

CATÁLOGO DE CURSOS 2026

| Área de formación | Curso |
|---|--|
| Principios básicos del servicio público | 1. Atención ciudadana |
| Habilidades Sociales | 2. Habilidades de comunicación asertiva 3. El poder del trabajo en equipo 4. De la ansiedad al bienestar emocional 5. Inteligencia emocional |
| Habilidades Administrativas | 6. Administración del tiempo |
| Habilidades Gerenciales | 7. Cómo ser un buen líder |
| Informática | 8. Excel básico en la administración pública 9. Excel intermedio I en la administración pública 10. Excel intermedio II en la administración pública 11. Gráficos en excel 12. Herramientas digitales 13. Power Point |
| Desarrollo de Capital Humano | 14. Formación de Instructores |

Nota: Los cursos se imparten en la modalidad virtual, excepto el de Formación de Instructores.

1. ATENCIÓN CIUDADANA

OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso la persona participante usará de forma psicomotriz las técnicas y herramientas necesarias para eficientar la atención a la ciudadanía contenidas en su manual, con la finalidad de brindar un servicio de calidad a las personas usuarias.

TEMARIO

Tema 1. Fundamentos de atención

- 1.1. Atención al ciudadano.
- 1.2. Características del buen servicio.
- 1.3. Servicio incluyente.
- 1.4. Lenguaje en la atención.

Tema 2. Eficacia en el Servicio

- 2.1. Calidad en el servicio.
- 2.2. Ética y valores en la atención.
- 2.3. Canales de atención.
- 2.4. Protocolos de atención.

Tema 3. Herramientas tecnológicas para la atención ciudadana

- 3.1. Redes sociales.
- 3.2. Plataforma digital RETYS.
- 3.3. Expediente Único Digital.

GENERALIDADES

Perfil de la persona participante:

- ✓ Persona servidora pública con atención directa a la ciudadanía.
- ✓ Nivel académico: Indistinto.

Duración: 2 horas, en una sesión.

2. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso la persona participante usará de forma psicomotriz las estrategias para mejorar la comunicación asertiva contenidas en el manual, con la finalidad de expresarse de manera clara, directa y respetuosa, en el ámbito personal y laboral.

TEMARIO

Tema 1. Descubre la comunicación asertiva

- 1.1 ¿Qué es la comunicación asertiva?
- 1.2. Estilos de comunicación.
- 1.3. Comunicación asertiva en las relaciones interpersonales.

Tema 2. Derribando muros

- 2.1. Barreras en la comunicación asertiva.
- 2.2. Pasos para establecer una comunicación asertiva.
- 2.3. Técnicas de asertividad.

GENERALIDADES

Perfil de la persona participante:

- ✓ Personal Administrativo y Operativo del Gobierno del Estado.
- ✓ Nivel académico: Indistinto.

Duración: 2 horas, en una sesión.

3. EL PODER DEL TRABAJO EN EQUIPO

OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso la persona participante usará de forma psicomotriz las habilidades para trabajar en equipo contenidas en el manual, con la finalidad de fomentar un ambiente laboral más satisfactorio, que contribuya a alcanzar los objetivos, incrementando la eficiencia institucional.

TEMARIO

Tema 1. La fortaleza de trabajar en equipo

- 1.1. Entendiendo el trabajo en equipo.
- 1.2. Juntos logramos más.

Tema 2. ¡Todos tenemos un rol!

- 2.1. ¿Qué es un rol en un equipo de trabajo?
- 2.2. Describiendo mi rol.

Tema 3. Los ingredientes para el éxito de los equipos

- 3.1. El valor de los 4 acuerdos.
- 3.2. Reglas del trabajo en equipo.

GENERALIDADES

Perfil de la persona participante:

- ✓ Personal Administrativo y Operativo del Gobierno del Estado.
- ✓ Nivel académico: Indistinto.

Duración: 2 horas, en una sesión.

4. DE LA ANSIEDAD AL BIENESTAR EMOCIONAL

OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso la persona servidora pública usará de forma psicomotriz las herramientas y técnicas mencionadas en su manual, con la finalidad de controlar de manera consciente las situaciones que le generan ansiedad mejorando su bienestar emocional y el clima organizacional de su área de trabajo.

