

"DIPLOMADO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO"

OBJETIVO: Fortalecer las habilidades de las y los servidores públicos, partiendo de una actitud positiva y valores humanos, a fin de ofrecer una cálida atención incluyente, para otorgar un servicio de excelencia y calidad en el Sector Público.

DIRIGIDO A: Recepcionistas, asistentes, secretarías y administrativos que atiendan al público.

MODALIDAD: Presencial y Virtual. **LUGAR:** Auditorio de la SEFIPLAN **TOTAL:** 110 hrs.

FECHA	HORARIO	TEMA	INSTRUCTOR
22 de agosto	10:00 a 14:00 (4 hrs.)	Inauguración Ética y Valores para el Desempeño Profesional del Servidor Público	Mtra. Luz Ma. Guevara Cardozo.
27 y 28 de agosto	10:00 a 14:00 (8 hrs.)	Cultura de la Calidad en el Servicio	Mtra. Gabriela Amador Baizabal
04 de septiembre	10:00 a 14:00 (8 hrs.)	Taller de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados.	IVAI
11, 12 y 13 de septiembre	10:00 a 14:00 (12 hrs.)	Eficacia en la Comunicación Escrita	Lic. Angélica Alejandra García Romero
17 y 18 de septiembre	10:00 a 14:00 (8 hrs.)	Efectividad en la Atención Telefónica	Mtra. Gabriela Amador Baizabal.
25 y 26 de septiembre	10:00 a 14:00 (8 hrs.)	Género y Derechos Humanos	Lic. Alexandra Melissa Herrera Meza
01 y 02 de octubre	10:00 a 14:00 (8 hrs.)	Organización de documentos y creación de archivos gubernamentales.	Dirección Gral. de Archivo
07 al 14 de octubre	FLEXIBLE (8 hrs.)	Microsoft Outlook 2010: Correo, lista de contactos y agenda electrónica (Virtual)	Lic. José Luis González Contreras.
15 y 16 de octubre	10:00 a 12:00 (4 hrs.)	CONFERENCIA Atención con calidad y calidez a las personas con discapacidad	CRISVER
22 al 29 de octubre	FLEXIBLE (12 hrs.)	Inteligencia Emocional: Autoevaluación y técnicas para el manejo de las emociones. (Virtual)	Psic. Gloria Zuccolotto Yunes
30 de octubre	10:00 a 12:00 (2 hrs.)	Sensibilización hacia la diversidad cultural y lingüística	Academia Veracruzana de Lenguas Indígenas
05 de noviembre	10:00-14:00 (4 hrs.)	Sistemas de Gestión de Calidad	Mtra. Gabriela Amador Baizabal
06 de noviembre	10:00-14:00 (4 hrs.)	Procesos y calidad para el sector gubernamental.	Mtro. José Antonio Mendoza R.
13 de noviembre	10:00-13:00 (3 hrs.)	Conferencia	Pendiente
19 y 20 de noviembre	10:00-14:00 (8 hrs.)	Seminario: Gestión del Cambio y trabajo final	Pendiente
21 de noviembre al 02 de diciembre	Flexible (8 hrs.)	Asesorías	Pendiente
03 de diciembre	10:00 a 14:00 (4 hrs.)	Presentación del Trabajo Final	Pendiente
10 de diciembre	10:00 a 13:00	Clausura	Auditorio de la SEFIPLAN