

**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS  
TEMARIOS DE CONOCIMIENTOS**

**CONVOCATORIA 117**

<b>Temario</b>	<b>SUBDIRECTOR DE SOPORTE TÉCNICO</b>
<b>Tema-1</b>	<b>HERRAMIENTAS DE CÓMPUTO</b>
<b>Subtema-1</b>	<b>Procesador de texto.</b>
	<b>Títulos, Preceptos y/o Epígrafes</b>
	Iniciar y terminar sesión.
	Acciones para la Edición de Texto.
	Acciones para la Presentación del Documento.
	Elementos para Preparar Página e Imprimir.
	Acciones para Guardar Archivo.
	<b>Página web</b>
	<a href="http://office.microsoft.com/es-es/FX100647103082.aspx?pid=CL100569833082">http://office.microsoft.com/es-es/FX100647103082.aspx?pid=CL100569833082</a>
<b>Subtema-2</b>	<b>Hoja de cálculo.</b>
	<b>Títulos, Preceptos y/o Epígrafes</b>
	Iniciar y terminar sesión.
	Operaciones Básicas.
	Introducción de Datos
	Fórmulas
	Edición y Formato de Hoja de Cálculo
	<b>Página web</b>
	<a href="http://office.microsoft.com/es-es/FX100647103082.aspx?pid=CL100569833082">http://office.microsoft.com/es-es/FX100647103082.aspx?pid=CL100569833082</a>
<b>Subtema-3</b>	<b>Presentaciones y Correo Electrónico.</b>
	<b>Títulos, Preceptos y/o Epígrafes</b>
	Iniciar una sesión de Trabajo.
	Opciones para la Creación de una Presentación
	Tipos de Diseño
	Acciones para la Edición de Texto
	Acciones para Guardar Presentación.

	Conceptos Básicos del Correo Electrónico
	Personalizar y Configurar Contactos.
	<b>Página web</b>
	<a href="http://office.microsoft.com/es-es/FX100647103082.aspx?pid=CL100569833082">http://office.microsoft.com/es-es/FX100647103082.aspx?pid=CL100569833082</a>
<b>Tema-2</b>	<b>REDES DE VOZ, DATOS Y VIDEO</b>
Subtema-1	<b>Conceptos de comunicaciones y redes para intercambio de información que soporte procesos de la organización</b>
	<b>Títulos, Preceptos y/o Epígrafes</b>
	Conceptos de redes de datos: Red de datos, flujos de datos, tipos de redes, topologías, medios de comunicación, dispositivos de red, sistema operativo
	Software de red: Sistema Operativo de Red, servicios y clientes
	Conceptos de Comunicación de voz: Principios, medios y dispositivos
	<b>Página web</b>
	<a href="http://www.eveliux.com/mx/concepto-de-red-y-tipos-de-redes.php">http://www.eveliux.com/mx/concepto-de-red-y-tipos-de-redes.php</a>
	<a href="http://www.eveliux.com/mx/redes-lan-can-man-y-wan.php">http://www.eveliux.com/mx/redes-lan-can-man-y-wan.php</a>
	<a href="http://www.eveliux.com/mx/topologias-de-red.php">http://www.eveliux.com/mx/topologias-de-red.php</a>
	<a href="http://www.eveliux.com/mx/servicios-de-telecomunicaciones.php">http://www.eveliux.com/mx/servicios-de-telecomunicaciones.php</a>
Subtema-2	<b>Elementos del hardware y software de redes para soportar servicios informáticos que soportan los procesos de la organización</b>
	<b>Títulos, Preceptos y/o Epígrafes</b>
	Aplicación de las redes de voz, datos y video
	Modelo de referencia OSI: modelo de referencia OSI, capas del modelo de referencia, transmisión de datos
	Aspectos del Nivel de Red: servicios, circuitos, ruteo, ATM, IPv4 y IPv6
	Aspectos del Nivel de Transporte: servicios, control de flujo, direccionamiento, protocolo TCP, protocolo UDP
	<b>Página web</b>
	<a href="http://www.cs.buap.mx/~iolmos/redes/4_Modelo_OSI.pdf">http://www.cs.buap.mx/~iolmos/redes/4_Modelo_OSI.pdf</a>
	<a href="http://ccc.inaoep.mx/~cferegrino/cursos/redscmp/filminas11.pdf">http://ccc.inaoep.mx/~cferegrino/cursos/redscmp/filminas11.pdf</a>
	<a href="http://nayar.uan.mx/~iavalos/OS.htm">http://nayar.uan.mx/~iavalos/OS.htm</a>

<b>Temario</b>	<b>AUXILIAR DE JUNTA ESPECIAL</b>
<b>Tema-1</b>	<b>LENGUAJE CIUDADANO: LENGUAJE CLARO</b>
Subtema-1	<b>Comunicación Gubernamental</b>
	<b>Bibliografía</b>
	Manual de Lenguaje Claro. Secretaría de la Función Pública
	<b>Títulos, Preceptos y/o Epígrafes</b>
	Antecedentes, Lenguaje Claro, Información Gubernamental

