



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>Desarrollo de Actitudes de Calidad en el Servicio</b>	
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Los participantes conocerán las habilidades y técnicas para desarrollar actitudes de calidad en su trabajo, para lograr mejores relaciones, profesionalismo de asistencia a usuarios y optimizar resultados en beneficio propio y del sector donde presten sus servicios.		
<b>DIRIGIDO A:</b> Servidores públicos del Poder Ejecutivo Estatal.		
<b>CONTENIDO TEMÁTICO GENERAL:</b> 1. Excelencia en el Servicio 2. La Actitud: Herramienta clave 3. Principios Básicos del Servicio 4. Estrategias para el Desarrollo Personal		
<b>HORARIO:</b> 10:00 a 12:00 hrs.	<b>FECHA:</b> 23 de febrero de 2022. <b>TOTAL DE HORAS:</b> 2 hrs.	<b>CUPO MÁXIMO:</b> 40-90
<b>FACILITADOR:</b> C. P. Elsie María Roxana Palma Capetillo.		
<b>SEDE:</b> Sala virtual zoom.		
<b>BENEFICIOS A OBTENER:</b> Desarrollar actitudes de servicio de excelencia nos brinda grandes beneficios: 1. Personal capacitado para brindar un servicio de calidad al ciudadano que comunique credibilidad y confianza. 2. Usuarios satisfechos con el servicio recibido 3. Lograr el cumplimiento de los objetivos de la Organización 4. Centros de trabajo donde la calidad, los valores y la productividad, se noten, por las acciones, por la gentileza, cordialidad, y servicio prestado.		
<b>DATOS DE INTERÉS PARA EL(A) PARTICIPANTE:</b> 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.		