



Capacitación Integral

Acerca de **SOAT®**

SOAT® es una empresa que cumple con la creciente demanda de **estándares exigidos en** sectores productivos de la industria y donde se requiere reunir de forma integral, los dominios de **Seguridad, Operación, Administración y Tecnología.**

Por ello ofrecemos capacitación integral para cualquier modelo de negocio en la industria.

Utilizamos las herramientas mas modernas para transmitir el conocimiento de habilidades personales, técnicas o sociales requeridas en los diferentes niveles administrativos de cualquier empresa, tales como el nivel Estratégico, Táctico u Operativo.

Realizamos un diagnóstico previo de los participantes para ubicarlos en el nivel correspondiente, básico, intermedio o avanzado, y para aquellas habilidades personales o profesionales que deban adquirirse, nos basamos en estudios psicométricos.

Cualquiera de los cursos están disponibles vía remota o presencial; los ejercicios que se realizan durante el curso, están disponibles en ambos formatos para monitorear el seguimiento y aprovechamiento de cada fase. Actualmente, se utilizan formularios y aplicaciones de colaboración en Google, Microsoft y Zoom.

Al final de cada curso, el participante debe acreditar el conocimiento adquirido a través de una prueba o examen. Se otorga el documento STPS DC3 Constancia de Habilidades Laborales para cada participante que acredite el curso.

CURSOS Y TALLERES

Curso	Objetivo	Temas	Duración en horas
1) Curso: NOM-035-STPS-2018, "Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Identificación análisis y prevención"	Conocer las consideraciones necesarias para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo, de acuerdo con la NOM-035-STPS-2018.	<ol style="list-style-type: none"> Objetivo de la norma y conceptos generales de los factores psicosociales. Principios de la aplicación de la NOM-035-STPS 2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención. Requerimientos generales de la norma. Objetivo, alcance y aplicación de las guías de análisis de factores de riesgo psicosociales. (Guías I a V) Segmentación por número de empleados en las organizaciones. Obligaciones generales y específicas del patrón y de los trabajadores. En qué consisten las tres etapas de la Norma: Identificación, Análisis y Prevención. 	8 horas
2) Taller: NOM-035-STPS-2018, "Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Identificación análisis y prevención",	Implementar, de acuerdo a los requerimientos de la NOM-035-STPS-2018, los programas y mejoras necesarias para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> Aplicación, procesamiento y generación de resultados obtenidos de los cuestionarios conforme a la Norma (General, Categoría, Dominio y Dimensión). Análisis con base en resultados obtenido. Prevención: Programas de Medidas de prevención y Acciones de control de Primer Nivel, Segundo Nivel y Tercer Nivel. Promoción de un entorno organizacional favorable. Revisión del Procedimiento para la Evaluación de la Conformidad. Intervenciones prácticas para comprender los principios y aplicación de la norma 	8 horas
3) Prevención de Lavado de Dinero	<p>Adquirir conocimiento general del tema regulatorio para aquellas actividades vulnerables identificada por la autoridad como de alto riesgo y mayor control.</p> <p>Dirigido a para personas físicas o morales que desean desarrollar controles para identificar, prevenir y controlar operaciones regulatorias que deban reportarse periódicamente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Qué es PLD. Manual PLD y Conoce a tu cliente. Marco Regulatorio. Disposiciones para sujetos regulados. Operaciones de crédito. Evaluación de riesgo. Oficial de cumplimiento. Responsabilidades de Oficial de cumplimiento. Reportes regulatorios. Sistema Siti. Continuidad y seguridad. Examen de conocimientos. 	8 horas
4) Protección de datos personales en el sector turístico e ISO 27000	Dar a conocer las normas de seguridad para la protección de datos personales y directrices de seguridad que deben cumplirse en las áreas de sistemas, front y back office apoyadas de buenas prácticas y el estándar de seguridad de la información ISO 27000-2015.	<ol style="list-style-type: none"> Datos personales: Gobierno Corporativo de Seguridad Marcos de referencia, programas de mejora continua, administración de riesgos y el estándar de pagos con tarjetas PCI-DSS. Estándar ISO 27000:2005 Disposiciones LFPDPPP. Disposiciones LFDPPP. Estrategia para implementar seguridad de la información. 	10 horas.

