



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

### CARTA DESCRIPTIVA

<b>MODALIDAD:</b> Curso virtual	<b>NOMBRE DEL EVENTO:</b>	
<b>COMPETENCIA LABORAL QUE FACILITA:</b> Transversal	<b>Servicio de Atención al Ciudadano Vía Telefónica</b>	
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> La persona, durante el curso, realizará ejercicios que le permitan mejorar sus habilidades en la realización y atención de llamadas telefónicas como parte del servicio de atención a la ciudadanía.		
<b>DIRIGIDO A:</b> Servidores Públicos que utilizan primordialmente procesos telefónicos para la realización de su trabajo.		
<b>CONTENIDO TEMÁTICO GENERAL:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Perfil de la persona que atiende al público</li><li>2. Prepararse antes de la llamada</li><li>3. Durante la llamada</li><li>4. Situaciones especiales</li></ol>		
<b>HORARIO:</b> 10:00 a 13:00 hrs.	<b>FECHA:</b> 21 y 22 de agosto de 2023 <b>TOTAL DE HORAS:</b> 6 hrs. (2 sesiones de 3 hrs.)	<b>CUPO MÁXIMO:</b> 25 a 30 participantes
<b>FACILITADOR:</b> Lic. en Psic. Imelda Yamile Fajardo Sánchez M.T.E., del Instituto Creactívate para el desarrollo, SC.		
<b>SEDE:</b> Aula virtual Zoom.		
<b>BENEFICIOS A OBTENER:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar el perfil de la persona que proporciona atención telefónica.</li><li>• Preparar las llamadas telefónicas.</li><li>• Responder adecuadamente a las llamadas telefónicas que se reciben.</li><li>• Establecer estrategias para la atención de llamadas especiales con clientes difíciles o que requieran contención emocional.</li></ul>		
<b>DATOS DE INTERÉS PARA EL(A) PARTICIPANTE:</b> 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.		