

CAJA DE SEGURO SOCIAL	
DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS	
DIRECCIÓN NACIONAL DE EDUCACIÓN	
Cantidad de servidores públicos capacitados por temas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021	
TEMAS	CANTIDAD
Ambiente de trabajo seguro	112
Atención al cliente mejora calidad	163
Comunicación	14
Código de ética y transparencia para servidores públicos	10,802
Desarrollando mi labor con mística y sentido de pertenencia-virtual	356
Diez estrategias de satisfacción al usuario	11
El arte de hablar en público	7
Entrenamiento de alto impacto para analistas de personal	18
Excel básico	31
Excel Intermedio	49
Factores claves en las expectativas del usuario	56
Factores críticos del trabajo en equipo	17
Garantizando una atención óptima	105
Imagen secretarial desde una perspectiva institucional	43
Importancia de ser escuchado	71
Inducción laboral al nuevo servidor público	41
Formación de brigadas de emergencia multiamenaza	60
Inteligencia emocional y trabajo en equipo	11
Jornadas de epidemiología	5
Jornadas multidisciplinarias	21
La cara de la autoestima	118
Liderazgo y supervisión	21
Manejo del estrés laboral	15
Manejo y uso correcto de los bienes del Estado	30
Microsoft Outlook	74
Microsoft Word (básico)	67
Negociación y resolución de conflictos	98
Presentaciones profesionales y efectivas	318
Primeros auxilios básicos	50
Reglamento interno de personal	3,248
Relaciones humanas	93

Resiliencia	804
¿Qué satisface a un usuario?	49
Saber escuchar es la clave de la comunicación	615
Seminario de seguridad vial	21
Ser competente	16
Servicio profesional competente	10
Servir al usuario es un compromiso	268
Trabajo en equipo	6
Trato de calidad	46
Una queja, un regalo	54
Uso de extintores	13
TOTAL DE CAPACITACIONES REALIZADAS EN OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2021	18,027

OBSERVACIÓN:

Fuente: Dirección Nacional de Educación (Departamento de Capacitación, Departamento de Planificación y Evaluación Educativa y Departamento de Tecnología e Innovación Educativa)