TEMARIO

Tema 1. Cuando la mente calla, el cuerpo habla.

- 1.1. ¿Qué es la ansiedad?
- 1.2. ¿Ataque de ansiedad o pánico?
- 1.3. Ansiedad laboral.

Tema 2. Herramientas para gestionar la ansiedad

- 2.1. Técnicas de relajación.
- 2.2. Hábitos saludables.

GENERALIDADES

Perfil de la persona participante:

- ✓ Personal Administrativo y Operativo del Gobierno del Estado.
- ✓ Nivel académico: Indistinto.

Duración: 2 horas, en una sesión.

5. INTELIGENCIA EMOCIONAL

OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso la persona participante usará de forma psicomotriz las estrategias para la mejora de su Inteligencia Emocional contenidas en su manual, con la finalidad de mejorar el clima organizacional, el bienestar intrapersonal y las relaciones efectivas con la ciudadanía, compañeras y compañeros de trabajo.

TEMARIO

Tema 1. Las emociones

- 1.1. ¿Qué es la emoción?
- 1.2. Componentes de la emoción.
- 1.3. La familia de las emociones.

Tema 2. Inteligencia emocional

- 2.1 ¿Qué es la inteligencia emocional?
- 2.2. Componentes de la inteligencia emocional.

Tema 3. Lo que el estrés y la ansiedad me generan

- 3.1. ¿Estrés o Ansiedad?
- 3.2. Síntomas.
- 3.3. Tips.

GENERALIDADES

Perfil de la persona participante:

- ✓ Personal Administrativo y Operativo del Gobierno del Estado.
- ✓ Nivel académico: Indistinto.

Duración: 2 horas, en una sesión.

6. ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO

OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso la persona participante manejará de forma psicomotriz técnicas de planificación para una administración de tiempo eficaz contenidas en este curso, con la finalidad de organizar sus actividades diarias.

TEMARIO

Tema 1. El Tiempo y su Gestión

- 1.1. El valor del tiempo.
- 1.2. Administración del tiempo.
- 1.3. Ladrones del tiempo.

Tema 2. Relación de Tiempo y Productividad

- 2.1. Relación entre la administración del tiempo y la productividad.
- 2.2. ¿Qué es la procrastinación?

Tema 3 ¿Cómo organizo mi tiempo?

- 3.1. Técnicas de gestión del tiempo.
- 3.2. La matriz de Eisenhower.

GENERALIDADES

Perfil de la persona participante:

- ✓ Personal Administrativo y Operativo del Gobierno del Estado.
- ✓ Nivel académico: Indistinto.

Duración: 2 horas, en una sesión.

7. CÓMO SER UN BUEN LÍDER

OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso la persona participante manejará de manera psicomotriz aspectos claves de un buen líder que le permitan determinar sus fortalezas y áreas de oportunidad, con la finalidad de mejorar sus habilidades de liderazgo.

TEMARIO

Tema 1: El Liderazgo

- 1.1. El líder es influencia.
- 1.2. El buen líder.

Tema 2: Cómo puedo fortalecer mi liderazgo

- 2.1. Identificando mi estilo de liderazgo.
- 2.2. Mejorando como líder.

GENERALIDADES

Perfil de la persona participante:

- ✓ Jefas o Jefes de Departamento, Líderes de proyecto, Coordinadoras o Coordinadores, o equivalentes con personal a cargo.
- ✓ Nivel académico: Indistinto.

Duración: 2 horas, en una sesión.

8. EXCEL BÁSICO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso la persona participante diseñará en forma psicomotriz hojas de cálculo con formatos específicos, así como fórmulas y funciones simples o compuestas en Microsoft Excel, contenidas en el manual, con la finalidad de mejorar la productividad y desempeño en su área de trabajo.

TEMARIO

Tema 1. Hojas de cálculo con formatos personalizados

- Formato condicional ¿Qué es y sus diferentes utilidades?
- Filtros, tipos y utilidades.
- Validación de datos, Listas desplegables.

