

NIVEL DE GESTIÓN	COMPETENCIA	ND	DEFINICION	CURSOS	OBLIGATORIO	OPCIONAL	OBSERVACIÓN
OPERATIVOS	GESTIÓN PÚBLICA	1	Desempeña sus funciones con motivación. Transmite mensajes orales y escritos claros y sencillos.	Ortografía	X		
				Autoestima y desempeño laboral	X		
				Asertividad	X		
				Programación neurolingüística		X	
				Relaciones humanas		X	
				Inteligencia emocional		X	
				Gestión del estrés en la atención telefónica		X	
				Liderazgo Personal			
	7 hábitos		X				
	ADMINISTRCIÓN PÚBLICA	1	Identificar generalidades normativas del servidor público y utilizar técnicas para organizar el tiempo reconociendo el ambiente de trabajo en que se desarrolla.	Ambientes de trabajo	X		
				Administración del tiempo	X		
				Ética	X		
	CALIDAD EN EL SERVICIO	1	Atiende con calidad y calidez las necesidades de los usuarios en su área de competencia.	Gestión de la Calidad en el servicio publico	X		SE ACREDITA COMPETENCIA CON DOS CURSOS: OBLIGATORIO MÁS UNO DE LOS OPCIONALES
				Transición hacia una nueva cultura de servicio		X	
				Atención al público		X	
				Operación Básica del Sistema		X	
	IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN	1	Desempeña las funciones en apego a los Derechos Humanos, la no Discriminación y la igualdad sustantiva entre hombres y mujeres	Hostigamiento y acoso sexual en el ámbito laboral.	X		
				Violencias de género	X		
				Diversidad sexual y de género.	X		
				Reducción en masculinidades.	X		