



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ESTRUCTURAS OCUPACIONALES
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

CARTA DESCRIPTIVA

MODALIDAD: Curso virtual	NOMBRE DEL EVENTO:	
COMPETENCIA LABORAL QUE FACILITA: Transversal	Excelencia en la Atención al Público.	
OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso, .		
DIRIGIDO A: Servidores públicos del Poder Ejecutivo Estatal.		
CONTENIDO TEMÁTICO GENERAL: <ol style="list-style-type: none">1. Perfil de la persona que atiende al público2. Condiciones de satisfacción de acuerdo a las necesidades del usuario3. El empleo de las tecnologías de información y la atención al usuario4. Trato personalizado: funciones y actitudes propicias para la atención5. Manejo de situaciones críticas.		
FECHA: 28 y 29 de junio 2023.		
HORARIO: 10:00-13:00 hrs.	TOTAL DE HORAS: 6 hrs.	CUPO MÁXIMO: 30 participantes.
FACILITADOR: Lic. en Psic. Imelda Y. Fajardo Sánchez, del Instituto Creactívate para el Desarrollo SC.		
SEDE: Aula virtual Zoom.		
BENEFICIOS A OBTENER: <ul style="list-style-type: none">• Identificar las habilidades, conocimientos y actitudes que debe poseer una persona que atiende al público• Escuchar para identificar la necesidad del cliente• Establecer acciones para generar un trato personalizado al usuario• Crear estrategias para la atención de situaciones críticas.		
DATOS DE INTERÉS PARA EL(A) PARTICIPANTE: Se otorgará constancia de participación a los servidores públicos de acuerdo a lo que establecen los Lineamientos para participar en los eventos de capacitación. El registro de asistencia se realizará 15 minutos antes del inicio de la sesión. Requisitos: Correo electrónico, acceso a internet y dispositivo electrónico con audio y cámara.		