

Taller Calidad, Productividad y Excelencia

Al término del curso los Participantes serán capaces de identificar los factores que permiten lograr mantener la Calidad, mejorar la Productividad y alcanzar la Excelencia en el Servicio, para ponerlos en práctica en sus respectivas áreas de trabajo.

TEMARIO

- 1.- Actitud positiva
- 2.- Comunicación asertiva
- 3.- Trabajo en equipo
- 4.- Motivación y liderazgo
- 5.- Creatividad, innovación y cambio
- 6.- Indicadores de desempeño
- 7.- Conocer al cliente
- 8.- Focus group o grupos de enfoque
- 9.- Ofrecer servicios de calidad
- 10.- La comunicación y el manejo de las quejas
- 11.- Técnicas de selección y capacitación de personal para atención al público.
- 12.- El servicio como un sistema
- 13.- El problema o mal comportamiento del cliente
- 14.- Estándar de Certificación en competencias EC0105 Atención al ciudadano en el sector público.



Taller Ética en el Servicio

Aprender sobre las ventajas de aplicar los criterios de calidad en el ámbito profesional

TEMARIO

- 1.- Los servidores públicos tenemos una visión.
- 2.- El servicio y sus elementos
- 3.- La calidad como actitud personal en el servicio.
- 4.- Autoestima
- 5.- Ética, Moral Valores y conciencia.
- 6.- Ética profesional del servidor público.
- 7.- Etapas y técnicas del servicio.

Taller de Redacción de Documentos de Carácter Oficial

Dotar a la y el participante de los elementos que le permitan estructurar una redacción clara, precisa y centrada en documentos institucionales.

TEMARIO

- 1.-Diferencias entre el código oral y el escrito
- 2.-Importancia del destinatario
- 3.-Análisis de las convenciones textuales de acuerdo con las situaciones comunicativas requeridas
- 4.-Concisión, objetividad y precisión del mensaje
- 5.-Trabajo de diferentes tipos de párrafo: desarrollo de un concepto, narrativo, enumerativo, causa-efecto
- 6.- Relación entre párrafos
- 7.-Estrategias de corrección
- 8.-Elementos formales de los textos de acuerdo con las necesidades específicas de los participantes:
- 9.-Acentuación
- 10.-Ortografía
- 11.-Uso correcto del gerundio
- 12.-Uso de las mayúsculas
- 13.-Palabras juntas y separadas
- 14.-Sinónimos y antónimos
- 15-Concordancia sintáctica
- 16.-Verbos irregulares
- 17.-Escollos gramaticales y vicios del lenguaje
- 18.-Uso correcto de las preposiciones
19. Actividad: Redacción de documento oficial

Taller Efectividad de la Función Secretarial

Al término del curso, la/el participante identificará las competencias básicas en la función de asistentes ejecutivos/os y secretarías/os, adquiriendo habilidades que le permita optimizar su trabajo y mejorar la calidad en el servicio que proporcionan en su unidad administrativa

TEMARIO

1. Trascendencia de la función de las asistentes ejecutivas en la empresa
2. Competencias de éxito para Asistentes Ejecutivas
3. Aplicación del proceso administrativo en la labor secretarial
4. Administración del tiempo. Cronos y Kairós: Cómo organizas tu tiempo para lograr armonía y equilibrio
5. Los desperdiciadores de tiempo ¿cómo afrontarlos y cómo manejarlos?
6. Técnicas para mejorar el uso del tiempo. La simplificación del trabajo.
7. ¿Proyectas una imagen de éxito?
 - 7.1.-Imagen y Estilo
 - 7.2.-Identifica tu perfil personal.
 - 7.3.-Fortalezas y oportunidades
 - 7.4.-La Imagen como primer impacto
 - 7.5.-El estilo, el guardarropa, los colores, los accesorios, equilibrio y elegancia
 - 7.6.-Porte y postura
8. Reglas básicas de etiqueta en la oficina para la atención a visitantes.
9. Atención telefónica
10. Comunicación asertiva con clientes internos y externos
11. Actitud positiva en su trabajo: Convirtiendo los problemas en oportunidades.
12. El servicio de calidad hace la diferencia.

Curso Cómo Organizar Documentos y Archivos Eficazmente

Conocerán, identificarán, aplicarán los términos, enfoques y herramientas de probada efectividad en la calidad, de acuerdo con la Norma Técnica de Competencia Laboral No. 105, así como la búsqueda de mejorar los servicios que proporcionan, mostrando una actitud de apertura, eficiencia, colaboración y profesionalismo, para ayudar a resolver las necesidades de los clientes.

