



Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos  
Laborales y de Administración de Recursos Humanos

# Comunicado de Prensa

**Persona Contacto:** Marlyn T. Ortiz Montalvo  
Directora Auxiliar  
Oficina de Comunicaciones y Prensa  
(787) 486-7758 mtomontalvo@yahoo.com

23 de diciembre de 2015

## **CIERRA EL PRIMER CICLO DE LOS TALLERES: PUERTO RICO SIRVE MÁS DE 900 SERVIDORES PÚBLICOS SE ADIESTRARON EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**

***(San Juan, Puerto Rico/ Para publicación inmediata)***

Con gran éxito se ofreció en la Ocular el Primer Ciclo de los *Talleres de Excelencia en la Atención y Servicio al Cliente para el Servidor Público*, dirigido a los empleados que atienden público de primera mano en las diferentes ramas gubernamentales. Los más de **900** participantes de esta serie de talleres tuvieron la oportunidad de adiestrarse en cuatro temas, a saber: ***Transformando la Cultura de Servicio al Cliente; Estrategias para un Servicio de Excelencia al Cliente; El ABC de la Empatía: Sensibilidad en el Servicio al Cliente; y El Equipo de Trabajo en el Ambiente Laboral.***

La capacitación de los servidores públicos en temas relacionados a servicio al cliente es imprescindible, es por ello que la Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborales y de Administración de Recursos Humanos (OCALARH) desarrolló: ***“Puerto Rico Sirve: Taller de Excelencia en la Atención y Servicio al Cliente para el Servidor Público”***. El objetivo de los Talleres, que se brindaron en múltiples secciones culminando este Primer Ciclo en diciembre, es proveer las destrezas necesarias al empleado cuyo deber principal es atender las necesidades del público para la ejecución efectiva de sus funciones. Mediante diversas actividades los participantes fortalecerán sus conocimientos y desarrollarán habilidades para que, con eficiencia y efectividad, ofrezcan un servicio de calidad a los clientes que visitan las agencias.

Según Harry Vega Díaz, director de la agencia: *“El taller le ofrece al servidor público la oportunidad de evaluar sus conocimientos y destrezas sobre servicio al cliente y poder identificar las áreas que debe mejorar para implementar estos conocimientos en su lugar de trabajo. Asimismo, se concientiza en torno al impacto que tiene su conducta en el servicio que brindan y les permite reconocer las expectativas de los clientes y la forma que deben atenderse sus necesidades”*.

La Escuela de Educación Continua de la OCLARH, contribuye con la capacitación a maximizar el potencial individual y colectivo del capital humano de todos los sectores, que son la piedra angular en el desarrollo social y económico de Puerto Rico.

Para más información sobre las próximas secciones a partir del 2016 de "Puerto Rico Sirve: Taller de Excelencia en la Atención y Servicio al Cliente para el Servidor Público" puede comunicarse con la Sra. Rebeca López González, al (787) 274-4300, extensiones 2007, 4110 o mediante correo electrónico a [rlopez@ocalarh.pr.gov](mailto:rlopez@ocalarh.pr.gov).

###



**Palabras claves:** Servicio al Cliente; Adiestramientos; Taller; OCLARH

**Enlaces:** [www.ocalarh.pr.gov](http://www.ocalarh.pr.gov)  
[www.facebook.com/ocalarh](https://www.facebook.com/ocalarh)  
[twitter.com/OCLARH](https://twitter.com/OCLARH)