



TEMA: 1.4 CAPACITACIÓN

**1.4.1 Programa anual de capacitación para servidores públicos municipales
(revisión anual).**

- 1 a) Mecanismos para la detección de necesidades en las unidades administrativas.

Nota: El mecanismo de detección de necesidades en las unidades administrativas para el ejercicio fiscal 2021 fue mediante encuestas digitales dirigidos a las áreas administrativas, el cual por tema de pandemia la instrucción para el llenado de tal encuesta de detección de necesidades fue vía whats app. Mismo que grupo de whats app es inexistente. Sin embargo, durante el mes de diciembre 2021 se dirigió una circular de manera física a las dependencias del ayuntamiento de solidaridad para la detección de necesidades en temas relacionados a capacitación del servidor público.

- 1 b) Reporte con la identificación de necesidades de capacitación por unidad administrativa.
- 1 c) Objetivos de la capacitación (temas prioritarios).
- 1 d) Calendarización de las acciones de capacitación.
- 1 e) Mecanismos para brindar o facilitar acciones de capacitación a servidores públicos.

Resultado 5

Dirección de Capacitación



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
OFICIALÍA MAYOR
PLAYA DEL CARMEN, Q. ROO
2021 - 2024

Mtro. José Ignacio Moreno Alpuche
Oficial Mayor

000476





"2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia
Laboral en el Estado de Quintana Roo"

- a) Mecanismos para la detección de necesidades en las unidades administrativas.

Nota: El mecanismo de detección de necesidades en las unidades administrativas para el ejercicio fiscal 2021 fue mediante encuestas digitales dirigidos a las áreas administrativas, el cual por tema de pandemia la instrucción para el llenado de tal encuesta de detección de necesidades fue vía whats app. Mismo que grupo de whats app es inexistente. Sin embargo, durante el mes de diciembre 2021 se dirigió una circular de manera física a las dependencias del ayuntamiento de solidaridad para la detección de necesidades en temas relacionados a capacitación del servidor público.

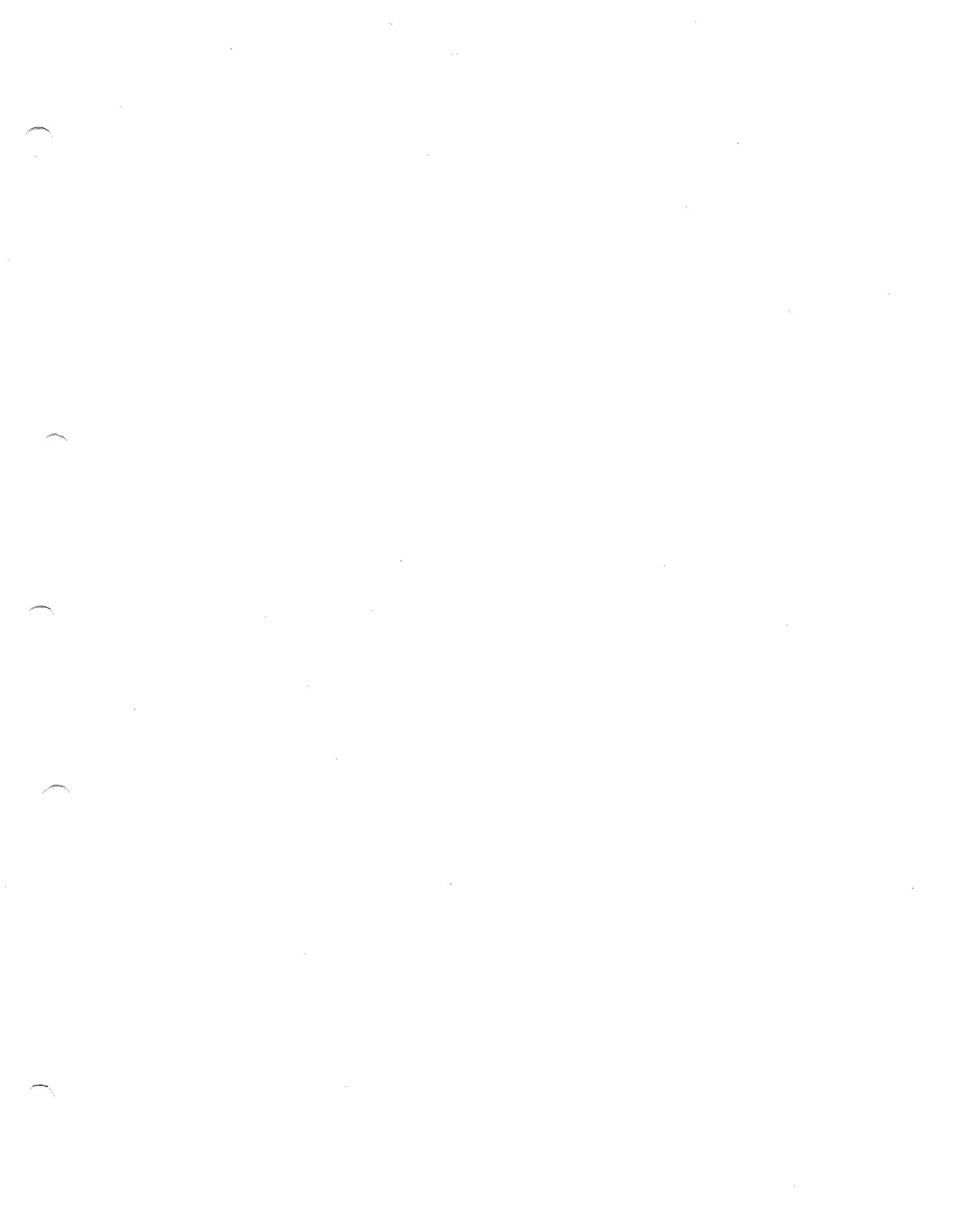
Dirección de Capacitación



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
OFICIALÍA MAYOR
PLAYA DEL CARMEN, Q. ROO
2021 - 2024

