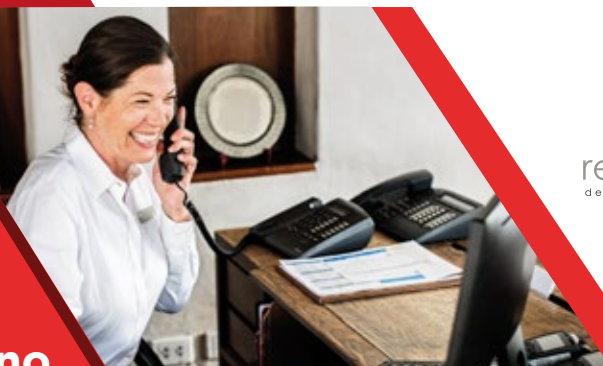


Código: EC0105



## 'Atención al ciudadano en el sector público'

### I.- Descripción General del Estándar de Competencia:

#### Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan un servicio de atención personalizada al ciudadano en el Sector Público, desde la detección de las necesidades del servicio, la gestión y procesamiento de la información/documentación del servicio proporcionado, siguiendo los lineamientos institucionales.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

#### Descripción del Estándar de Competencia

Este Estándar de Competencia expresa la competencia que una persona realiza para prestar atención personalizada al ciudadano en el sector público, conforme a los lineamientos establecidos en cada institución pública. Desde que atiende al ciudadano y detecta el tipo de servicio que requiere, de acuerdo a lo que expresa y las preguntas que el candidato le realiza, solicitando, verificando y procesando la información / documentación requerida para gestionar el servicio hasta la conclusión del mismo.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

- **Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:**  
**Administración Pública del Municipio de Monterrey.**
- **Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC:**
  - **Secretaría de Vialidad y Tránsito del Municipio de Monterrey.**
  - **Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública de la U.A.N.L.**
  - **Instituto de Profesionalización para el Servicio Público del Estado de Nuevo**

#### Apoys y Requerimientos Necesarios para el desarrollo de la evaluación

- Persona (ciudadano), equipo de cómputo, material de oficina, folletería, información y formatos en archivos físicos/electrónicos

- **Periodo de revisión /actualización del EC:**  
**5 años**
- **Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**  
**5 años**

Código: EC0105



'Atención al ciudadano en el sector público'

### III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

#### Criterios de evaluación



Referencia:	Código:	Título:
1 de 3	E0407	Detectar las necesidades de servicio requerido por el ciudadano.
<b>DESEMPEÑOS</b>		
1. Se presenta ante el ciudadano:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentándose y mencionándole su nombre;</li> <li>• Aplicando el protocolo de inicio determinado por la institución que presta el servicio, y</li> <li>• Dirigiéndose al ciudadano con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos, muletillas, términos técnicos.</li> </ul>		
2. Obtiene información del servicio que solicita el ciudadano:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntándole qué servicio/trámite requiere, y;</li> <li>• Solicitándole la información, datos faltantes del servicio/trámite que solicita de acuerdo con los lineamientos de la institución.</li> </ul>		
3. Obtiene la información institucional sobre el servicio solicitado por el ciudadano:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución,</li> <li>• Revisando en fuentes internas/externas de acuerdo con las necesidades expresadas por el ciudadano, y;</li> <li>• Buscando en fuentes documentales físicas/electrónicas, acordes a las necesidades expresadas por el ciudadano.</li> </ul>		

### II.- Perfil del Estándar de Competencia:

#### Estándar de Competencia

Atención al ciudadano en el sector público.

#### Elemento 1 de 3

Detectar las necesidades de servicio requerido por el ciudadano.

#### Elemento 2 de 3

Gestionar el servicio requerido por el ciudadano.

#### Elemento 3 de 3

Procesar documentación del servicio proporcionado al ciudadano.

4. Confirma el requerimiento hecho por el ciudadano:

- Proporcionándole información de acuerdo a los lineamientos de la institución que le permitan clarificar sus necesidades u obligaciones para efectuar su servicio/trámite, y
- Preguntándole, si los datos del servicio corresponden a lo que solicitó.

#### CONOCIMIENTOS

1. Características y utilidad de las técnicas de atención al ciudadano:

- Vía telefónica;
- Presencial, y;
- Por internet.

2. Tipos de usuarios y características.

#### RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES SITUACION EMERGENTE

1. Ciudadano alterado/fuera de sí/amenazante durante la atención.

#### RESPUESTAS ESPERADAS

1. Manejo de técnicas de atención a ciudadanos en situación de conflicto.

## ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige de una forma cordial al ciudadano durante la detección de sus necesidades de servicio, manteniendo contacto visual y expresión facial relajada/tono de voz claro y audible.

2. Limpieza: La manera en que se presenta a sus labores con la imagen y vestimenta pulcra de acuerdo con los lineamientos/protocolo de la institución.

3. Orden: La manera en que el equipo e insumos propios de su función y los requeridos para la prestación del servicio al ciudadano, se encuentran en el lugar asignado por la institución para su uso eficiente.

4. Tolerancia: La manera en que atiende pacientemente al ciudadano y con calma ante comportamientos de insistencia, desesperación, molestia, por parte del ciudadano.

Referencia:

2 de 3

Código:

E0408

Título:

Gestionar el servicio requerido por el ciudadano.