PROGRAMAS O CURSOS

Tema	Objetivo	Temas principales del programa o curso	Duración del curso en horas
5) ISO 27000. Seguridad de la Información.	Cubre los conocimientos para la implementación o la revisión de seguridad para la información de forma integral en todas las áreas de una empresa; así como identificar las deficiencias del gobierno corporativo de seguridad establecido a todos los niveles de la empresa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas de Seguridad. 2. Aspectos Organizativos de la seguridad de la información. 3. Seguridad ligada a los recursos humanos. 4. Gestión de activos. 5. Control de acceso. 6. Criptografía. 7. Seguridad física y ambiental. 8. Seguridad en las operaciones. 9. Seguridad en las comunicaciones. 10. Adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información. 11. Relación con proveedores. 12. Gestión de Incidentes en la seguridad de la Información. 13. Gestión de la continuidad de negocio. 14. Cumplimiento. 15. Sanciones 	10 horas
6) PCI-DSS. Payment Card Industry – Data Security Standard. (Estándar de Seguridad de datos de la industria de pago con tarjeta)	Conocimiento del estándar de seguridad de datos de la industria de pago con tarjeta para desarrollar controles en las áreas de operación, administración, seguridad y tecnología para cumplimiento.	<p>Módulo 1. Introducción.</p> <p>Módulo 2. Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS).</p> <p>Módulo 3. Payment Application Data Security Standard (PA-DSS)</p> <p>Módulo 4. Incidentes.</p>	10 horas
7) Excel Básico	Cubrir el conocimiento básico a la aplicación, su entorno gráfico y las operaciones más comunes para trabajar con hojas cálculo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoja de cálculo 2. Formulas y funciones, revisión de conceptos básicos 3. Formatos condicionales 4. Manejo de tablas y datos 5. Impresión de información 6. Manejo de funciones integradas o anidadas en Excel 7. Asignar nombres de rangos a celdas 8. Validación de celdas 9. Manejo de vínculos 10. Gráficas Especializadas 	18 horas
8) Excel Intermedio	Cubrir los conocimientos específicos para crear base de datos bidimensionales y operaciones entre éstas, funciones específicas para solución de problemas con casos prácticos de datos así como desarrollo de macros en su nivel básico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulas y funciones, revisión de conceptos básicos 2. Formatos condicionales 3. Manejo de tablas y datos 4. Impresión de información 5. Manejo de funciones integradas o anidadas en Excel. 6. Asignar nombres de rangos a celdas 7. Validación de celdas 8. Tablas dinámicas 9. Bases de datos 10. Manejo de vínculos 11. Gráficas Especializadas 12. Macros 	18 horas