Mtro. José Ignacio Moreno Alpuche
Oficial Mayor

00476





“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Encuesta de detección de Necesidades 2021

Encuesta de Detección de Necesidades de Capacitación 2021

La presente Cédula DNC 2021 tiene el propósito de obtener información respecto a las necesidades que en materia de capacitación tiene su dirección, con la finalidad de fortalecer el desarrollo de conocimientos y habilidades del personal. Lo que permitirá integrar el Programa Anual de Capacitación 2021.

Título de imagen



EL AYUNTAMIENTO DE
SOLIDARIDAD
 TRABAJAMOS CON ORDEN Y ESPERANZA / 2018-2021

DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN

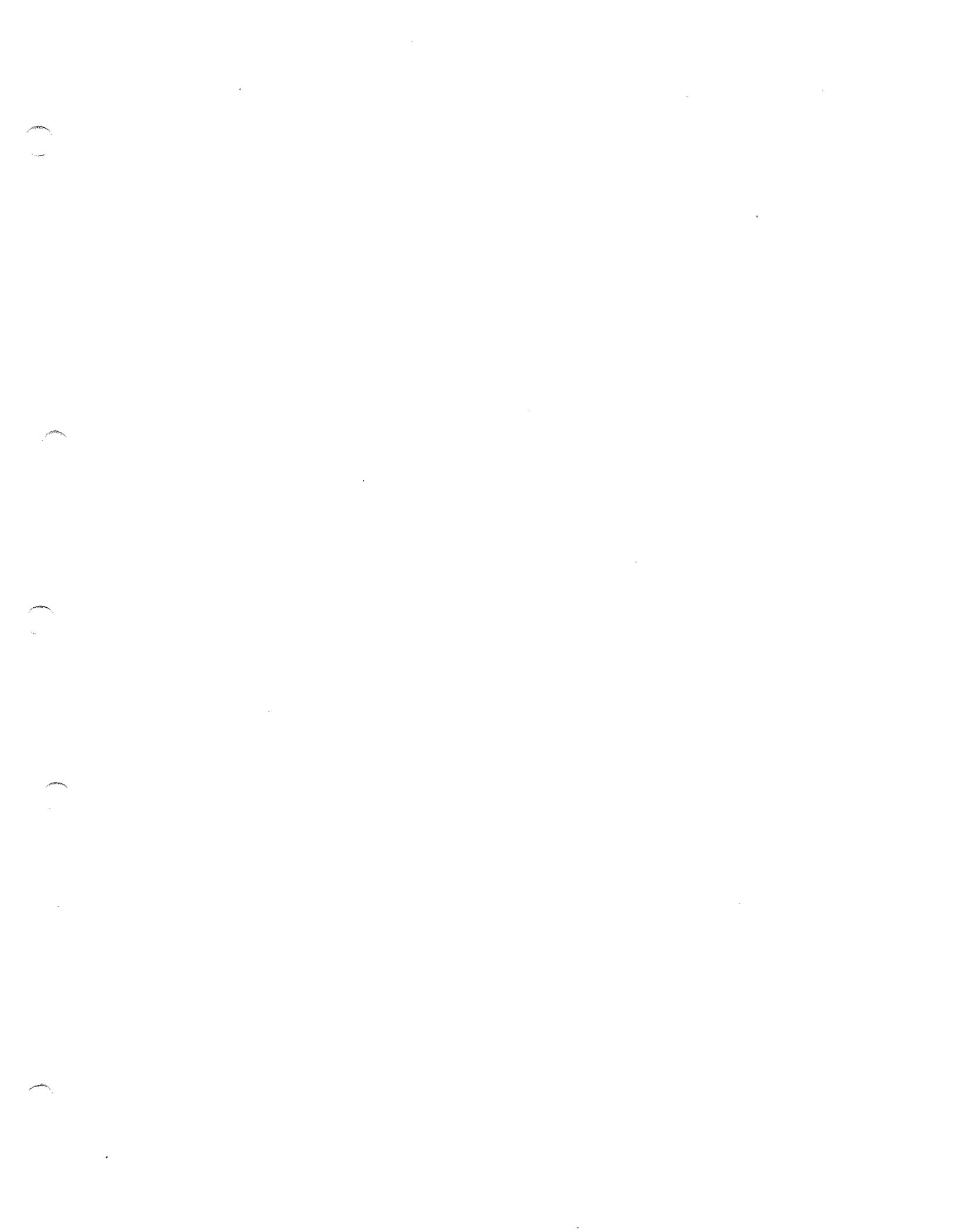


HONORABLE AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
 OFICIALÍA MAYOR
 PLAYA DEL CARMEN, Q. ROO
 2021 - 2024

Director de Capacitación

Mtro. José Ignacio Moreno Alpuche
 Oficial Mayor

000477





RENOVAMOS PARA CRECER
SOLIDARIDAD
 GOBIERNO MUNICIPAL - 2021 - 2024

Dirección de Capacitación

"2021, Año de la Independencia".