Tema 2. Introducción a las fórmulas y funciones

- ¿Qué es una Referencia en Excel?
- ¿Qué son las Fórmulas y Funciones?
- Fórmulas: sumar, restar, multiplicar y dividir.

Tema 3. Funciones de texto y funciones lógicas

- Función de texto: EXTRAER, DERECHA, IZQUIERDA, NOMPROPIO, CONCATENAR.
- Función lógica: SI.

GENERALIDADES

Perfil de la persona participante:

- ✓ Personal Administrativo del Gobierno del Estado.
- ✓ INDISPENSABLE: Tener conocimiento de Excel principiante.
 - Partes de una hoja de cálculo.
 - Pegar datos en celdas.
 - Combinar y centrar.
- ✓ Nivel académico: Indistinto.

Duración: 4 horas, en dos sesiones (2 horas por día).

9. EXCEL INTERMEDIO I EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso la persona participante creará en forma psicomotriz fórmulas o funciones simples y compuestas que se usan en las hojas de cálculo Microsoft Excel, con la finalidad de obtener información específica y precisa de una o varias tablas de datos, así como la creación de documentos más presentables y precisos.

TEMARIO

Tema 1. Repaso de funciones y formato condicional

- Formato condicional.
- Función CONCATENAR.
- Función NOMPROPIO.
- Función SI.
- Función PROMEDIO.
- Función MAX y MIN.
- Función CONTARA.
- Función CONTAR.SI.
- Buscar V.

Tema 2. Funciones de fecha, hora

- Funciones de Fecha y Hora: HOY, SIFECHA.

Tema 3. Funciones de estadísticas

- Funciones Estadísticas: CONTAR.SI, CONTAR.SI.CONJUNTO.
- Funciones Estadísticas: SUMAR.SI Y SUMAR.SI.CONJUNTO.

GENERALIDADES

Perfil de la persona participante:

- ✓ Personal Administrativo del Gobierno del Estado.
- ✓ **INDISPENSABLE:** Haber tomado un curso de Excel Básico o su equivalente.
- ✓ Nivel académico: Indistinto.

Duración: 4 horas, en dos sesiones (2 horas por día).

10. EXCEL INTERMEDIO II EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso las personas participantes crearán de forma psicomotriz reportes con las herramientas de Microsoft Excel contenidas en el manual, con la finalidad de presentar información de manera ordenada, clara, y concisa, que contribuya a eficientar su desempeño laboral.

TEMARIO

Tema 1. Introducción a las tablas dinámicas

- ¿Qué es una tabla dinámica?
- ¿Para qué sirven?
- Aplicaciones prácticas.

Tema 2. Creación de una tabla dinámica

- Configuración de la tabla dinámica.
- Análisis de datos.

Tema 3. Totales y Subtotales

- ¿Qué son los Subtotales?
- Aplicación de Subtotales.

Tema 4. Segmentación de datos

- ¿Qué es la segmentación de datos?
- Beneficios de la segmentación de datos.

GENERALIDADES

Perfil de la persona participante:

- ✓ Personal Administrativo del Gobierno del Estado.
- ✓ **INDISPENSABLE:** Haber tomado un curso de Excel Intermedio 1 o su equivalente.
- ✓ Nivel académico: Indistinto.

Duración: 4 horas, en dos sesiones (2 horas por día).

11. GRÁFICOS EN EXCEL

OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso la persona participante creará en forma psicomotriz gráficos con los datos requeridos, para presentaciones o informes más detallados, y con la información de manera ilustrativa y concreta, con la finalidad de mejorar su desempeño laboral.

TEMARIO

Tema 1. Gráficos en excel, gráficos simples

- ¿Qué son y para qué sirven?
- Tipos de gráficos en excel.
- Gráficos de barras.
- Gráficos de pastel.

Tema 2. Gráficos con datos de otra hoja

- Combinación de datos para la creación de gráficos.
- Utilización de fórmulas o funciones para importar los datos de las gráficas.

Tema 3. Gráficos con formatos especiales o condicionales

- Gráficos de Velocímetro.
- Gráficos con formato condicional.

Tema 4. Diagrama de Gantt

- ¿Qué es un diagrama de Gantt?
- Creación de una línea de tiempo.

