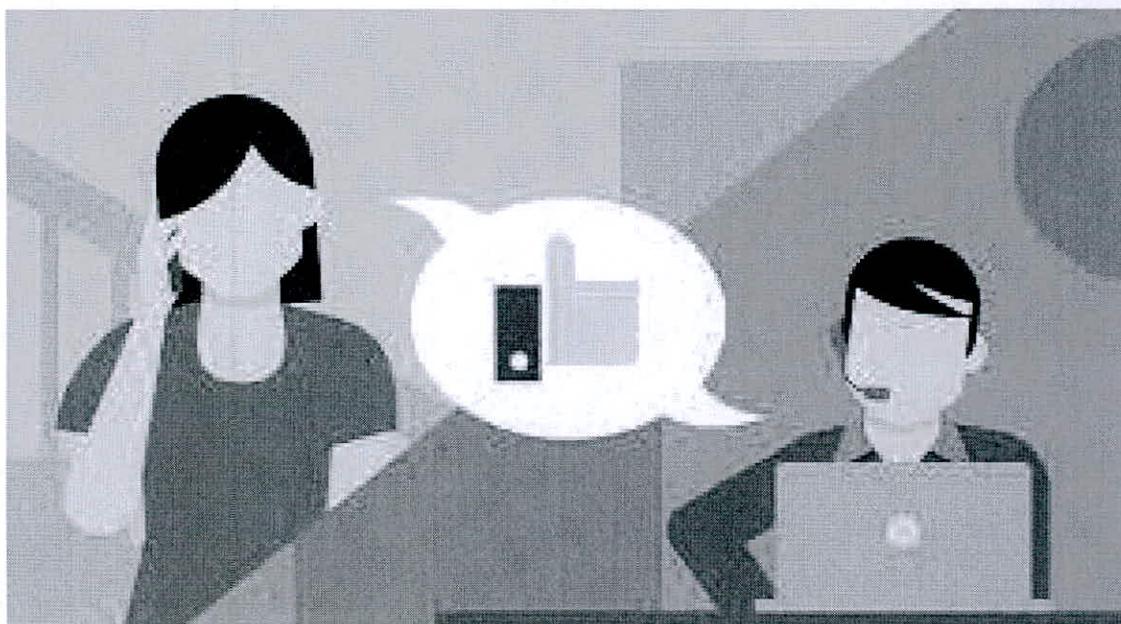


**Comisión Nacional de los Derechos Humanos**

COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS  
DIRECCION DE CAPITAL HUMANO  
DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN Y DESAROLLO



**"Capacitación para la atención al público vía  
telefónica y calidad en el servicio"  
2 al 6 de octubre y 13 de octubre de 2023  
Edificio Lanz Galera**









## Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Dirección General de Quejas y Orientación

Ciudad de México, a 1º de agosto de 2023.

**Nombre del curso:** Protocolo Telefónico

**Objetivo:** Establecer las directrices para que el personal de la CNDH, responsable de la atención al público, debe observar para brindar una atención de calidad y contenido humano las 24 horas del día, los 365 días del año, a las personas que se comunican vía telefónica a sus instalaciones, para denunciar presuntas violaciones a los derechos humanos y su intervención inmediata o recibir orientación.

**Duración:** Por determinar.

**Modalidad:** Presencial.

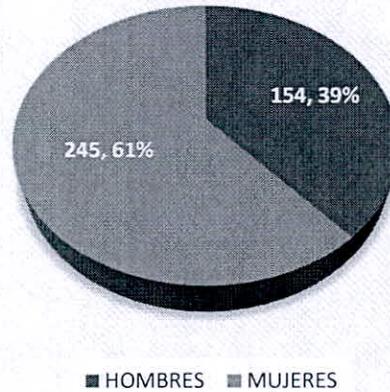
**Dirigido:** Visitadores(as) Adjuntos(as) adscritos a las Visitadurías Generales y personal de la Dirección General de Quejas y Orientación.

**Impartido:** Lcda. Claudia Rocío Mandujano Gutiérrez

**Contenido:**

1. Introducción.
2. Tipos de centros de atención telefónica.
3. Calidad y calidez en el servicio.
4. ¿Qué es la etiqueta y el protocolo telefónico?
5. Herramientas de voz.
6. Reglas de atención telefónica.
7. Recomendaciones.
8. Guion para la atención de comunicaciones telefónicas.

## "Capacitación para la atención al público vía telefónica y calidad en el servicio"



Fecha	Lugar	Tema	Total	Total, de Mujeres	Total, de Hombres
2 al 6 de octubre y 13 de octubre de 2023	Edificio Lanz Galera	"Capacitación para la atención al público vía telefónica y calidad en el servicio"	399	245	154