## DESEMPEÑOS

1. Informa al ciudadano los lineamientos institucionales para realizar el servicio solicitado:

- Dirigiéndose al ciudadano con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos, muletillas, términos técnicos;
- Indicándole los requisitos determinados por la institución para la prestación del servicio solicitado, con base en la información institucional obtenida;
- Explicándole la secuencia para el procesamiento de la solicitud del servicio, con base en la información obtenida;
- Aclarándole las dudas expresadas;
- Corroborando mediante preguntas la comprensión de lo explicado, y;
- Confirmando si el servicio a generar es el requerido por el ciudadano.

2. Procesa la información/documentación para proporcionar el servicio solicitado por el ciudadano:

- Solicitando al ciudadano la información/requisitos,

documental/verbal requeridos para la prestación del servicio,

- Tramitando el servicio solicitado por el ciudadano, de acuerdo con el procedimiento/lineamiento establecido por la institución,
- Cotejando que la información/documentación proporcionada por el ciudadano cumple con lo requerido por la institución para la prestación del servicio, y
- Consultando la información/documentación ya existente en la institución, que corresponda al servicio solicitado por el ciudadano.

3. Concluye la atención del servicio solicitado por el ciudadano:

- Informándole que el servicio ha sido realizado conforme a lo solicitado y a los lineamientos institucionales;
- Proporcionándole la documentación física/verbal generada del servicio brindado para su validación;
- Preguntándole si el servicio/información proporcionada satisface sus requerimientos;
- Aclarándole las dudas/inquietudes expresadas, y;
- Despidiendo al ciudadano conforme al protocolo institucional para la atención al ciudadano.

## PRODUCTOS

1. El documento físico/electrónico del servicio gestionado:

- Cumple con los lineamientos de la institución;
- Corresponde con el servicio solicitado;
- Detalla las características del servicio solicitado;
- Indica la fecha de elaboración;
- Incluye datos generales del ciudadano a quien se le proporcione el servicio;
- Contiene datos generales de la institución y del servicio proporcionado conforme a lineamientos institucionales;
- Especifica la clave de identificación proporcionada por la institución, de acuerdo al servicio prestado, y;
- Contiene la redacción clara entendible y sin faltas de ortografía.

## CONOCIMIENTOS

1. Características de las fuentes de información:

- Internas y externas;
- Físicas y electrónicas.

#### ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Cooperación: La manera en que se coordina con los compañeros de trabajo para proporcionar el servicio de modo eficiente.
2. Iniciativa: La manera en que ofrece alternativas de solución ante preguntas/dudas manifestadas por el ciudadano.
3. Responsabilidad: La manera en que atiende al ciudadano en los tiempos establecidos por la institución conforme al servicio/trámite requerido.
4. Perseverancia: La manera en que insiste y demuestra interés permanente por satisfacer el servicio/trámite solicitado por el ciudadano.

Referencia:  
3 de 3

Código:  
E0409

Título:  
Procesar documentación del servicio proporcionado al ciudadano.

#### DESEMPEÑOS

1. Resguarda la documentación/información del servicio proporcionado al ciudadano:
  - Recibiendo la documentación del trámite realizado conforme a lineamientos/procedimientos institucionales;
  - Verificando la documentación generada conforme a lineamientos/procedimientos institucionales;
  - Clasificando la documentación conforme a lineamientos/procedimientos institucionales;
  - Integrando la información a los expedientes correspondientes según el sistema de archivo de la institución;
  - Distribuyendo la documentación de salida/préstamo a las instancias correspondientes, y;
  - Registrando la documentación en resguardo/canalizado, en sistemas físicos/electrónicos de acuerdo a procedimiento establecido por la institución.
2. Opera equipo de oficina requerido para la prestación del servicio:
  - Seleccionándolo conforme al tipo de servicio solicitado;
  - Cerciorándose de que el equipo de oficina se encuentra en condiciones de uso de acuerdo a los procedimientos de seguridad de la institución, y;

- Manipulándolo conforme a los sistemas y programas de la institución.

#### PRODUCTOS

1. La documentación/información del servicio brindado al ciudadano registrada:
  - En sistemas de registro físicos/electrónicos de la institución, acordes al servicio brindado;
  - Incluye nombre del ciudadano, fecha de registro;
  - Especifica datos generales del servicio proporcionado;
  - Contiene todos los campos requisitados, según el procedimiento administrativo correspondiente, e;
  - Incluye clave/codificación de identificación de acuerdo a lineamientos institucionales.
2. La documentación del servicio resguardada, en sistemas de archivo físicos/electrónicos de la institución:
  - Especifica el tipo de servicio prestado al ciudadano;
  - Indica el lugar en que se resguardó/canalizó;
  - Incluye fecha de resguardo/canalización;
  - Indica el nombre de quien resguarda/canaliza la documentación;
  - Especifica el nombre de la persona/instancia que recibe la documentación, e;
  - Incluye fecha de recepción de la información.

#### CONOCIMIENTOS

1. Clasificación y tipos de instrumentos para registro de información.
2. Tipos de insumos para los equipos de oficina electrónicos.
3. Recomendaciones de seguridad para el uso de los equipos oficina electrónicos.

#### ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza: La manera en que conserva íntegros los documentos recibidos, generados del servicio proporcionado, libres de manchas, tachaduras, enmendaduras.
2. Orden: La manera en que procesa la información de acuerdo a la secuencia operativa definida en los lineamientos institucionales.