
5. Signos de puntuación
6. Preposiciones
7. Gerundio

CORPORATIVOS

REDACCIÓN

Descripción:

Comunicar es una de las tareas más importantes en todo ámbito laboral pero, ¿lo hacemos de manera correcta? ¿Somos capaces de expresar nuestras ideas y éstas son captadas con claridad por nuestros receptores?.

En el curso de Redacción de CREC, te ayudaremos a fortalecer tus habilidades de escritura y así, mostrar siempre que está capacitado y cuentas con las mejores herramientas para seguir avanzando en desempeño laboral.

Objetivos del curso:

Manifestar las ideas correcta y ordenadamente. .

Temario:

1. Elementos de la oración
2. El orden de las ideas
3. El párrafo
4. La oración principal
5. Elementos de transición
6. La estructura de un escrito
7. Partes esenciales de un escrito
8. Vicios del lenguaje



CREATIVIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Descripción:

¿Eres creativo? ¿En tu trabajo constantemente debes de resolver conflictos? ¿Te gustaría hacerlo de forma creativa?. Al terminar el curso de "Creatividad en resolución de conflictos" abordarás positivamente éstas preguntas. Contarás con una visión creativa de técnicas y estrategias para tener mejores vías en la resolución de conflictos.

Objetivos del curso:

Al concluir este curso, describirás el concepto de creatividad y su relación con la solución de conflictos. Identificarás el proceso y las técnicas para solucionar conflictos de forma creativa.

Temario:

1. ¿Qué es la creatividad?
2. ¿Qué es un problema?
3. ¿Qué es un conflicto?
4. Diferencias entre problema y conflicto
5. Personas creativas
6. Etapas del proceso creativo
7. Factores que favorecen e inhiben la creatividad
8. ¿Cómo solucionar los conflictos?
9. Estrategias en la solución de conflictos
10. Técnicas para resolver conflictos creativamente

NEGOCIACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS

Descripción:

La negociación es el proceso de lograr la aceptación de ideas, propósitos o intereses, buscando el mejor resultado posible, de tal modo que las partes involucradas terminen la negociación, conscientes de que fueron atendidas, que tuvieron oportunidades de presentar toda su argumentación y que el resultado final sea mayor que la suma de las contribuciones individuales. Mediante este curso serás capaz de llegar a ser un negociador eficaz, para ello aplicarás tanto habilidades técnicas como habilidades como habilidades interpersonales. También sabrás qué hacer cuando te encuentras dentro de alguna negociación compleja, donde la otra parte no quiere ceder para lograr un fin común.

Objetivos del curso:

- Aplicar correctamente las herramientas necesarias para negociar eficazmente.
- Identificar las actitudes que llevan a situaciones conflictivas.

Temario:

1. Negociación
2. Negociaciones complejas
3. Negociación efectiva



TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

TUTORÍA ON - LINE

Descripción:

El conflicto forma parte esencial del ser humano y de la vida en general, es algo completamente normal. Si nosotros lo encauzamos hacia un lado positivo nos puede brindar oportunidades para adquirir nuevas habilidades, desarrollar habilidades para resolver problemas. Si quieres contar con estrategias en el manejo de situaciones conflictivas no debes de perderte este interesante curso.

Objetivos del curso:

- Adquirir las herramientas necesarias para la resolución de conflictos.
- Identificar las actitudes que llevan a situaciones conflictivas.

Temario:

1. ¿Qué es un conflicto?
2. ¿Cómo resolver un conflicto?
3. Técnicas de resolución de conflictos

Descripción:

La educación en línea aparece como demanda a la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación, con la finalidad de otorgar beneficios formativos a los principales actores del proceso enseñanza/aprendizaje; por un lado permite al experto académico planear de una manera estructurada y organizada los tiempos, contenidos, prácticas y evaluaciones del proceso de enseñanza, por otro, permite al alumno tener una estrategia de aprendizaje sistematizada, sin horarios y sin domicilio fijo.

Objetivos del curso:

- Al finalizar el curso, describirás las principales plataformas, técnicas, herramientas y tareas que debe cubrir un tutor on - line.
- Identificarás las tareas que corresponden al tutor.

Temario:

1. Modelos de E - learning
2. Diseño instruccional
3. Funciones Generales del Tutor
4. Cualidades del Tutor
5. Programas y Herramientas Informáticas

FINANZAS PERSONALES

Descripción:

¿Sabes a cuántos meses estás de comprar tu nueva casa?

¿Tienes idea de si gastas más de lo que ganas?