GENERALIDADES

Perfil de la persona participante:

- ✓ Personal Administrativo del Gobierno del Estado.
- ✓ INDISPENSABLE: Tener conocimiento básico de Excel.
- ✓ Nivel académico: Indistinto.

Duración: 4 horas, en dos sesiones (2 horas por día).

12. HERRAMIENTAS DIGITALES

OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso las personas participantes manejarán de forma psicomotriz diversas herramientas digitales contenidas en el manual, aplicables en la organización, la comunicación, el trabajo colaborativo y la edición de documentos, con la finalidad de optimizar su desempeño en las áreas de trabajo.

TEMARIO

Tema 1: Introducción a las Herramientas Digitales

- ¿Qué son las herramientas digitales?
- Beneficios de la integración de herramientas digitales.

Tema 2: Google Drive: Almacenamiento y Organización de Archivos

- ¿Qué es Google Drive?
- Crear carpetas y subcarpetas.
- Subir archivos desde el PC.
- Compartir acceso y edición.

Tema 3: Google Forms: Formulario o encuestas digitales.

- ¿Qué es Google Forms?
- Creación de mi primer formulario.
- Edición y copiando de un formulario.
- Compartir un formulario.

GENERALIDADES

Perfil de la persona participante:

- ✓ Personal Administrativo del Gobierno del Estado.
- ✓ **INDISPENSABLE:**
 - Tener conocimiento de Informática Básica u Office.
 - Contar con una cuenta de Gmail.
- ✓ Nivel académico: Indistinto.

Duración: 4 horas, en dos sesiones (2 horas por día).

13. POWER POINT

OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso la persona participante diseñará de manera psicomotriz presentaciones efectivas utilizando las herramientas de power point, con el fin de comunicar ideas de forma clara, visual e ilustrativa en su labor diaria.

TEMARIO

Tema 1. Qué es power point

- Entorno de trabajo.
- Cómo crear una presentación.

Tema 2. Trabajo con texto

- Trabajar con cuadros de texto.
- Insertar WordArt.

Tema 3. imágenes, audio y video

- Insertar imágenes.
- Aplicar formato a imágenes.
- Herramienta Autoformas, Smart-art (Organigramas) y Gráficos.
- Insertar Audio y Video.

Tema 4. Ejecución de una presentación

- Transición en la diapositiva.
- Personalizar la animación.
- Ejecución de la presentación.

GENERALIDADES

Perfil de la persona participante:

- ✓ Personal Administrativo del Gobierno del Estado.
- ✓ INDISPENSABLE: Tener nociones mínimas del uso de la herramienta de power point.
- ✓ Nivel académico: Indistinto.

Duración: 4 horas, en dos sesiones (2 horas por día).

14. FORMACIÓN DE INSTRUCTORES

OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso la persona servidora pública usará de forma psicomotriz las habilidades y técnicas mencionadas en el manual, permitiendo la transmisión de conocimientos de forma amena y práctica en un evento de capacitación.

TEMARIO

Tema 1. Generalidades en una exposición

- El proceso de aprendizaje en los adultos.
- Cómo integrar un evento de capacitación.
- Esquema de exposiciones.
- Dominio del espacio.
- Responsabilidades de la o el instructor.

Tema 2. Habilidades para una exposición con éxito

- Técnicas Instruccionales.
- Habilidades de enseñanza.
- Cómo responder a la audiencia.
- El miedo escénico.

Tema 3. Dinámicas de grupo

- Características.
- Clasificación de las dinámicas.
- Esquema general.
- Cuidados y recomendaciones.

GENERALIDADES

Este curso está diseñado para impartirse en la **modalidad presencial**. El modelo instruccional que se aplica implica estrategias de “aprender haciendo” orientado al aprendizaje significativo que abarca conocimientos, habilidades, y actitudes.

Perfil de la persona participante:

- ✓ Personal del Gobierno del Estado que tenga entre sus funciones exposiciones ante grupos, o que necesiten formarse como personas instructoras internas.
- ✓ Nivel académico: Indistinto.
- ✓ Actitud positiva.

Duración: 16 horas, en 4 sesiones.