PROGRAMAS O CURSOS

Tema	Objetivo	Temas principales del programa o curso	Duración del curso en horas
9) Excel Avanzado	Cubrir el conocimiento amplio en funciones de Excel, entorno gráfico, base de datos y manipulación de datos externos e internos; así como conocimiento, gestión en el lenguaje de programación del editor de Visual Basic para crear macros y automatización de acciones repetitivas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulas, funciones y conceptos básicos. 2. Manejo de tablas y datos 3. Manejo de funciones integradas o anidadas en Excel. 4. Validación de celdas 5. Tablas dinámicas 6. Bases de datos 7. Macros 8. Algoritmos 9. Visual Basic. Lenguaje de programación estructurado para macros. 10. Características del editor de Visual Basic. 11. Entradas y Salidas 12. Variables 	18 horas
10) Inglés Básico	<p>Aprender los conceptos básicos de este idioma: los pronombres, los artículos, vocabulario básico y cómo conjugar los verbos más utilizados, como el verbo "to be" (ser ó estar), el "to have" (tener).</p> <p>Aprender cómo construir frases básicas, con el fin de que al final del curso sepa utilizar la frase correcta en situaciones de la vida cotidiana</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pronombres personales 2. Verbo "to be" (ser o estar) 3. Información personal 4. Colores y días de la semana 5. Saludos, despedidas, pronunciación S, T, Z y ``it's`` vs. ``its`` 6. Artículo indefinido "a" y "an" y alfabeto 7. Clima y cosas favoritas 8. La familia 9. Adjetivos posesivos, números 10. La casa, there is / there are y preposiciones de lugar 11. La hora, comparativos, superlativos, AT IN ON 12. Verbo GET, verbo GO, verbos más usuales en ingles 13. Presente simple 14. Nacionalidades, países. 15. Adverbios de frecuencia, rutinas, gustos 16. Cuantificadores 17. Can, Do/Make, ED / Pronunciación, Have Got, Sustantivos plurales 	80 horas
11) Inglés Básico (Enfocado a áreas específicas: Hotel, Restaurante, Boutique, Parques recreativos, Tours, Operadores de Van Turístico)	Aprender cómo construir frases básicas, con el fin de que al final del curso sepa utilizar la frase correcta en todas las situaciones que se presenten dentro de tu área laboral.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pronombres personales 2. Los números, colores 3. La hora, días de la semana, meses del año 4. Saludos, despedidas 5. Información personal 6. Vocabulario básico del área 7. Vocabulario de acercamiento al cliente 8. Vocabulario para interactuar con el cliente 9. Verbos básicos 10. Estructura para conversaciones básicas 	40 horas
12) Inglés Intermedio	Comprender y producir oraciones complejas en inglés. Entender y participar en una gran variedad de contextos de la vida diaria en situaciones bilingües.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasado simple 2. Condicionales 3. Tiempo futuro 4. Presente perfecto 5. Pasado continuo y perfecto 6. Preguntas y pronombres 7. Verbos regulares e irregulares 8. Verbos y deseos 9. Lecciones complementarias 	80 horas

PROGRAMAS O CURSOS

Tema	Objetivo	Temas principales del programa o curso	Duración del curso en horas
13) Motivación	<p>Encontrar las emociones que les permite crear ideas y activar su energía para la creación de soluciones e ideas, manteniendo un comportamiento proactivo.</p> <p>El curso incluye taller de escenarios, práctica y de evaluación cognitiva del personal, se encontrará la motivación de cada individuo enfocándola correctamente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Características personales 2. Personalidad 3. Familia 4. Competitividad 5. Energía y activación 6. Logros personales 7. Expectativas 8. Compromisos sociales 9. Entorno Personal 10. Desarrollo individual 11. El trabajo 12. Factores de riesgo 13. Hábitos y cambios 14. Desapego 15. Evaluación y continuidad 16. Retroalimentación 17. Escenarios de acción. 	18 horas
14) Liderazgo	<p>Desarrollo de habilidades, emociones y comportamiento proactivo dentro de la organización.</p> <p>El curso está dirigido a las áreas operativas, tácticas y estratégicas con taller de práctica y evaluación cognitiva del personal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué es un líder? 2. ¿El líder nace o se hace? 3. Visión del futuro 4. Liderazgo en cualquier puesto de trabajo. 5. Liderazgo en la propia vida 6. Características básicas del líder 7. Características complementarias del líder 8. El antilíder 9. Líder carismático 10. Persona de acción 11. Aceptar el cambio 12. Correr riesgo 13. Aprendizaje 14. Tomar decisiones 15. Modo de actuar 16. Autoridad versus persuasión 17. Empleo del miedo 18. Entorno laboral 19. Comunicación 20. Pequeño detalle 21. Trabajo en equipo 22. Conflictos dentro del equipo 23. Relación con los empleados 24. Fijar metas 25. Descentralización 26. Sistemas de medición 27. Premios 28. Crisis 29. Dificultades del líder 30. Herencia 31. Recomendaciones finales 	18 horas

