



**INFORME DE ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y DESARROLLO
EDUCATIVO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE QUINTANA
ROO.**

a. Capacitación y Profesionalización del Personal que integra este Centro de Conciliación Laboral.

- i. Capacitación “Normas Generales de Control Interno”;
- ii. Capacitación en la Operatividad del Sistema OperGob;
- iii. Capacitación “Manual de Organización”;
- iv. Capacitación “Manual de Procedimientos”;
- v. Curso “Excelencia en el Servicio Público”;
- vi. Capacitación “Manual de Procedimientos, Tramites y Servicios”;
- vii. Capacitación “Importancia del Programa Interno de Protección Civil”;
- viii. Curso “Señalizaciones y Precauciones antes Siniestros o Huracanes”;
- ix. Curso “Código de Ética y Sistema Nacional Anticorrupción”;
- x. Taller “El poder de la Gratitud”;
- xi. Curso “Reformas Fiscales 2023, Facturación Electrónica”;
- xii. Capacitación “Generación de CFDI Versión 4.0”;
- xiii. Curso “Privacidad en Línea Contra Violencia de Género”; y
- xiv. Curso “Código de Ética y Sistema Nacional Anticorrupción”;
- xv. Diplomado “Diplomado en Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales”;

b. “Diplomado en Conciliación Laboral”

c. Taller de Emociones “Comprendiendo Mí Microcosmo”



**INFORME TRIMESTRAL DE ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y
DESARROLLO EDUCATIVO DEL PERIODO COMPRENDIDO
DEL 01 DE ENERO DE 2023 AL 31 DE MARZO DE 2023**

a. Capacitación y Profesionalización del Personal que integra este Centro de Conciliación Laboral.

En atención a la responsabilidad de mi encomienda para potencializar el talento, la mejora continua y profesionalización del personal del Centro de Conciliación Laboral a mi cargo, el cual, también es requerido por ministerio de ley, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 590-E, fracción III y 684-H, fracción IV de la Ley Federal del Trabajo; y 8, fracción VIII de la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo, es que se gestionaron las siguientes capacitaciones:

I. Capacitación “Normas Generales de Control Interno”

Con la finalidad de instrumentar y operar un sistema de Control Interno Institucional que permita mejorar el nivel de cumplimiento de los Objetivos y Metas; con un acorde nivel de seguridad y prevenir los riesgos que puedan afectar el logro de este Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo; la Secretaría de la Contraloría impartió el 10 de enero de 2023, la Capacitación “Normas Generales de Control Interno”, misma que estuvo dirigida para los Directores que forman parte de este Centro, la cual tuvo una duración total de tres horas.

II. Capacitación en la Operatividad del Sistema “OperGob”

Con el objetivo de poner en marcha el sistema “OperGob”, mismo que generará la Administración Integral Gubernamental de las Entidades Públicas del Estado de Quintana Roo, la Secretaría de Finanzas y Planeación a través de su Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, puso en marcha una Capacitación del 16 al 18 de enero, con la finalidad de instruir en la operatividad de dicho sistema, la cual fue impartida a los enlaces Designados de este centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo

III. Capacitación “Manual de Organización”

Con fecha 25 de enero de 2023, la Secretaría de la Contraloría del Estado impartió una capacitación a los Enlaces de área designados de este Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo, referente al "Manual de Organización", misma que resultó ser fundamental, ya que permitió contar con las bases para seguir generando una estructura organizativa sólida y bien definida. La duración de la capacitación fue de dos horas, tiempo suficiente para presentar los contenidos de manera clara y práctica.

IV. **Capacitación “Manual de Procedimientos”**

Con el propósito de consolidar un documento normativo que funja como herramienta fundamental y que coadyuve a desarrollar una guía clara y práctica en cuanto a los procedimientos a seguir dentro del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo, la Secretaría de la Contraloría del Estado impartió a los Enlaces de área designados, la Capacitación llamada “Manual de Procedimientos”, la cual garantizó su calidad y relevancia; misma que tuvo lugar el 26 de enero de 2023, teniendo una duración de dos horas; integrando contenidos de manera satisfactoria.

V. **Curso “Excelencia en el Servicio Público”**

El curso "Excelencia en el Servicio Público" se convirtió en una capacitación fundamental para el personal que labora en el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo, ya que les permitió mejorar su desempeño en el servicio público y brindar una atención de calidad a los usuarios.