Honorable Ayuntamiento de Solidaridad
 Oficialía Mayor
 Dirección de Capacitación
 No. de Oficio: OM/DC/0242/2021

Asunto: El que se indica.

**Sindico, Regidores (as), Secretarios (as), Tesorero, Oficial Mayor,
 Contralor, Organismos desentralizados, Directores (as) de Área,
 Jefes de Unidad.
 P r e s e n t e s .**

Por medio de la presente, le informo que la Dirección a mi digno cargo, tiene el compromiso de dar cumplimiento a las necesidades de capacitación a todas las áreas de este Honorable Ayuntamiento.

Así mismo, me permito solicitarle el apoyo en informarnos las cinco capacitaciones primordiales que su área así lo requiera, teniendo en cuenta que es de suma importancia ser específico en su solicitud.

Esperando su pronta respuesta por este medio a la brevedad posible y sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

Agradeciendo de antemano su atención al presente, reciba un cordial saludo.



173911

Respetuosamente
 Playa del Carmen, Municipio de Solidaridad
 Quintana Roo, a 10 de Diciembre del 2021



DIRECCIÓN DE ZONA FEDERAL
 MARÍTIMO TERRESTRE

HONORABLE AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
 OFICIALÍA MAYOR
 PLAYA DEL CARMEN, Q. ROO

H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
 DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN
 PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
 2021 - 2024

Mtro. José Ignacio Moreno *Ayuche*
 Oficial Mayor

Mtra. Cynthia Romero Ramírez
 Directora de Capacitación

C.C.P. Archivo.

Dirección: Av. CTM entre Av. T15 y T25 Norte, Playa del Carmen Quintana Roo C.P.77712

002478





RENOVAMOS PARA CRECER
SOLIDARIDAD
GOBIERNO MUNICIPAL • 2021 - 2024

Oficialía Mayor

“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia
Laboral en el Estado de Quintana Roo”

b) Reporte con la identificación de necesidades de capacitación por unidad administrativa.

Dirección de Capacitación



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
OFICIALÍA MAYOR
PLAYA DEL CARMEN, Q. ROO
2021-2024

Mtro. José Ignacio Moreno Alpuche
Oficial Mayor

000479

Dirección: Avenida CTM S/N MZ 01 LT 22 entre 115, Av. Norte y
125 Av. Norte, Fracc La Gran Plaza de la Rivera,
Playa del Carmen, Solidaridad, Quintana Roo
Teléfono: 984 877 3050 - Ext 10140
Correo: splaneacion.evaluacion@gobiernosolidaridad.gob.mx



Encuesta de Detección de Necesidades de Capacitación 2021

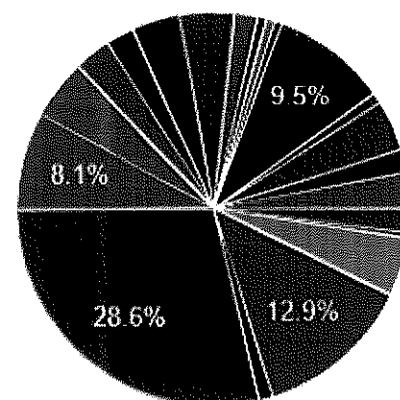
1,236 respuestas

Publicar análisis

DATOS GENERALES.

Dependencia:

1,236 respuestas



- Presidencia Municipal.
- Sindicatura y Regidurías.
- Secretaría General del Ayunt...
- Tesorería Municipal.
- Contraloría Municipal.
- Secretaría de Seguridad Públ...
- Oficialía Mayor.
- Secretaría de Justicia Social...

▲ 1/3 ▼

000480





RENOVAMOS PARA CRECER
SOLIDARIDAD
GOBIERNO MUNICIPAL - 2021 - 2024

Of 37

DIRECCIÓN DE COBRANZA Y FISCALIZACIÓN

**HONORABLE AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
TESORERIA MUNICIPAL
DIRECCION DE COBRANZA Y FISCALIZACION
No. de Oficio TM/DCYF/039/2022
Asunto: Seguimiento a solicitud de capacitación.
Playa Del Carmen, Solidaridad a 21 de enero de 2022.**

**LIC. JOSE IGNACIO MORENO ALPUCHE
OFICIAL MAYOR
P R E S E N T E**

**MTRA. CYNTHIA ROMERO RAMIREZ
DIRECTORA DE CAPACITACIÓN
P R E S E N T E**



DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN

En atención y seguimiento a su similar con número de folio OM/DC/030/2022, de fecha 07 de enero de 2022, mismo que hace referencia a oficios número OM7/006/2021 y OM/DC/0242/2021 con fechas 13 de octubre de 2021 y 10 de diciembre de 2021, en los cuales solicita se informe de 5 (cinco) temas primordiales de conocimiento que requiera el personal a cargo de esta Dirección de Cobranza y Fiscalización; con el objeto de impulsar la formación de Servidores Públicos mediante cursos llevando a cabo capacitaciones y certificaciones en temas administrativos, jurídicos, técnicos y en desarrollo humano.

