



**FGE**  
Fiscalía General  
del Estado

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN **A DISTANCIA**  
PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL DEL  
PERSONAL DE LA FISCALÍA GENERAL DEL  
ESTADO DE VERACRUZ**

## 1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer a través de diversas capacitaciones en línea (online), las habilidades, conocimientos, destrezas y aptitudes de los servidores públicos de la Fiscalía General del Estado de Veracruz, que les permitan desarrollar en equipo las funciones que le correspondan de acuerdo a la normatividad aplicable, empleando adecuadamente las estrategias existentes para el manejo de situaciones de estrés en su centro de trabajo, desempeñando en todo momento sus actividades bajo los principios de ética establecidos, que garanticen una eficaz y eficiente atención a la ciudadanía veracruzana.

## 2. CALENDARIO ACADÉMICO Y HORARIO DE ACTIVIDADES

Del 29 de noviembre al 3 de diciembre del 2021					
Día	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Horario	29 DE NOVIEMBRE	30 DE NOVIEMBRE	1 DE DICIEMBRE	2 DE DICIEMBRE	3 DE DICIEMBRE
De 16 a 18 horas					

<b>I. Trabajo en Equipo</b>
<b>II. Manejo de Estrés</b>
<b>III. Ética Profesional</b>
<b>IV. Atención al Público</b>
<b>V. Calidad en el Servicio</b>

## 3. CONSTANCIA QUE SE OTORGA

Al término y aprobación de todos los módulos del Programa de Capacitación para el Desarrollo Profesional del Personal de la Fiscalía General del Estado de Veracruz, se expedirá constancia por cada módulo acreditado a los cursantes firmada por las autoridades correspondientes.

## **4. CONTENIDO TEMÁTICO**

### **MÓDULO I. TRABAJO EN EQUIPO**

**Duración: 2 horas**

**Docente: LIC. SILVANA PIMENTEL HERNÁNDEZ**

#### **Objetivo del aprendizaje**

Facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales, incrementando la motivación y creatividad de los servidores públicos de la Fiscalía General del Estado de Veracruz, así como favorecer las habilidades sociales de cada uno de ellos, generando el sentido de pertenencia hacia el equipo y la organización.

#### **Contenido temático**

##### **1. 1. Fundamentos del trabajo en equipo.**

- 1.1.1. El significado del trabajo en equipo.
  - 1.1.1.1. Diferencia entre grupo y equipo.
- 1.1.2. Justificación del trabajo en equipo.
- 1.1.3. Ventajas del trabajo en equipo.
- 1.1.4. Principios del trabajo efectivo.
- 1.1.5. Condiciones para que el trabajo en equipo sea posible.
- 1.1.6. Definición de comisión.
  - 1.1.6.1. Tipos de comisión.
  - 1.1.6.2. Principios generales de las comisiones.

##### **1.2. Integración de un equipo.**

- 1.2.1. Características de un equipo.
  - 1.2.1.1. Tipos de equipos.
- 1.2.2. Puesta en marcha de un equipo de trabajo.
- 1.2.3. Liderazgo: Diferencias entre jefe y líder.
  - 1.2.3.1. Objetivos y metas.
  - 1.2.3.2. Colaboración y cooperación.
- 1.2.4. La comunicación:
- 1.2.5. La reunión: definición momentos de una reunión.
- 1.2.6. Importancia de las reuniones.
- 1.2.7. El consenso en la reunión: definición, importancia y ventajas para el trabajo en equipo.
- 1.2.8. Evaluación del trabajo en equipo.

## **MÓDULO II. MANEJO DE ESTRÉS**

**Duración: 2 horas**

**Docente: PSIC. JOSÉ ALBERTO OROCIO MARTÍNEZ**

### **Objetivo del aprendizaje**

Emplear diferentes técnicas y/o herramientas con destreza, a fin de reaccionar ante diferentes situaciones de estrés en el desarrollo profesional del servidor público, bajo el esquema metódico de cada técnica a utilizar.