La capacitación fue impartida por la Secretaría de la Contraloría del Estado el 26 de enero de 2023, con una duración de dos horas. El curso estuvo dirigido específicamente al personal del Centro de Conciliación Laboral, lo cual permitió que los contenidos fueran adaptados a las necesidades específicas de la institución.

El objetivo del curso fue brindar herramientas y técnicas para mejorar la atención al usuario, fomentar la cultura de servicio y promover el compromiso con la calidad en el desempeño laboral. A través de dinámicas, ejemplos y casos prácticos, el personal del Centro de Conciliación Laboral pudo adquirir las habilidades necesarias para brindar una atención de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios.

VI. **Capacitación “Manual de Procedimientos, Trámites y Servicios”**

La capacitación en el "Manual de Procedimientos" se convirtió en una herramienta fundamental para el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo, ya que permitió que los enlaces de área asignados pudieran contar con una guía clara y práctica en cuanto a los procedimientos a seguir en su área de trabajo.

La Secretaría de la Contraloría del Estado fue la encargada de impartir esta capacitación, lo cual garantizó su calidad y relevancia. La capacitación tuvo lugar el 26 de enero de 2023 y tuvo una duración de dos horas, tiempo suficiente para presentar los contenidos de manera clara y práctica.



VII. **Capacitación “Importancia del Programa Interno de Protección Civil”**

La capacitación en la "Importancia del Programa Interno de Protección Civil" impartida por la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo, el 2 de febrero de 2023 y con una duración de dos horas, tuvo como objetivo principal sensibilizar al enlace de área del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo sobre la importancia de tener un Programa Interno de Protección Civil en el centro.

Durante la capacitación, se abordaron temas como la identificación de riesgos, la elaboración de planes de contingencia y la importancia de la capacitación y el entrenamiento en materia de protección civil. Asimismo, se brindó información relevante sobre las medidas preventivas y de seguridad que deben ser implementadas para salvaguardar la integridad de los usuarios y del personal del centro.

VIII. **Curso “Señalizaciones y Precauciones ante Siniestros o Huracanes”**

El curso "Señalizaciones y Precauciones ante Siniestros o Huracanes" impartido por la Coordinación Estatal de Protección Civil del Estado de Quintana Roo el 3 de febrero de 2023 y con una duración de dos horas, tuvo como objetivo principal brindar al enlace de área del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo, los conocimientos necesarios sobre las señalizaciones y precauciones que se deben tomar en caso de presentarse algún siniestro o huracán.

Durante el curso se abordaron temas como los protocolos de prevención ante la presencia de un huracán, las medidas de evacuación y la importancia de las señalizaciones en caso de siniestros. También se discutió acerca de las acciones que se deben llevar a cabo en caso de presentarse algún tipo de emergencia y cómo actuar de manera efectiva ante cualquier situación de riesgo.

IX. **Curso “Código de Ética y Sistema Nacional Anticorrupción”**

El curso “Código de Ética y Sistema Nacional Anticorrupción” impartido por la Secretaría de la Contraloría del Estado, el día 09 de marzo de 2023, tuvo como objetivo principal sensibilizar y concientizar al personal del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo sobre la importancia del código de ética y su cumplimiento, así como sobre la aplicación del Sistema Nacional Anticorrupción en el ámbito laboral.

A través de una dinámica participativa, se presentaron los principios éticos que deben regir la conducta de los servidores públicos, y se abordaron los valores que deben estar presentes en el ejercicio de sus funciones, tales como la honestidad, la transparencia, la responsabilidad y el respeto.

X. **Taller “El Poder de la Gratitud”**

El taller "El Poder de la Gratitud", impartido por el Mtro. Rubén Jesús Gamboa Amaro el 10 de febrero de 2023, fue una capacitación valiosa para el personal que labora en el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo. Este taller de dos horas y treinta minutos se centró en la importancia de la gratitud en la vida personal y profesional, y cómo esta práctica puede ayudar a mejorar las relaciones interpersonales, la productividad y el bienestar en general.

Durante el taller, se compartieron técnicas y ejercicios prácticos para desarrollar la gratitud y aplicarla en el ámbito laboral. El personal del Centro de Conciliación Laboral pudo reflexionar sobre la importancia de agradecer a sus compañeros y a los usuarios del centro, así como aprender a ver las situaciones difíciles desde una perspectiva más positiva.

XI. **Curso “Reformas Fiscales 2023, Facturación Electrónica”**

El curso "Reformas Fiscales 2023, Facturación Electrónica" fue una capacitación dirigida al Departamento de Recursos Financieros y Contabilidad del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo. Impartido por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, esta capacitación tuvo lugar el 27 de febrero de 2023 y tuvo una duración de tres horas.