En razón a los antes solicitado, me permito informar los 5 (temas) primordiales, que se requieren para el personal adscrito a esta Dirección de Cobranza y Fiscalización, mismos que detallo:

- ✓ Proceso Administrativo de Ejecución
- ✓ Los Principios Constitucionales de Derechos Humanos en el Servicio Público * > D-H
- ✓ Derechos Humanos y Competencias Socioemocionales. *
- ✓ Tramites y Servicios que brinda el Municipio, relacionado a Licencias comerciales.
- ✓ Ortografía y gramática.
- ✓ Manejo de conflictos y toma de decisiones.
- ✓ Resolución de conflictos y toma de decisiones.

Sin otro particular, le envió un cordial saludo.

ATENTAMENTE

**LIC. REYNALDO RIZOS GARCIA
DIRECTOR DE COBRANZA Y FISCALIZACION**

**H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
DIRECCION DE COBRANZA
Y FISCALIZACIÓN
PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
2021 - 2024**



C.c.p. Minutario
RRG/rca

000481





"2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia
Laboral en el Estado de Quintana Roo"

c) Objetivos de la capacitación (temas prioritarios).



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
OFICIALÍA MAYOR
PLAYA DEL CARMEN, Q. ROO
2021 - 2024

Dirección de Capacitación

Mtro. José Ignacio Moreno Alpuche
Oficial Mayor

000432



Objetivos de la capacitación derivado al diagnostico 2021

Tema	Objetivo
Calidad en el servicio	Identificar y establecer mecanismos que garanticen la calidad en el servicio al ciudadano (mejora continua).
Motivación en el trabajo	Al término del curso los participantes tendrán actitud positiva para continuar las actividades diarias con armonía.
Cómo tratar con gente difícil	Proporcionar a los participantes, técnicas que le permitan un buen trato con personas complejas, permitiéndole resolver la situación.
Análisis de problemas	Facilitar al participante la identificación de problemas, valorar su importancia, alcance, causas y consecuencias para encontrar soluciones.
Liderazgo y toma de decisiones	Dotar a los participantes de las herramientas necesarias para asumir correctamente el manejo de personal a su cargo.
Derechos humanos y laborales	Los participantes conocerán la perspectiva de derechos humanos, afinando su labor diaria con pleno cumplimiento de los derechos humanos y laborales.
Administración eficaz del tiempo y productividad	El participante identificará y valorará la necesidad del uso racional y productivo del tiempo, mediante el análisis de sus implicaciones de costo-beneficio y de la aplicación de métodos que conduzcan a la optimización de ese recurso en actividades tanto personales como organizacionales.
Primeros auxilios	Determinar las acciones básicas para brindar primeros auxilios a las personas que lo requieran en las áreas de trabajo municipal.
Superación personal	Determinar los aspectos que comprenden la superación personal y los beneficios reflejados en la calidad de vida.
Código de ética y conducta	Los servidores públicos del municipio de solidaridad conocerán valores y principios, para el correcto desempeño de su función.
Trabajo organizacional	El participante descubrirá los procesos grupales, la variedad de opiniones y las diversas posiciones como fuerzas que impulsan la solución de los problemas, mediante la resolución de casos prácticos.
Atención al público y eficiencia en el manejo de quejas	Definir un protocolo de atención al público y los pasos a seguir para la gestión de quejas de manera eficiente.
Métodos para mejorar el clima laboral	Mejorar el ambiente de trabajo toda vez que los participantes tomarán conciencia de la influencia que ellos ejercen en éste con sus actitudes, conductas y personalidad, además se establecerán, en un plan de acción, compromisos de cambio personal con base en sus motivaciones personales que beneficiarán a cada uno de ellos y al ambiente de trabajo.

Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva	Identificar los hábitos que permitan alcanzar la pro actividad, tener un fin en mente, pensar en ganar - ganar, lograr sinergias y prepararse constantemente para mantener la efectividad.
Organización y control administrativo	Identificar la estructura del área de trabajo y sus procedimientos.
Comunicación asertiva y efectiva	Los participantes podrán conocer la importancia de la comunicación asertiva en el trabajo y ponerla en práctica para que las labores se realicen con eficacia.
Responsabilidades de los servidores públicos	Que las y los servidores públicos conozcan a los diferentes tipos de responsabilidad en que pueden incurrir en caso de no observar y/o cumplir plenamente con sus funciones y obligaciones, así como las sanciones a las que se harían acreedores.
Planeación estratégica	Identificar los elementos que debe tener toda planeación estratégica que permita identificar el problema a resolver, lo que se busca mejorar, el estado deseado que queremos alcanzar con acciones específicas, medibles y alcanzables en un periodo de tiempo determinado.
Relaciones humanas exitosas y manejo de conflictos	Detallar la importancia de tener buenas relaciones humanas y las habilidades que deben tenerse para manejar conflictos.
Inteligencia emocional en la comunicación y el trabajo	Identificar el origen de las emociones en uno mismo y en los demás, gestión de las mismas para poder aprender, comprender y aportar lo mejor de sí en el trabajo.
Salud, higiene y prevención de accidentes	Dar a los servidores públicos las medidas necesarias para evitar o minimizar los riesgos en el trabajo y promover la salud entre los trabajadores.
Autoestima "vivir sin miedo"	Los participantes identificarán los principales factores que influyen en la construcción de autoestima y lo apliquen en su vida. Que los participantes identifiquen los principales factores que influyen en la construcción de autoestima y lo apliquen en su vida. Que los participantes identifiquen los principales factores que influyen en la construcción de autoestima y lo apliquen en su vida. Que los participantes identifiquen los principales factores que influyen en la construcción de autoestima y lo apliquen en su vida.
Desarrollo de los recursos humanos	Los participantes comprenderán las áreas potenciales de desarrollo en el trabajo, de motivación y mejoramiento del desempeño de los servicios a la ciudadanía.
Evita el rencor , rechaza el odio	Que las y los servidores públicos aprendan a manejar y controlar estas emociones negativas que día a día se