¿Podrías decir que tienes un control de tus finanzas?

Si tienes esas dudas y más, te invitamos a tomar nuestro pequeño curso sobre finanzas personales, mediante el cual podrás comenzar a reflexionar y sensibilizarte sobre el balance que necesitas hacer en tus finanzas.

Además podrás familiarizarte con los conceptos básicos relacionados a las finanzas de una forma fácil, ya que partimos del hecho que para hablar de finanzas no necesitamos usar términos complejos.

Objetivos del curso:

- Este curso te permitirá manejar de una manera más eficaz tus finanzas.
- Conocerás algunos conceptos básicos para el manejo de tus bienes monetarios.

Temario:

1. Conocimiento de las finanzas personales
2. Relación ingreso-egreso
3. Planeación: principio de toda meta financiera
4. Gastos fijos y variables
5. Distribución ideal del gasto
6. Manejo de la agenda financiera



GUBERNAMENTALES

PLANEACION ESTRATEGICA GUBERNAMENTAL

Descripción:

La planeación debe de hacer frente a situaciones dinámicas en el tiempo y en el espacio, sobre todo desde la estrategia. En México se conciben diferentes estilos de planeación dentro de las organizaciones.

Objetivos del curso:

- Identificar los tipos y características de la planeación estratégica.
- Describir la función de las estrategias en las diferentes organizaciones.

Temario:

1. Planeación
2. Visión estratégica
3. Estrategia
4. Estrategia en organizaciones gubernamentales
5. Estrategia y gobierno
6. Agenda presidencial del buen gobierno
7. Elaboración de misión, visión y objetivos
8. Planeación estratégica
9. Corrientes de planeación estratégica
10. Tipos de planeación
11. Modelos de análisis de estrategias
12. Técnicas de análisis de problemas
13. Modelos de planeación estratégica
14. Matriz de prioridades
15. El impacto y las probabilidades
16. Balanced ScoreCard
17. Plan de contingencias
18. Visión sistemática
19. Modelos sistémicos
20. La quinta disciplina
21. FODA
22. La calidad como estrategia

ETICA PÚBLICA

Descripción:

Los Servidores Públicos tienen un compromiso con la sociedad, por lo que sus acciones deben procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos, con una atención adecuada, respeto y justicia; por tanto, deben poseer valores y principios, con una ética firme y moral elevada.

Objetivos del curso:

Reconocer los valores de los Servidores Públicos en el ejercicio de sus funciones y su relación con la transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas, así como a las instancias públicas encargadas de su vigilancia y cumplimiento.

Temario:

1. Ética Pública
2. Transparencia
3. Rendición de Cuentas
4. Instancias Gubernamentales



GUBERNAMENTALES

ATENCIÓN CIUDADANA

Descripción:

En su lugar de trabajo, tómese un par de minutos para observar lo que le rodea. Trate de recordar cómo era ese lugar cuando estuvo ahí por primera vez. Seguramente descubrirá que las cosas no son exactamente iguales cuando las vio en esa ocasión.

El cambio del entorno obligan a una modificación interna, que nos permite permanecer y ser eficientes: aumenta la calidad de los servicios, innovación, mayor efectividad, nueva concepción personal y organización en conjunto.

Objetivos del curso:

Al finalizar el curso, los representantes de atención al ciudadano reconocerán los elementos que les permitan cubrir las necesidades de servicio, gestión y procesos de información, así como de la documentación involucrada en el servicio proporcionado, siguiendo siempre, los lineamientos constitucionales.

Temario:

1. Los cambios del entorno obligan a transformar la organización
2. Los nuevos paradigmas organizacionales
3. Los tres puntos radicales de las nuevas organizaciones
4. El enfoque sistémico: la organización tradicional vs. las tendencias actuales
5. El entorno o ambiente
6. La organización en sí
7. Los sistemas abiertos y cerrados
8. La nueva organización: un sistema abierto
9. La actitud de servicio
10. Técnicas que mejoran la actitud
11. El servicio: características generales
12. Principios del servicio
13. Conductas erróneas en el servicio de calidad
14. Modelo de atención al ciudadano
15. Protocolo para detectar las necesidades de servicio requerido por el ciudadano
16. Criterios de calidad
17. Actitudes, hábitos y valores
18. Fuentes de consulta para gestionar el servicio
19. Colaboración
20. Solución de problemas
21. El conflicto
22. Relación usuario-proveedor
23. Tipos de ciudadanos
24. Manejo de quejas