

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN **A DISTANCIA** PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE VERACRUZ

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer a través de diversas capacitaciones en línea (online), las habilidades, conocimientos, destrezas y aptitudes de los servidores públicos de la Fiscalía General del Estado de Veracruz, que les permitan desarrollar en equipo las funciones que le correspondan de acuerdo a la normatividad aplicable, empleando adecuadamente las estrategias existentes para el manejo de situaciones de estrés en su centro de trabajo, desempeñando en todo momento sus actividades bajo los principios de ética establecidos, que garanticen una eficaz y eficiente atención a la ciudadanía veracruzana.

1. CONTENIDO TEMÁTICO

| |
|----------------------------------|
| I. Trabajo en Equipo |
| II. Manejo de Estrés |
| III. Ética Profesional |
| IV. Atención al Público |
| V. Calidad en el Servicio |

MÓDULO IV. ATENCIÓN AL PÚBLICO

Duración: 2 HORAS

Docente: MTRA. NIMBE ITZEL CORTES BENÍTEZ

Objetivo del aprendizaje

Mejorar la atención que ofrecen los servidores públicos de la Fiscalía General del Estado de Veracruz a la ciudadanía, fortaleciendo las herramientas adecuadas que les permitan responder preguntas, resolver problemas y escuchar comentarios.

Contenido temático

- 4.1. Importancia del Servicio Público.
- 4.2. Características de la Atención al Público.
- 4.3. Funciones del Servicio de Atención al Público.
- 4.4. Las Expectativas del Público.
- 4.5. El Tratamiento de los Quejas.
- 4.6. Características del Personal de Atención al Público.