	encuentran en lo laboral, social y familiar, dándoles herramientas para aplicar en nuestra vida cotidiana.
Inglés básico	Al finalizar el curso el alumno habrá desarrollado la capacidad de comprensión y expresión, a nivel oral y escrito, del idioma inglés, familiarizar al alumno con el lenguaje básico de uso más frecuente.
Coaching	Los participantes podrán identificar las características necesarias para un desarrollo personal y profesional, mediante la motivación, reflexión y análisis de nuestra vida laboral y entorno.
Factores de riesgo psicosocial en el trabajo	El participante conocerá los elementos necesarios para identificar y prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo.
Ortografía y redacción básico	El participante aplicará las normas básicas de escritura y reconocerá los principales problemas que se presentan al redactar un documento.
Inglés intermedio	Al finalizar el curso el alumno habrá desarrollado la capacidad de comprensión y expresión, a nivel oral y escrito, del idioma inglés, familiarizar al alumno con el lenguaje intermedio de uso más frecuente.
Ortografía y redacción intermedio	Que el participante diferencie las reglas de acentuación en las palabras, así como su aplicación, de acuerdo a los ejemplos proporcionados en la primera parte del taller (nivel básico).
Ortografía y redacción avanzado	Los participantes adquirirán destreza y seguridad al momento de redactar cualquier tipo de documento, todo ello siguiendo las reglas gramaticales adecuadas. Asimismo, desarrollará habilidades de comunicación escrita que le permitirá expresar correctamente lo que piensa. Determinará las necesidades de información y comunicación de sus jefes y subordinados al momento de redactar desde un memorándum hasta un documento complejo, además de reducir de una forma muy importante sus errores ortográficos y el tiempo de redacción.
Orientación al logro / orientación a resultados	El participante identificará los criterios de medición de desempeño de resultados, desarrollando estrategias para lograr y superar las metas establecidas por su área o departamento, de acuerdo con su función profesional dentro de la organización.
Inglés avanzado	Al finalizar el curso el alumno habrá desarrollado la capacidad de comprensión y expresión, a nivel oral y escrito, del idioma inglés, familiarizar al alumno con el lenguaje avanzado de uso más frecuente.

Mapeo de procesos	Los participantes podrán conocer la metodología para el mapeo de procesos, diagramas de flujo y descripción de procesos para la mejora continua en el trabajo.
Violencia de género laboral	Saber diferenciar los distintos tipos de conductas que se dan en cada situación de acoso en el trabajo, y poder actuar ante una situación de acoso y ante un conflicto laboral.
Integración y comunicación inter departamental	Los servidores públicos municipales estarán conscientes de la importancia de la comunicación efectiva, unión, actitud positiva en las interacciones interdepartamentales para el logro de resultados conjuntos y mejora de los servicios que se prestan a la ciudadanía.
Metodología de las 5 S's japonesas	Los participantes podrán conocer los fundamentos y las faces operativas de la metodología de las 5 S's para mejorar la organización en el trabajo.
Sistema nacional anticorrupción	Al término del curso los colaboradores del municipio de solidaridad podrán identificar los elementos y autoridades que integran el sistema nacional anticorrupción y su alcance.
Introducción al ISO 9001:2015	Al finalizar el curso, el participante conocerá los fundamentos de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.
Burnout laboral (insensibilización en el trabajo)	Conocer, comprender y analizar esta conducta, aprendiendo a manejar las diferentes herramientas para su prevención y eliminación.



RENOVAMOS PARA CRECER
SOLIDARIDAD
GOBIERNO MUNICIPAL • 2021 - 2024

Oficialía Mayor

"2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia
Laboral en el Estado de Quintana Roo"

d) Calendarización de las acciones de capacitación.

Dirección de Capacitación



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
OFICIALÍA MAYOR
PLAYA DEL CARMEN, Q. ROO
2021 - 2024

Mtro. José Ignacio Moreno Alpuche
Oficial Mayor

000405

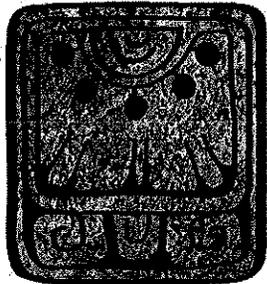
C

C

C

C

C



H. AYUNTAMIENTO DE
SOLIDARIDAD
TRABAJAMOS CON ORDEN Y ESPERANZA / 2010-2021

DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN

CURSOS
2021

000486



Programa de Capacitación

del 01/01/2021 al 31/12/2021

FECHA	EVENTO	DIRIGIDO A	DURACIÓN	HORARIO	LUGAR
ENERO 2021					
12/01/2021	Cómo Tratar con Gente Difícil	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
17/01/2021	Calidad en el Servicio	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
19/01/2021	Análisis de Problemas	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
21/01/2021	Derechos Humanos y Laborales	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
26/01/2021	Atención al Público y Manejo de Quejas	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
27/01/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19) y Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
28/01/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19) y Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia



Programa de Capacitación

del 01/01/2021 al 31/12/2021

FECHA	EVENTO	DIRIGIDO A	DURACIÓN	HORARIO	LUGAR
FEBRERO 2021					
02/02/2021	Código de Ética y Conducta	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
03/02/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
04/02/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
09/02/2021	Administración Eficaz del Tiempo y Productividad	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
10/02/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
11/02/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
16/02/2021	Comunicación Asertiva y Efectiva	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
18/02/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
19/02/2021	Motivación en el Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
23/02/2021	Coaching (Desarrollo de Habilidades Directivas)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
24/02/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
25/02/2021	Guía de Acción para Centros de	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia

000457



Programa de Capacitación

del 01/01/2021 al 31/12/2021

FECHA	EVENTO	DIRIGIDO A	DURACIÓN	HORARIO	LUGAR
MARZO 2021					
02/03/2021	Como Cambiar tus Pensamientos y Actitud	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
04/03/2021	Comunicación Afectiva	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
09/03/2021	Autoestima Vivir sin Miedo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
11/03/2021	Desarrollo Personal el Reflejo de tus Actos	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
16/03/2021	Liderazgo y Toma de Decisiones	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
17/03/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
18/03/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
23/03/2021	El ABC de Bienestar en el Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
25/03/2021	Diplomacia, Tacto y Credibilidad	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
30/03/2021	Superación Personal	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
31/03/2021	Felicidad en el Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia



Programa de Capacitación

del 01/01/2021 al 31/12/2021

FECHA	EVENTO	DIRIGIDO A	DURACIÓN	HORARIO	LUGAR
ABRIL 2021					
01/04/2021	Las 10 Habilidades Directivas	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
06/04/2021	Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
07/04/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
08/04/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
09/04/2021	Trabajo en Equipo dentro de la Organización	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
13/04/2021	Inteligencia Emocional en la Comunicación y el Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
14/04/2021	Métodos para Mejorar el Clima Laboral	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
21/04/2021	Desarrollo Humano	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
22/04/2021	Burnout Laboral (Insensibilización en el Trabajo)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
27/04/2021	Evita el Rencor, Rechazo al Odio	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
29/04/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
30/04/2021	En Busqueda de la Felicidad (Inteligencia Emocional)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia



Programa de Capacitación

del 01/01/2021 al 31/12/2021

FECHA	EVENTO	DIRIGIDO A	DURACIÓN	HORARIO	LUGAR
MAYO 2021					
04/05/2021	Responsabilidades de los Servidores Públicos	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
05/05/2021	Planeación Estratégica	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
11/05/2021	Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
12/05/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
13/05/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
18/05/2021	Organización y Control Administrativo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
20/05/2021	Liderazgo con Inteligencia Emocional	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
25/05/2021	Empoderamiento Económico Laboral	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
26/05/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
27/05/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia



Programa de Capacitación

del 01/01/2021 al 31/12/2021

FECHA	EVENTO	DIRIGIDO A	DURACIÓN	HORARIO	LUGAR
JUNIO 2021					
01/06/2021	Relaciones Humanas Exitosas y Manejo de Conflictos	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
03/06/2021	Salud, Higiene y Prevención de Accidentes	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
08/06/2021	La Voz del Liderazgo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
09/06/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
10/06/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
15/06/2021	Hostigamiento y Acoso Laboral Sexual	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
17/06/2021	Protocolo de Actuación para la Atención a Víctimas de Violencia de Género	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
22/06/2021	Sistema Nacional Anticorrupción	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
23/06/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
24/06/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
29/06/2021	Integración y Comunicación Interdepartamental	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia



Programa de Capacitación

del 01/01/2021 al 31/12/2021

FECHA	EVENTO	DIRIGIDO A	DURACIÓN	HORARIO	LUGAR
JULIO 2021					
01/07/2021	Archivonomía	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
06/07/2021	Introducción al ISO 9001:2015	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
07/07/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
08/07/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
13/07/2021	Imagen y Calidad en la Atención Telefónica	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
15/07/2021	Metodología 5 S's Japonesas	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
20/07/2021	Violencia de Género Laboral	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
21/07/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
22/07/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
29/07/2021	Transformar el Potencial y el Desempeño	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia



Programa de Capacitación

del 01/01/2021 al 31/12/2021

FECHA	EVENTO	DIRIGIDO A	DURACIÓN	HORARIO	LUGAR
AGOSTO 2021					
03/08/2021	Ley de Espejos	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
04/08/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
05/08/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
10/08/2021	Gobierno y Administración Pública Municipal (INAFED)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
12/08/2021	Entrega- Recepción de la Admón. Pública Municipal (INAFED).	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
17/08/2021	Entrega de la Hacienda Pública Municipal (INDETEC)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
18/08/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
19/08/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
24/08/2021	Elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal (INAFED)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
26/08/2021	Mapeo de Procesos	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
31/08/2021	Orientación al Logro/ Orientación a Resultados	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia



Programa de Capacitación

del 01/01/2021 al 31/12/2021

FECHA	EVENTO	DIRIGIDO A	DURACIÓN	HORARIO	LUGAR
SEPTIEMBRE 2021					
01/09/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
02/09/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
07/09/2021	Violencia de Género en Redes Sociales	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
09/09/2021	Trabajo en Equipo. La Clave más que nunca (INAFED)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
14/09/2021	Tipos de Acoso Laboral (Mobbing y Bossing)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
15/09/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
16/09/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
21/09/2021	5 Grandes Rasgos de la Personalidad	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
23/09/2021	Profesionalismo e Imagen Secretarial	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
28/09/2021	Primeros Auxilios	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
30/09/2021	Ortografía y Redacción	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia



Programa de Capacitación

del 01/01/2021 al 31/12/2021

FECHA	EVENTO	DIRIGIDO A	DURACIÓN	HORARIO	LUGAR
OCTUBRE 2021					
05/10/2021	Administración de los Servicios Públicos Municipales (INAFED)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
06/10/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
07/10/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
12/10/2021	Habilidades Directivas (INAFED)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
14/10/2021	Elaboración de Proyectos con la Metodología de Marco Lógico (INAFED)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
19/10/2021	Como Tratar con Gente Difícil	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
20/10/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
21/10/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
26/10/2021	Calidad en el Servicio	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
28/10/2021	Inglés	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia



Programa de Capacitación

del 01/01/2021 al 31/12/2021

FECHA	EVENTO	DIRIGIDO A	DURACIÓN	HORARIO	LUGAR
NOVIEMBRE 2021					
02/11/2021	Análisis de Problemas	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
03/11/2021	Atención al Público y Eficiencia en el Manejo de Quejas	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
04/11/2021	Luchando Contra la Depresión	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
09/11/2021	Código de Ética y Conducta	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
11/11/2021	Derechos Humanos y Laborales	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
16/11/2021	Administración Eficaz del Tiempo y Productividad	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
17/11/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
18/11/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
23/11/2021	Comunicación Asertiva y Efectiva	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
25/11/2021	Mujeres en la Cultura y Profesiones Tecnológicas	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
30/11/2021	Motivación en el Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia



Programa de Capacitación

del 01/01/2021 al 31/12/2021

FECHA	EVENTO	DIRIGIDO A	DURACIÓN	HORARIO	LUGAR
DICIEMBRE 2021					
01/12/2021	Coaching (Desarrollo de Habilidades Directivas)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
02/12/2021	Conductas que Atentan contra las Mujeres	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
07/12/2021	Comunicación Afectiva	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
09/12/2021	Como Cambiar tus Pensamientos y actitud	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
14/12/2021	Autoestima "Vivir sin Miedo"	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
15/12/2021	protocolo de Seguridad Sanitaria (COVID-19)	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
16/12/2021	Guía de Acción para Centros de Trabajo	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
21/12/2021	Desarrollo Personal, el reflejo de tus actos	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia
23/12/2021	Liderazgo y Toma de Decisiones	Todas las áreas	2 horas	12 a 14 horas	Videoconferencia

Con la ejecución del Plan de Trabajo 2021, que consta de 148 cursos en total, más lo que soliciten las áreas y de las necesidades que se detecten posteriormente, se capacitará a servidores públicos municipales en una cantidad equivalente al 100% de la plantilla total del H. Ayuntamiento de Solidaridad durante el ejercicio 2021.

()

(

()

(

()



"2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia
Laboral en el Estado de Quintana Roo"

- e) Mecanismos para brindar o facilitar acciones de capacitación a servidores públicos.