	Pensar en el lector
	Matriz de Contenidos
	Internet Gubernamental
	Repaso de Gramática: Signos de puntuación, uso de mayúsculas, acentos.
	Uso de mayúsculas, Acentos
	Tres pasos del Lenguaje Ciudadano
	<b>Página web</b>
	<a href="http://www.funcionpublica.gob.mx/index.php/programas.html">www.funcionpublica.gob.mx/index.php/programas.html</a>
Subtema-2	<b>Pensar en el lector</b>
	<b>Bibliografía</b>
	Manual de Lenguaje Claro. Secretaría de la Función Pública
	<b>Página web</b>
	<a href="http://www.funcionpublica.gob.mx/index.php/programas.html">www.funcionpublica.gob.mx/index.php/programas.html</a>
Subtema-3	<b>¿Cómo empiezo?</b>
	<b>Bibliografía</b>
	Manual de Lenguaje Claro. Secretaría de la Función Pública
	<b>Títulos, Preceptos y/o Epígrafes</b>
	Planear Revisar Escribir
	<b>Página web</b>
	<a href="http://www.funcionpublica.gob.mx/index.php/programas.html">www.funcionpublica.gob.mx/index.php/programas.html</a>
Subtema-4	<b>¿Cómo escribir?</b>
	<b>Bibliografía</b>
	Manual de Lenguaje Claro. Secretaría de la Función Pública
	<b>Títulos, Preceptos y/o Epígrafes</b>
	Oficios Contenidos para sitios de Internet Gubernamental Información sobre trámites
	<b>Página web</b>
	<a href="http://www.funcionpublica.gob.mx/index.php/programas.html">www.funcionpublica.gob.mx/index.php/programas.html</a>
Subtema-5	<b>Repaso de Gramática</b>
	<b>Bibliografía</b>
	Manual de Lenguaje Claro. Secretaría de la Función Pública
	<b>Títulos, Preceptos y/o Epígrafes</b>
	Signos de puntuación Uso de mayúsculas Los acentos
	<b>Página web</b>
	<a href="http://www.funcionpublica.gob.mx/index.php/programas.html">www.funcionpublica.gob.mx/index.php/programas.html</a>
<b>Tema-2</b>	<b>MARCO JURIDICO DE LA J.F.C.A.</b>
Subtema-1	<b>Marco Jurídico de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje</b>
	<b>Bibliografía</b>
	Ley Federal del Trabajo

	Reglamento Interior de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje.
	Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.
	Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.
	<b>Títulos, Preceptos y/o Epígrafes</b>
	Ley Federal del Trabajo. Título Once; Título Doce; Título Trece, Capítulo I; Título Catorce, Capítulos V, VII, IX, XII, XIII, XV y XVII.
	Reglamento Interior de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje. Capítulo XII
	Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal. Título Segundo, Capítulo Segundo, "De las Obligaciones de los Servidores Públicos de Carrera".
	Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal. Capítulo Primero, Disposiciones Generales.
	Nota: La normatividad correspondiente al presente temario será la vigente a la fecha de la publicación de la respectiva convocatoria.
	<b>Página web</b>
	<a href="http://www.diputados.gob.mx/">http://www.diputados.gob.mx/</a>
	<a href="http://www.ordenjuridico.gob.mx">http://www.ordenjuridico.gob.mx</a>

## TEMARIOS DE HABILIDADES PROFESIONALES

HABILIDADES PROFESIONALES PARA PLAZAS DE AUXILIARES, SECRETARIOS Y ACTUARIOS DE LA JFCA	
<b>Tema-1</b>	<b>ACTUACIÓN DEL PERSONAL JURÍDICO DE LA JFCA PARA EL DESEMPEÑO DE SU FUNCIÓN</b>
Subtema-1	<b>Actuación Jurídica</b>
	<b>Bibliografía</b>
	Ley Federal del Trabajo, Título Once, capítulos X, XI, XII y XIII; Título Doce, Título Trece, Título Catorce, Título Quince y Título Dieciséis.
	Reglamento Interior de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, Capítulo XII
	<b>Página web</b>