PROGRAMAS O CURSOS

Tema	Objetivo	Temas principales del programa o curso	Duración del curso en horas
15) Desarrollo de Habilidades gerenciales	<p>Desarrollar las habilidades requeridas para desempeñar puestos gerenciales en una estructura organizacional demandante.</p> <p>Planeando, previniendo, administrando, distribuyendo y controlando adecuadamente los recursos materiales, humanos, operativos, administrativos y tecnológicos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Habilidades de dirección 2. Servicio al cliente 3. Efectividad interpersonal 4. Toma de decisiones 5. Trabajo en equipo 6. Desarrollo de personas 7. Liderazgo 8. Pensamiento estratégico 9. Capacidad de negociación 10. Orientación al logro 	20 horas
16) Colaboración	<p>Incrementar el nivel de colaboración, que incluya la habilidad de prevenir consecuencias de nuestras acciones, actividades o funciones dentro de una estructura organizacional permitiendo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Características personales 2. Aspectos Cognitivos 3. Intersección con organismos sociales 4. Análisis de problemas 5. Solución de problemas 	18 horas
17) Comunicación Personal	<p>Descubrir y potencializar el nivel de comunicación, incluyendo habilidades para sintetizar, redactar, escuchar explicar ideas propias o ajenas que incluyan escenarios reales y propuestos así como la improvisación, temple y construcción de mensajes en medio de comunicación masivos, personales, públicos y privados.</p> <p>El curso incluye taller de escenarios, práctica y de evaluación cognitiva del personal, se encontrará sus habilidades y nivel de colaboración en cada individuo enfocándola correctamente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición 2. Proceso de la comunicación 3. Tipo de comunicación 4. Errores del modelo 5. Personalidad 6. Entorno de negocio 7. Lenguaje y tipos 8. Técnicas de lecturas 9. Técnicas de comprensión 10. Exposición y herramientas 11. Taller de redacción 12. Técnicas de comunicación 13. Herramientas cognitivas 14. Herramientas gráficas de lenguaje 15. Escenarios de acción 	18 horas
18) Eficiencia y eficacia	<p>Crear la habilidad de sintetizar, simplificar y ejecutar actividades eliminando aquellas que son redundantes dentro de un proceso determinado, con un costo de operación menor.</p> <p>El curso incluye taller de escenarios, práctica y de evaluación cognitiva del personal, se encontrará sus habilidades y nivel de colaboración en cada individuo enfocándola correctamente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personalidad 2. El entorno 3. Procesos 4. Interdependencias 5. Relación de negocio 6. Entorno de negocio 7. Amenazas 8. Administración de riesgos 9. Desarrollo de soluciones 10. Cumplimiento de objetivos 11. Colaboración efectiva 12. Presupuesto 13. Costos de operación 14. Retroalimentación y evaluación 15. Desviaciones 16. Medición 17. Escenarios de acción 	18 horas

