



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 Ciudadana de Calidad	
OBJETIVO GENERAL: Las personas, al concluir la conferencia, establecerán acciones que les permitan mejorar la percepción de la calidad en la atención ciudadana que realizan, basándose en el enfoque de la Endocalidad y el procedimiento propuesto por el Estándar ECO105.		
DIRIGIDO A: Servidores públicos del Poder Ejecutivo Estatal.		
CONTENIDO TEMÁTICO GENERAL: 1. Servicio 1.1. Mis creencias sobre el servicio 1.2. Concepto de servicio 1.3. ¿Quién es el servidor público? 2. Calidad en la atención ¿cómo se logra? 2.1. El proceso de atención inspirado en el Estándar ECO105 2.2. El origen interno de la calidad: Endocalidad 2.3. Qué puedo hacer para dar una mejor atención a la ciudadanía		
HORARIO: 9:00 a 11:00 hrs.	FECHA: 17 de septiembre de 2025 TOTAL DE HORAS: 2 horas	CUPO MÁXIMO: 90 participantes
FACILITADOR: Lic. en Psic. Imelda Yamile Fajardo Sánchez MTE., del Instituto Creactívate para el Desarrollo, S.C.		
SEDE: Aula virtual zoom.		
BENEFICIOS A OBTENER: <ul style="list-style-type: none">• Reflexionar sobre la concepción que se tiene del servicio• Identificar que tan apegada se encuentra nuestra atención al proceso de atención ciudadana en el Estándar ECO105.• Establecer acciones personales que fomenten la Endocalidad y una postura de atención a la ciudadanía.		
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.		