	<a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm</a>
Subtema-2	<b>Nociones básicas de Comunicación Asertiva</b>
	<b>Títulos, Preceptos y/o Epígrafes</b>
	Comunicación Asertiva
	<b>Página web</b>
	<a href="http://www.miespacio.org/cont/trin/comase.htm">www.miespacio.org/cont/trin/comase.htm</a>
<b>NOTA: La bibliografía señalada es un marco referencial sobre la actuación del servidor público en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje.</b>	
<b>Tema-2</b>	<b>ACTUACIÓN EN LA CONCILIACIÓN DE LA JUNTA FEDERAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>
Subtema-1	<b>Actuación Conciliatoria</b>
	<b>Bibliografía</b>
	Ley Federal del Trabajo, Título Once, capítulos X, XI, XII y XIII; Título Doce, Título Trece, Título Catorce, Título Quince y Título Dieciséis.
	Reglamento Interior de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, Capítulo XII
	NOTA: La bibliografía señalada es un marco referencial sobre la actuación del servidor público en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje.
	<b>Página web</b>
	<a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm</a>
Subtema-2	<b>La Conciliación Laboral</b>
	<b>Títulos, Preceptos y/o Epígrafes</b>
	La Conciliación Laboral
	<b>Página web</b>
	<a href="http://www.bibliojuridica.org/libros/4/1728/15.pdf">www.bibliojuridica.org/libros/4/1728/15.pdf</a>

Subtema-3	<b>Nociones básicas de Comunicación Asertiva</b>
	<b>Títulos, Preceptos y/o Epígrafes</b>
	Comunicación Asertiva
	<b>Página web</b>
	<a href="http://www.miespacio.org/cont/trin/comase.htm">www.miespacio.org/cont/trin/comase.htm</a>

## TEMARIOS DE HABILIDADES GERENCIALES

### INTRODUCCIÓN

En el presente documento se presentan los temarios y bibliografía para las pruebas gerenciales/directivas en el módulo generador de exámenes para los procesos de selección.

Es importante considerar que la bibliografía representa un apoyo teórico para la solución de planteamientos prácticos dentro de los exámenes, ya que el objetivo de estos exámenes es valorar la habilidad gerencial en la solución de situaciones prácticas, así como el manejo de conceptos medulares de cada una de las temáticas a evaluar.

La aplicación de estas pruebas será en el Módulo Generador de Exámenes, se realizará en línea y los resultados se reflejarán en la página de [www.trabajaen.gob.mx](http://www.trabajaen.gob.mx) al día siguiente de la aplicación de las evaluaciones.

### **HABILIDAD GERENCIAL ORIENTACIÓN A RESULTADOS**

La prueba esta conformada por 35 reactivos de opción múltiple para cada una de las cuales el aspirante debe elegir la respuesta correcta. Para calificar la prueba, se obtiene el porcentaje de aciertos sobre el total de reactivos. La calificación mínima aprobatoria es de 70.

Estos reactivos abarcan los seis temas que a continuación se mencionan y su tiempo de aplicación en el módulo generador de exámenes es de dos horas a partir de que el aspirante ingresa a la prueba.

#### **Temario**

1. Orientación a la efectividad
2. Obtención de resultados de calidad

3. Toma de decisiones y soluciones de problemas para el logro de metas
4. Evaluación del desempeño
5. Mejora en el desempeño
6. Productividad superior

## **Bibliografía**

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título</b>	<b>País</b>	<b>Editorial</b>
Cottle, D.	1990	El servicio centrado en el cliente	España	Díaz de Santos
Ishikawa, K.	1986	¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa.	Colombia	Norma
Rodríguez, M.	2000	Administración del tiempo	México	Manual Moderno

## **HABILIDAD GERENCIAL TRABAJO EN EQUIPO**

La prueba esta conformada por 35 reactivos de opción múltiple para cada una de las cuales el aspirante debe elegir la respuesta correcta. Para calificar la prueba, se obtiene el porcentaje de aciertos sobre el total de reactivos. La calificación mínima aprobatoria es de 70.

Estos reactivos abarcan los seis temas que a continuación se mencionan y su tiempo de aplicación en el módulo generador de exámenes es de dos horas a partir de que el aspirante ingresa a la prueba.

### **Temario**

1. Ayuda a Terceros
2. Intercambio de Información
3. Integración al Logro de Objetivos Grupales
4. Fomento de Colaboración en el Equipo
5. Mantenimiento de la Armonía en el Equipo
6. Cohesión y Espíritu de Equipo

## Bibliografía

Autor	Año	Título	País	Editorial
Cartwright, D. & Zander, A.	2001	Dinámica de grupos. Investigación y teoría	México	Trillas
Borrel, F.	2001	¿Cómo trabajar en equipo?	España	Gestión 2000
Bruce, A. & Pepitone, J.	1999	Tenga a su equipo motivado.	México	McGraw Hill

### Fuente:

Secretaría de la Función Pública (2008, enero). Pruebas de visión del servicio público, gerenciales/directivas y habilidades intra e interpersonales para procesos de selección. Extraída la sección de habilidades gerenciales: Liderazgo, Orientación a resultados y Trabajo en equipo, el 29 de julio de 2008, desde [http://www.trabajaen.gob.mx/info/Guia\\_Estudio\\_GE.doc](http://www.trabajaen.gob.mx/info/Guia_Estudio_GE.doc)