PROGRAMAS O CURSOS

Tema	Objetivo	Temas principales del programa o curso	Duración del curso en horas
19) Servicio y Calidad al Cliente	El curso enfoca el entorno y cultura organizacional con las que se cuentan actualmente en la organización, identifica deficiencias en técnicas de servicio y calidad al cliente, involucrando y enfatizando las interdependencias de las áreas que están relacionadas directa e indirectamente con el cliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de la calidad en el servicio. 2. Personal en contacto y atención al cliente. 3. ¿Cómo brindar un servicio integral al cliente?. 4. Los estándares de calidad 4's 	5 horas
20) Actitud y aptitud	<p>Identificar las características que permiten ser activo, productivo y colaborador dentro de las organizaciones de manera natural así como aquellas que deben desarrollarse.</p> <p>El curso incluye taller con escenarios, práctica y evaluación cognitiva del personal, se encontrarán sus habilidades naturales y aquellas que deban ser desarrolladas dentro de la organización.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La personalidad 2. Habilidades cognitivas 3. Análisis interno 4. Motivación 5. El trabajo 6. Funciones mecánicas 7. Funciones automatizadas 8. Entorno de negocio 9. Estructura organizacional 10. Evaluación 11. Pruebas Psicométricas 12. Pruebas Psicológicas 13. Comportamiento 14. Escenarios de acción 15. Retroalimentación 	5 horas
21) Desarrollo de negocios	<p>Diseñar, validar y desarrollar un modelo de negocio con estrategias innovadoras.</p> <p>Planeando, previniendo, administrando, distribuyendo y controlando adecuadamente los recursos materiales, humanos, operativos, administrativos y tecnológicos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descripción de negocios 2. Identidad Corporativa 3. Objetivos 4. Alcance 5. Misión, visión y valores. 6. Estructura organizacional 7. Estructura geográfica 8. Organigrama 9. Descripción de puestos 10. Perfiles 11. Roles 12. Medición de resultados 13. Proceso de reclutamiento y selección 14. Diagrama de Operaciones e interdependencias. 15. Productos y Servicios 16. FODA 17. Entorno de negocio y competencia 18. Administración de riesgos 19. Proyección financiera 20. Medición de resultados. 21. Planeación estratégica 22. Mejora continua 	5 horas

PROGRAMAS O CURSOS

Tema	Objetivo	Temas principales del programa o curso	Duración del curso en horas
22) Estructura Organizacional	<p>Edificación de organismos sociales privados o públicos con equilibrio energético entre las funciones de negocio, áreas, departamentos, descripción de puestos, asignación de perfiles, roles y privilegios.</p> <p>El curso incluye análisis, diseño y creación de reglas jerárquicas, asignación de líneas de reporte con base a las habilidades personales y entorno de negocio</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivos de negocio 2. Alcance de Negocio 3. Descripción de negocio 4. Visión, Misión y Valores. 5. Diagrama de operaciones. 6. FODA, entorno y sus dependencias 7. Productos y servicios 8. Características personales 9. Organización 10. Planeación 11. Coordinación 12. Áreas 13. Departamentos 14. Descripción de puestos 15. Perfiles 16. Roles 17. Privilegios 18. Medición de resultados 19. Competencia 20. Asignación 21. Mejora continua 22. Reemplazo 	5 horas
23) Continuidad de Negocio	<p>Desarrollar las estrategias predictivas que aseguren la permanencia del negocio en escenarios de estrés críticos, pudiendo ser individuales o combinados, resultando en un negocio resistente a las amenazas y riesgos de su base de negocio.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escenarios de Negocio. 2. Análisis de impacto. 3. Estrategias de recuperación. 4. Diseño de planes y equipos de respuesta. 5. Aprobación y Publicación. Implementación 6. Pruebas al plan de continuidad 7. Mantenimiento continuo. 	18 horas
24) Auto Cad	<p>Iniciar al participante en el manejo de las funciones básicas de AutoCAD que le permitan desarrollar las competencias necesarias para la construcción de planos y para el desarrollo de proyectos de arquitectura e ingeniería.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción y conceptos generales. 2. Dibujando con Autocad. 3. Diseño en 3D 	18 horas
25) Cobit	<p>Los participantes aprenderán acerca de la necesidad de un marco de control de TI y la forma en que COBIT se ocupa de esta necesidad proporcionando un marco de gobernabilidad y control mundialmente aceptado. Este curso explica los elementos de la metodología de COBIT, utilizando un enfoque lógico con ejemplos prácticos para que los participantes obtengan conocimientos de los fundamentos de Cobit.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptos básicos. 2. Principio básicos. 3. Metas de negocio de TI y la arquitectura empresarial. 4. Gestión de recurso de TI para entregar metas. 5. Modelo de trabajo Cobit. 6. El cubo de Cobit. 7. Marco de trabajo completo. 8. Marco de trabajo enfoque de Gobierno TI. 9. Navegación en el marco de trabajo TI. 10. Descripción de procesos Cobit. 11. Interrelaciones de con otros marcos, normas y reglamentos. 12. Auto estudio 	18 horas

