



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: Conferencia virtual	NOMBRE DEL EVENTO:	
COMPETENCIA LABORAL QUE FACILITA: Transversal	Atención Telefónica en la Administración Pública	
OBJETIVO GENERAL: Mejorar las habilidades de atención telefónica de los servidores públicos para garantizar una comunicación clara, empática y eficiente con la ciudadanía, fortaleciendo la imagen institucional y la calidad del servicio.		
DIRIGIDO A: Servidores Públicos del Poder Ejecutivo Estatal.		
CONTENIDO TEMÁTICO GENERAL: 1. Tipos de llamadas telefónicas. 2. El procedimiento en las llamadas telefónicas. 3. Cortesías al responder el teléfono. 4. Imagen y seguridad de la persona que habla por teléfono. 5. Pensamiento analítico y lógico para dar retroalimentación a quien habla.		
HORARIO: 10:00 a 13:00 hrs.	FECHA: 13 de junio de 2025 TOTAL DE HORAS: 3 hrs.	CUPO MÁXIMO: 90 participantes
FACILITADOR: Mtra. Imelda Yamile Fajardo Sánchez, MTE., del Instituto Creactívate para el Desarrollo, S.C.		
SEDE: Aula virtual zoom.		
BENEFICIOS A OBTENER: 1. Identificar área de mejora en el procedimiento de recepción de llamadas telefónicas. 2. Aplicar prácticas de cortesía en llamadas telefónicas. 3. Proyectar una imagen profesional a través de la atención telefónica.		
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.		