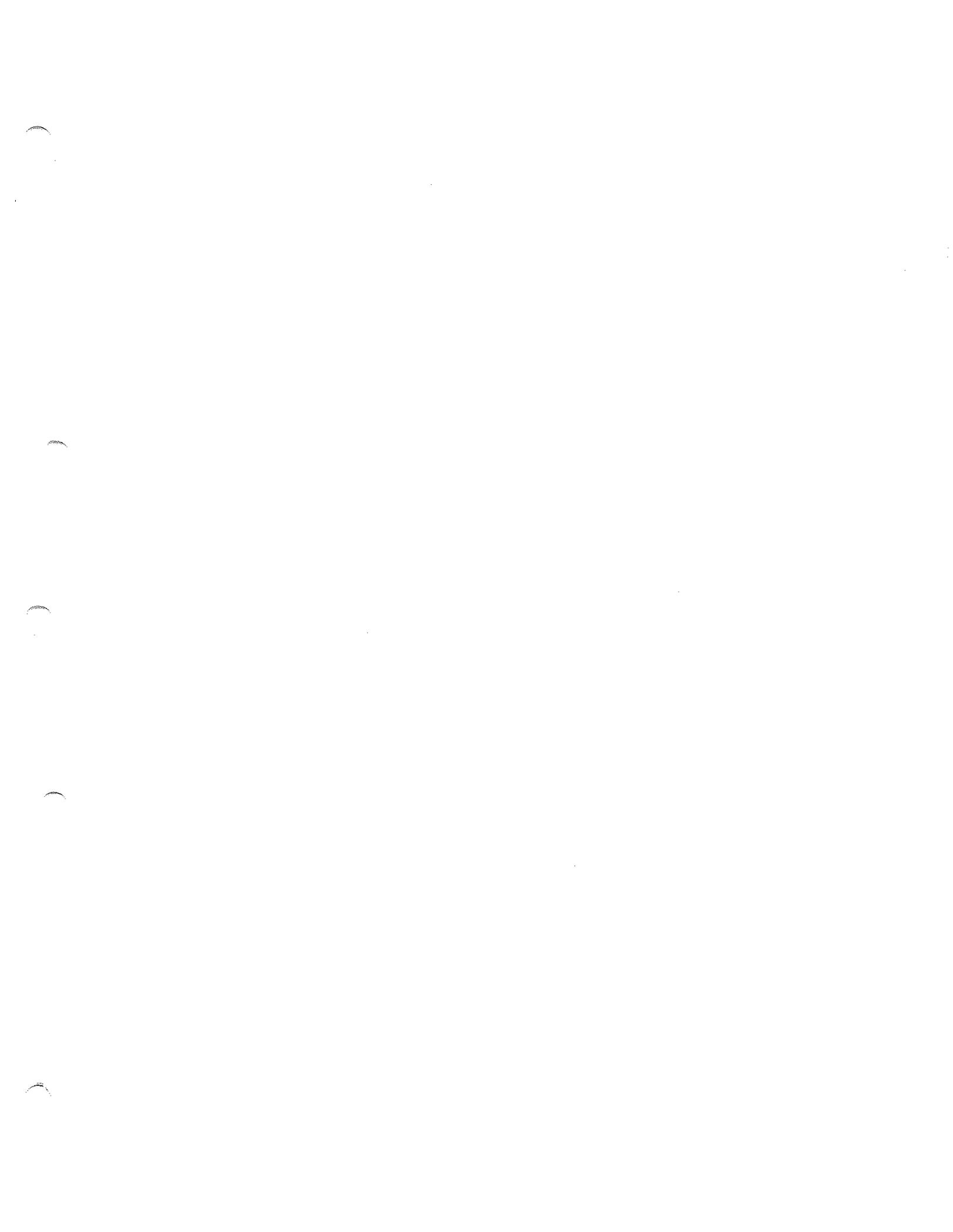
Dirección de Capacitación



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
OFICIALÍA MAYOR
PLAYA DEL CARMEN, Q. ROO
2021 - 2024

Mfro. José Ignacio Moreno Alpuche
Oficial Mayor

000493





“2022, Año del Nuevo Sistema de Justicia
Laboral en el Estado de Quintana Roo”

Mecanismos para brindar o facilitar acciones de capacitación a servidores públicos.

Uno de los mecanismos que se realiza en esta Dirección de Capacitación, para la facilitación en cuestiones de capacitaciones específicas de las diferentes áreas que conforman este H. Ayuntamiento, es que si alguna área administrativa requiere de un servicio de capacitación específico y no esté dentro de la programación anual de la Dirección de Capacitación, lo pueden solicitar mediante un oficio en el cual tendrá que venir el nombre de la capacitación requerida. La cual posteriormente se dará la tarea a seguir los mecanismos pertinentes para que se lleve a cabo la capacitación requerida por la Unidad Administrativa requerida.

000434



SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

ASUNTO: SOLICITUD DE CURSOS

LIC. YAZMIN JANETTE DIAZ OJEDA
OFICIAL MAYOR
PRESENTE

AT'N: LIC. D. BELINDA DEL S. PACHECO CASARES
DIRECTORA DE CAPACITACION MUNICIPAL

Por medio de la presente y de la manera más atenta, me permito solicitar su valioso apoyo en la programación e impartición de cursos a todo el personal administrativo de ésta Secretaría General, no omito mencionar que la capacitación solicitada sería en nuestras oficinas en el horario y fecha que usted considere pertinente, el cual relaciono a continuación:

- Taller de Ortografía y Redacción para oficios, circulares y diversos escritos.
- Excell intermedio

Seguro de su atención y esperando una respuesta favorable a mi petición, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo reiterando mi compromiso de trabajar coordinadamente por un municipio con orden y esperanza.

Atentamente

Playa del Carmen Q. Roo, a 22 de Septiembre de 2020



H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
PLAYA DEL CARMEN Q. ROO
C. Juan Carlos Segura Espadas
2018-2021
Secretario de Servicios Públicos Municipales

RECIBIDO
23 SEP 2020
12:00

C.c.p. Expediente MMAP // JCSE

MUNICIPIO DE
SOLIDARIDAD
CON ORDEN Y ESPERANZA / 2018-2021
RECIBIDO
13:22 pm
23 SEP 2020
DIRECCIÓN DE
CAPACITACIÓN

000495

1942

...

...

...



Dirección de Finanzas

"2021, AÑO DE LA INDEPENDENCIA"

H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD

Nº de Oficio: TM/DF/061/2021

Asunto: Respuesta a oficio OM/DC/0006/2021

MTRA. CYNTHIA ROMERO RAMÍREZ
DIRECTORA DE CAPACITACIÓN
PRESENTE

Por medio del presente y en respuesta a su oficio **OM/DC/0006/2021**, recibido el 14 de octubre del año en curso, en el cual solicita cinco capacitaciones primordiales del área a mi cargo, al respecto, le informo de nuestra propuesta:

- Calidad en el servicio.
- Atención al cliente/ contribuyente.
- Paquetería office
- Archivo de documentación.
- Nuevas plataformas tecnológicas.
- Publicidad y redes sociales.
- Manejo de estrés.



Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un afectuoso saludo.

ATENTAMENTE

Playa del Carmen, Quintana Roo, a 04 de noviembre de 2021

LIC. JOSÉ ARNULFO CASTILLO
DIRECTOR DE FINANZAS
 H. AYUNTAMIENTO DE SOLIDARIDAD
 DIRECCIÓN DE FINANZAS
 PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO
 2021 - 2024

C.C.P.- L.C. y M.D.F. José Rubén Tamay Itzá.- Tesorero Municipal
 C.C.P. ARCHIVO
 JACD/RGM/ems

000436

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10



10/10/10