PROGRAMAS O CURSOS

Tema	Objetivo	Temas principales del programa o curso	Duración del curso en horas
26) ITIL	<p>Es un marco de referencia que describe un conjunto de prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de TI con un enfoque de administración de procesos.</p> <p>Como marco de referencia, ITIL se creó como un modelo para la administración de servicios de TI e incluye información sobre las metas, las actividades generales, las entradas y las salidas de los procesos que se pueden incorporar a las áreas de TI estructurados en torno al ciclo de vida del servicio.¹¹¹_{SEP}</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción. 2. Antecedentes de administración servicio TI. 3. Introducción ITIL. 4. Administración de Incidentes. 5. Administración de problemas. 6. Administración de configuración. 7. Administración de cambio. 8. Administración de entrega. 9. Servicio de ayuda. 10. Administración del nivel de servicio. 11. Administración de finanzas para servicios de TI. 12. Administración de la capacidad. 13. Administración de continuidad del servicio TI. 14. Administración de la disponibilidad. 15. Administración de la seguridad. 	18 horas
27) Prevención y Protección Sanitaria en la Operación Empresarial.	<p>Con base a las nuevas disposiciones emitidas por el Gobierno Federal, OMS (Organización Mundial de la Salud) y Estados de la república, sobre las normas de higiene que deben adoptarse para cada negocio en México causado por la reciente pandemia del Covid 19.</p> <p>El curso resuelve y establece las normas para cualquier base de negocio a las nuevas disposiciones mencionando pero sin limitarse a los sectores productivos.</p> <p>Cada empresa debe adoptar un modelo adecuado para evitar que sean procesos y controles débiles.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disposiciones Generales. 2. Áreas de Servicio y Operación. 3. Recepción. 4. Áreas de Limpieza. 5. Limpieza y Desinfección de espacios de operación. 6. Alimentos y Bebidas. 7. Grupos y convenciones. 8. Áreas y servicios especiales. 9. Alberca y áreas comunes. 10. Mantenimiento. 11. Áreas de Descanso. 12. Medidas al Personal. 13. Cambios en la Operación y su adopción. 14. Capacitación y Sensibilización. 15. Equipos y Protección Sanitaria. 16. Control del Estado de Salud. 17. Transportación de Personal. 18. Medidas a Proveedores. 19. Medidas a Empresas Aliadas. 20. Logística de entrega. 	4 horas

PROGRAMAS O CURSOS

Tema	Objetivo	Temas principales del programa o curso	Duración del curso en horas
28) Administración del tiempo, recursos y organización del trabajo.	Los participantes podrán administrar su tiempo, recursos y la organización de su trabajo en menor tiempo con resultados eficaces y eficientes que beneficiarán en la productividad de la empresa donde laboran.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qué es el tiempo. 2. Características del tiempo. 3. Conceptos 4. Herramientas para registro. 5. Prioridades, esfuerzos y trabajo en equipo. 6. Objetivos y cumplimiento. 7. Métodos y herramientas. 8. Productividad 9. Organización de trabajo. 10. Planificación 	4 horas
29) Atención al Cliente Interno y Externo.	Los participantes incrementarán su nivel de calidad en el servicio al cliente interno o externo con base a la evaluación psicométrica de personalidad servicial.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptos del servicio. 2. Factores que intervienen. 3. Atributos en el servicio. 4. Protocolos de lenguaje. 5. Desarrollo de la calidad. 6. La organización. 7. Cadena de Calidad. 8. Características del producto. 9. Personal en contacto y atención al cliente 10. Servicio integral al cliente. 	4 horas

