



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

CARTA DESCRIPTIVA

MODALIDAD: Conferencia virtual	NOMBRE DEL EVENTO:	
COMPETENCIA LABORAL QUE FACILITA: Transversal	Actitudes de calidad en el servicio.	
OBJETIVO GENERAL: Al término de la sesión, los participantes implementarán estrategias para mejorar la calidad en el servicio a los usuarios, mejorando la actitud como servidores públicos.		
DIRIGIDO A: Servidores públicos del Poder Ejecutivo Estatal.		
CONTENIDO TEMÁTICO GENERAL: <ol style="list-style-type: none">1. La importancia de la satisfacción del usuario.2. El servicio excelente.3. Actitud de calidad en el servicio4. Aplicaciones a la administración pública.		
FECHA: 20 de mayo de 2022.		
HORARIO: 10:00 a 12:00 hrs.	TOTAL DE HORAS: 2	CUPO MÁXIMO: 40- 90 participantes
FACILITADOR: Dr. Francisco Barroso Tanoira.		
SEDE: Aula virtual zoom.		
BENEFICIOS A OBTENER: <ul style="list-style-type: none">• Mejorar significativamente la atención a los usuarios de servicios públicos.• Mejorar la relación entre compañeros al otorgar servicio a los usuarios.• Mayor satisfacción por parte de los usuarios de servicio público.• Fomento de actitud positiva hacia el trabajo, los compañeros y el usuario.		
DATOS DE INTERÉS PARA EL(A) PARTICIPANTE: <p>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.</p>		