



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

### CARTA DESCRIPTIVA

<b>MODALIDAD:</b> Conferencia virtual	<b>NOMBRE DEL EVENTO:</b>	
<b>COMPETENCIA LABORAL QUE FACILITA:</b> Transversal	<b>Las barreras del servicio al usuario.</b>	
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Al término de la sesión, los participantes implementarán estrategias para detectar y solucionar barreras en el servicio a los usuarios, mejorando la satisfacción de éstos en las dependencias de la Administración Pública.		
<b>DIRIGIDO A:</b> Servidores públicos del Poder Ejecutivo Estatal.		
<b>CONTENIDO TEMÁTICO GENERAL:</b> 1) La importancia de la satisfacción del usuario 2) El servicio excelente 3) ¿Cómo detectar y eliminar las barreras del servicio al usuario? 4) Aplicaciones a la administración pública.		
<b>HORARIO:</b> 10:00 a 12:00 hrs.	<b>FECHA:</b> 21 de febrero de 2022. <b>TOTAL DE HORAS:</b> 2 hrs.	<b>CUPO MÁXIMO:</b> 40 -90
<b>FACILITADOR:</b> Dr. Francisco G. Barroso Tanoira.		
<b>SEDE:</b> Virtual Plataforma Zoom.		
<b>BENEFICIOS A OBTENER:</b> 1) Descubrir las fortalezas y debilidades del servicio que ofrecemos al usuario 2) Reflexionar sobre aspectos importantes del buen servicio. 3) Detectar barreras y diversas áreas de oportunidad en el servicio que impartimos. 4) Mejorar la relación entre los departamentos 5) Lograr una mayor satisfacción de los usuarios. 6) Contribuir a crear valor en las dependencias en que laboramos.		
<b>DATOS DE INTERÉS PARA EL(A) PARTICIPANTE:</b> Nuestros esfuerzos se deben orientar al usuario, quien es el beneficiario de nuestros servicios. Sin embargo, en el día a día pueden surgir barreras que nos impidan ofrecer atención con la calidad que quisiéramos. ¿Cómo detectar las barreras? ¿Cuáles son los tipos de barreras al buen servicio? ¿Qué hacer para superarlas, aprender de ellas y mejorar?.		
<b>Requisitos:</b> Correo electrónico, contar con la aplicación Zoom (descarga gratis), acceso a internet y dispositivo electrónico (computadora, tablet o celular). Ingresar al evento 10 minutos antes de la hora de inicio.		