### **Contenido temático**

#### **2.1. Definición y estructura del estrés.**

- 2.1.1. Tipos de estrés.
- 2.1.2. Situaciones estresantes.
- 2.1.3. Mecanismos de respuesta.
- 2.1.4. Tensión y salud.

#### **2.2. Autoevaluación.**

- 2.2.1. Situación personal, familiar, medio ambiente y trabajo.
- 2.2.2. Hallazgos encontrados, evaluación y retroalimentación.
- 2.2.3. Síndrome general de adaptación.

#### **2.3. Herramientas de control y manejo del estrés.**

- 2.3.1. Resiliencia.
- 2.3.2. Relajación muscular y mental.
- 2.3.3. Meditación.
- 2.3.4. Técnicas de respiración.
- 2.3.5. Ejercicio.
- 2.3.6. Música y sonidos anti-estrés.
- 2.3.7. Aromaterapia.
- 2.3.8. Manejo de sentimientos y emociones (catarsis) y contención.

## **MÓDULO III. ÉTICA PROFESIONAL**

**Duración:** 2 horas

**Docente:** LIC. SILVANA ANDREA PIMENTEL HERNÁNDEZ

### **Objetivo del aprendizaje**

Fortalecer los valores que han de ser puestos en práctica por los servidores públicos de la Fiscalía General del Estado de Veracruz, en el ejercicio de su profesión. Se trata de reforzar los principios que los profesionales han de aplicar de manera individual, pero que tienen un beneficio colectivo, tanto para su profesión como en el ámbito social.

### **Contenido temático**

#### **3.1. Ética profesional.**

3.1.1. Concepto.

3.1.2. La ética y la axiología

3.1.3. Ética en el desempeño profesional.

3.1.4. Principios que rigen la actuación de las Instituciones de Procuración de Justicia.

3.1.4.1. Legalidad.

3.1.4.2. Objetividad.

3.1.4.3. Eficiencia.

3.1.4.4. Profesionalismo.

3.1.4.5. Honradez.

3.1.4.6. Respeto a los derechos humanos

3.1.5. La ética del servidor público.

3.1.5.1. Definición de servidor público.

3.1.5.2. Características generales del servidor público.

3.1.5.3. Derechos, obligaciones y causas de responsabilidad del servidor público.

#### **3.2. Principios y obligaciones que rigen el servicio público.**

3.2.1. Responsabilidad administrativa.

3.2.1.1. Ley General de Responsabilidades Administrativas.

3.2.1.2. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

3.2.1.3. Sanciones administrativas.

3.2.2. Responsabilidad penal.

## **MÓDULO IV. ATENCIÓN AL PÚBLICO**

**Duración: 2 HORAS**

**Docente: MTRA. NIMBE ITZEL CORTES BENÍTEZ**

### **Objetivo del aprendizaje**

Mejorar la atención que ofrecen los servidores públicos de la Fiscalía General del Estado de Veracruz a la ciudadanía, fortaleciendo las herramientas adecuadas que les permitan responder preguntas, resolver problemas y escuchar comentarios.

### **Contenido temático**

- 4.1. Importancia del Servicio Público.**
- 4.2. Características de la Atención al Público.**
- 4.3. Funciones del Servicio de Atención al Público.**
- 4.4. Las Expectativas del Público.**
- 4.5. El Tratamiento de los Quejas.**
- 4.6. Características del Personal de Atención al Público.**

## **MÓDULO V. CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO**

**Duración: 2 HORAS**

**Docente: LIC. GERARDO SOSA ORTIZ**

### **Objetivo del aprendizaje**

Analizar el concepto de Calidad y su incorporación en la Administración Pública como paradigma para que los ciudadanos reciban servicios de utilidad y beneficio.

### **Contenido temático**

- 5.1. Concepto de calidad.**
- 5.2. La calidad en la Administración Pública.**
- 5.3. La calidad en los Servicios Públicos.**
  - 5.3.1. Eficacia y Eficiencia.**