Durante el curso, se abordaron las nuevas reformas fiscales y la implementación de la facturación electrónica, lo cual es de gran importancia para cualquier institución que tenga obligaciones fiscales. Los participantes pudieron conocer las principales modificaciones en la legislación fiscal, así como los cambios en los procesos de facturación y cómo implementarlos de manera efectiva.

XII. **Capacitación “Generación de CFDI Versión 4.0”**

La capacitación en "Generación de CFDI Versión 4.0" impartida por la Secretaría de Finanzas y Planeación el 02 de marzo de 2023, dirigida al Departamento de Recursos Financieros y Contabilidad del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo, ha sido de gran importancia para el personal encargado de la generación de comprobantes fiscales digitales por internet.

En el actual entorno fiscal, la emisión de CFDI es una tarea crucial para cualquier organización, y es necesario contar con el conocimiento necesario para cumplir con las regulaciones fiscales y evitar sanciones económicas. El curso ha permitido que el personal encargado adquiera las habilidades y competencias necesarias para la correcta generación y emisión de estos documentos.



XIII. **Curso “Privacidad en Línea contra Violencia de Género”**

El curso "Privacidad en Línea contra Violencia de Género" fue una capacitación dirigida al personal que labora en el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo. Impartido por el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Quintana Roo, esta capacitación tuvo lugar el 08 de marzo de 2023 y tuvo una duración de una hora.

Durante el curso, se abordaron temas relacionados con la protección de la privacidad en línea y la prevención de la violencia de género. Los participantes aprendieron a identificar y prevenir situaciones de acoso en línea y cómo proteger su información personal en internet. También se discutió la importancia de respetar la privacidad de otras personas en línea y cómo promover un ambiente en línea seguro y respetuoso.

XIV. **Curso “Código de Ética y Sistema Nacional Anticorrupción”**

El curso “Código de Ética y Sistema Nacional Anticorrupción” impartido por la Secretaría de la Contraloría del Estado, fue de gran importancia para el personal del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo. En esta capacitación se abordaron temas fundamentales para prevenir y combatir la corrupción en el ámbito laboral, mediante la presentación del Código de Ética que rige en la institución y las disposiciones del Sistema Nacional Anticorrupción.

El curso se desarrolló el día 09 de marzo de 2023 y tuvo una duración de dos horas, en las que los asistentes tuvieron la oportunidad de conocer las medidas y herramientas necesarias para cumplir con el Código de Ética y evitar actos de corrupción, así como las sanciones que se aplican en caso de incumplimiento. Además, se discutieron los aspectos clave del Sistema Nacional Anticorrupción y se enfatizó la importancia de su cumplimiento para garantizar la integridad y transparencia en la gestión pública.

b. “Diplomado en Conciliación Laboral”

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo, en coordinación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, el Servicio Profesional de Carrera de la Secretaría de Finanzas y Planeación y la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, llevó a cabo del 06 de febrero al 23 de marzo de la presente anualidad, el “Diplomado en Conciliación Laboral”, con el objetivo de Promover la capacitación entre las autoridades conciliadoras y las nuevas generaciones que se enfoquen en la materia, para favorecer la formación y el cambio de paradigmas en la consolidación del Nuevo Sistema de Justicia Laboral, mediante los principios básicos de los Mecanismos Adecuados para la Solución de Controversias en instancia prejudicial obligatoria de la Conciliación.



c. Taller de emociones “Comprendiendo mi Microcosmo”

Con la finalidad de fortalecer a los servidores públicos que integran al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo, en temas de inteligencia emocional y la resolución de conflictos de manera constructiva en el trabajo; así como de comprender cómo las habilidades, el razonamiento emocional y social apoyan la felicidad, la colaboración y la productividad; se llevó a cabo el taller en mencio tres Talleres de emociones llamados “Comprendiendo mi microcosmo”; mismos que benefician de manera equitativa a los colaboradores de las tres Delegaciones del Estado de Quintana Roo, los cuales buscan impactar de manera positiva en los procesos que se llevan a cabo dentro de la Entidad para generar resultados armoniosos entre los procesos técnicos-administrativos y atención al público en general.

L.C.P.F. Jeysi Arreola Baeza
Directora de Formación y Desarrollo Educativo
del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL
DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
DIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y
DESARROLLO EDUCATIVO