TEMARIO

- 1.- Administración Documental
- 2.- Archivonomía
 - 2.1 Conceptualización
 - 2.2 Terminología
- 3.- Documento
 - 3.1 Concepto
 - 3.2 Documento electrónico
 - 3.3 Tipos de documentación
 - 3.4 La administración de documentos y la información
 - 3.5 Ciclo de vida
 - 3.6 Registro, resguardo y manejo
- 4.- Aspectos generales de los archivos
 - 4.1 Archivo
 - 4.2 Tipos de archivo
- 5.- Procedimientos para archivar
 - 5.1 Inspeccionar
 - 5.2 Clasificar
 - 5.3 Codificar o marcar
 - 5.4 Distribuir
 - 5.5 Archivar
 - 5.6 Sugerencias
- 6.- Marco Jurídico
 - 6.1 Ley General de Responsabilidades Administrativas
 - 6.2 Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas
 - 6.3 Código Penal Federal
 - 6.4 Ley Federal de Archivos
 - 6.5 Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

Taller Los Seis Principios de Actitud en el Servicio

Desarrollar competencias personales y profesionales en la/el servidor público, para generar cambios en sus respectivas esferas de influencia dentro de su organización.

TEMARIO

1. ¿Qué es una actitud?

- ¿Cómo defino una actitud?
- ¿Qué tan bien la manejo?
- El valor para mostrar y aceptar una actitud sea positiva o negativa.

2. Identificar actitud de servicio adecuadas e inadecuadas

- Técnica específica para identificarlas.
- La actitud esta debajo de mi actuar.
- Comprenderme al percibir mis actitudes.

3. El Servicio de calidad

- ¿Qué es un buen servicio?
 - Acercamiento al cliente
 - Lo que aleja al cliente
- El buen servicio es cálido, resuelve problemas, inyecta felicidad.
- Hábito y adicción a dar un buen servicio.
- Un cliente que regresa, es porque fue bien servido.

4.- ¿Cómo tratar y servir con calidad a clientes difíciles?

- Técnica básica.
- Técnica avanzada.
- Comprobación de resultados.
- El cliente difícil es el que mejor compra, cuando es bien servido.
- Compartir experiencias.

5.- Conociendo al cliente moderno

- Clasificación moderna de tipos de clientes
- ¿Cómo compran los clientes?



- ¿Qué les interesa?
- ¿Dónde ponen su atención?

6. Los pecados del Servicio

- Apatía
- Sacudirse al cliente
- Indiferencia
- Actuar en forma robotizada
- Enviar al cliente de un lado a otro

Taller Claves para Desarrollar un Buen Ambiente de Trabajo

Que el participante comprenderá los principales conceptos y actualizará sus conocimientos en la materia, estará facultado para desarrollar procesos integrales en el tema.

TEMARIO

- 1.-La instrucción del cambio
- 2.-La visión actual sobre los recursos humanos
- 3.-El cambio en la organización de hoy
- 4.-La herramienta del “capital emocional”
- 5.-Competencia Personal:
 - 5.1.- Auto conocimiento
 - 5.2.- Auto regulación
 - 5.3.- Auto motivación
- 6.- Competencia Social:
 - 6.1.- Empatía
 - 6.2.- Habilidades sociales
- 7.- Potencial Humano
 - 7.1.-Conocimiento y Aprendizaje
 - 7.2-Cambio y Desarrollo Personal

Taller Marcando Límites Sin Violencia

Dotar a los participantes de instrumentos que le permitan reconocer e identificar los alcances y valores, como la base de todas sus capacidades en el ámbito personal y organizacional.

TEMARIO

UNIDAD 1. ¿Qué entender por hostigamiento sexual y acoso sexual?

- 1.1 ¿Cómo se define el hostigamiento sexual y el acoso sexual?
- 1.2 ¿Cuáles son los efectos del hostigamiento sexual y acoso sexual?
- 1.3 ¿Por qué ocurren el hostigamiento sexual y acoso sexual?
- 1.4 Claves para detectar el hostigamiento sexual y acoso sexual

UNIDAD 2. Un Protocolo ¿Para qué?

- 2.1 ¿Por qué emitir un Protocolo de actuación para casos de hostigamiento sexual y acoso sexual?
- 2.2 Canales clave para la aplicación del Protocolo
- 2.3 ¿Qué establece el Protocolo?

UNIDAD 3. ¿Qué hacer en casos de hostigamiento sexual y acoso sexual?

- 3.1 ¿Qué ruta seguir para la denuncia y atención de casos de HS y AS?