



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

CARTA DESCRIPTIVA

MODALIDAD: Curso Presencial	NOMBRE DEL EVENTO:	
COMPETENCIA LABORAL QUE FACILITA: Transversal	Calidad y Calidez en el Servicio Público	
OBJETIVO GENERAL: Las personas, al concluir al curso, contarán con los elementos para proporcionar atención al público que fomente la calidad y la calidez, aplicando las cuatro posturas básicas de un servicio de calidad excepcional.		
DIRIGIDO A: Servidores públicos del Poder Ejecutivo Estatal.		
CONTENIDO TEMÁTICO GENERAL: • El placer de servir ○ ¿Por qué dar un servicio de calidad? ○ Endocalidad, como filosofía de vida y de trabajo ○ Significado de los conceptos de Servicio y Servir ○ Actitudes clave en el servicio de calidad excepcional • Técnicas para la Atención al Público ○ Posturas de atención ○ Escucha activa ○ Rapport y Empatía ○ Comunicación Asertiva ○ Habla en los sistemas: auditivo, visual y kinestésico ○ Cómo tratar con personas difíciles		
HORARIO: 09:00 a 14:00 hrs.	FECHA: 27 y 28 de octubre de 2026. TOTAL DE HORAS: 10 horas (2 sesiones de 5 horas).	CUPO MÁXIMO: 25-30 participantes
FACILITADOR: Lic. en Psic. Imelda Y. Fajardo Sánchez MTE del Instituto Creactivate para el Desarrollo, S.C.		
SEDE: Aula de capacitación 1 de la SAFIN, ubicada en calle 8 No. 325, planta baja del Edificio Lavalle, entre calle 63 y Circuito Baluartes, Col. Centro. Campeche, Camp.		
BENEFICIOS A OBTENER: Fortalecer las competencias de las personas servidoras públicas para proporcionar una atención de calidad y con calidez, mediante el desarrollo de habilidades de comunicación asertiva, escucha activa, empatía y manejo de situaciones complejas. Asimismo, promover una cultura de servicio basada en el respeto, trato digno y profesionalismo, contribuyendo a mejorar la experiencia de las personas usuarias y la calidad de los servicios públicos.		



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

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.