

CLAUSURA DEL CURSO "CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL PÚBLICO", DIRIGIDO A PERSONAL DEL PODER LEGISLATIVO, DENTRO DEL PROGRAMA DE PROFESIONALIZACIÓN 2003 DEL CONGRESO DEL ESTADO.

**Boletín 579
Xalapa, Ver. 20 abril de 2003**

La Secretaria de Servicios Administrativos y Financieros del Congreso del Estado, contadora Patricia Edith Devia Ochoa, clausuró el curso "Calidad en el Servicio y Atención al Público", dirigido a 33 empleados del Poder Legislativo, dentro del Programa de Profesionalización 2003, con el propósito de reconocer la importancia de la actuación del servidor público para mejorar los servicios que proporciona la Legislatura.



Acompañada del director de Recursos Materiales, Rafael Sánchez Cortázar, la titular de la Secretaría de Servicios Administrativos y Financieros expresó que el Congreso Local busca capacitar a todos los servidores públicos y empleados del Poder Legislativo, a fin de lograr una profesionalización integral en beneficio de las funciones legislativas y la sociedad veracruzana.

En esta ocasión, mencionó, el curso taller tuvo como objetivo identificar los elementos integrantes en la prestación de un servicio y realizar una correcta atención a la ciudadanía.

Con la participación de la psicóloga Martha Guzmán Herrera, instructora de la Contraloría General del gobierno del estado, se capacitaron en mejorar la calidad de los servicios que se brindan a la sociedad, bajo principios de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez y lealtad a la institución.

Asimismo, el curso se orientó a precisar conceptos de servicio y sus elementos, así como conocer sobre los procesos de atención ciudadana, actitud personal, autoestima y valores.

El taller que se impartió durante tres días, sentó las bases para crear una cultura de servicio, es decir, valores compartidos y creencias que se interactúan con el factor humano de una institución, las estructuras y sistemas de control para producir normas de comportamiento en beneficio de los usuarios.

Con el apoyo de videos y diapositivas, los servidores públicos del Congreso del Estado mejoraron en su nivel de profesionalización y en su actitud de servicio que refleja una vocación y asegura al usuario una atención oportuna y cálida.

Al final, recibieron constancias por participar en el curso "Calidad en el Servicio y Atención al Público".