PROGRAMAS O CURSOS

Tema	Objetivo	Temas principales del programa o curso	Duración del curso en horas
30) Indicadores y mapeo de procesos	Los participantes desarrollarán una metodología para documentar los procesos e identificarán cómo medir resultados objetivos para una mejora continua y generar evidencia auditable.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de procesos. 2. Procesos. 3. Procedimientos. 4. Representación gráfica. 5. Herramientas gráficas. 6. Interdependencias. 7. Sujetos y Objetos. 8. Flujo de Información. 9. Documentación. 10. Evaluación de resultados. 11. Memoria técnica. 	4 horas
31) Comunicación Efectiva : Escucha activa, comunicación escrita, verbal y asertiva.	Descubrir y potencializar el nivel de comunicación, incluyendo habilidades para sintetizar, redactar, escuchar explicar ideas propias o ajenas que incluyan escenarios reales y propuestos así como la improvisación temple y construcción de mensajes en medio de comunicación masivos, personales, publicos y privados. El curso incluye taller de escenarios, práctica y de evaluación cognitiva del personal, se encontrará sus habilidades y nivel de colaboración en cada individuo enfocándola correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Origen de la comunicación. 2. Categorías de la comunicación. 3. Componentes socio – psicológicos de la comunicación. 4. Técnicas y métodos de comunicación. 5. Procesos de la comunicación. 6. Tipos de comunicación. 7. Errores en el modelo de comunicación. 8. Personalidad. 9. La comunicación en el entorno de negocio. 10. Lenguaje y tipos. 11. Técnicas de lectura y comprensión. 12. Exposición y herramientas. 13. Taller de redacción. 14. Herramientas cognitivas. 15. Escucha efectiva. 16. Comunicación efectiva y asertiva. 	5 horas

PROGRAMAS O CURSOS

Tema	Objetivo	Temas principales del programa o curso	Duración del curso en horas
32) ISO 9000 : 2008	Implementación del estándar en las empresas, obtención de certificación para gestión de calidad e incrementando la competitividad nacional e internacional de las empresas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Origen y términos 2. Estructura de la familia ISO 9000. 3. Sistema de gestión de calidad. 4. Contenido del estándar. 5. Procedimientos requeridos de calidad. 6. Certificación. 	3 horas
33) Evaluación del desempeño.	El participante desarrollará un proceso de evaluación de desempeño, conocerá las principales tendencias genéricas de recursos humanos y tendencias que se relacionan directamente con la evaluación del sistema que inciden directamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Arquitectura y Estructura Organizacional. 2. Intereses y objetivos de la organización. 3. Puestos, roles y perfiles. 4. Personalidad y evaluación del personal. 5. Catálogos de competencias. 6. Perfiles de competencia. 7. Planeación del proceso 8. Diseño del sistema de evaluación. 9. Implementación del sistema de evaluación. 10. Retroalimentación del empleado. 11. Retroalimentación del sistema de evaluación. 12. Reportes y tableros de control. 	4 horas

PROGRAMAS O CURSOS

Tema	Objetivo	Temas principales del programa o curso	Duración del curso en horas
34) Técnicas de Negociación.	Los participantes desarrollarán la habilidad para proponer fórmulas de solución, a partir de identificar y analizar puntos de vista distantes, buscando satisfacer conflictos de interés.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personalidad. 2. Motivaciones o necesidades. 3. La Comunicación. 4. Procesos de negociación. 5. Tipos y criterios de negociación. 6. Puntos de arranque. 7. Valor del objetivo. 8. Punta de ruptura. 9. El campo de juego. 10. Límites. 11. Consejos para negociar de forma competitiva. 12. Consejos para negociar de forma colaborativa. 13. Técnicas y tácticas de negociación. 14. Cierre. 	4 horas

Ventas:

cursos@soat.com.mx
contacto@soat.com.mx

Tel. (55) 3876 4726