

Código: EC0105



## 'Atención al ciudadano en el sector público'

## DOCUMENTO DE USO INFORMATIVO

### I.- Datos generales:

#### 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.

#### Detalles de la práctica

El desarrollo de la evaluación de este EC se puede llevar a cabo en situación real de trabajo o de manera simulada.

- Para este EC no aplicarán evidencias históricas.
- Los tiempos estimados de la evaluación es considerando una situación de evaluación simulada

#### Duración estimada de la evaluación

Tiempo estimado de evaluación en gabinete: 1 hora

Tiempo estimado de evaluación en campo: 1 hora

- **Periodo de revisión /actualización del EC:**  
**5 años**
- **Tiempo de vigencia del Certificado de competencia:**  
**5 años**
- **Periodo de revisión /actualización del EC:**  
**2 años**
- **Comité de Gestión por competencia que la 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 León**
  - **Administración Pública del Municipio de Monterrey**



### Apoyos 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

Código: EC0105

'Atención al ciudadano  
en el sector público'

## DOCUMENTO DE USO INFORMATIVO

## 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 3 de 3

Procesar documentación del servicio proporcionado al ciudadano

## Elemento 2 de 3

Gestionar el servicio requerido por el ciudadano

## 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

## DESEMPEÑOS

1.- Se presenta ante el ciudadano:

- Presentándose y mencionándole su nombre;
- Aplicando el protocolo de inicio determinado por la institución que presta el servicio
- Dirigiéndose al ciudadano con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos, muletillas, términos técnicos.

2. Obtiene información del servicio que solicita el ciudadano:

- Preguntándole qué servicio/trámite requiere
- Solicitándole la información, datos faltantes del servicio/trámite que solicita de acuerdo con los lineamientos de la institución

3. Obtiene la información institucional sobre el servicio solicitado por el ciudadano:

- De acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución
  - Revisando en fuentes internas/externas de acuerdo con las necesidades expresadas por el ciudadano
  - Buscando en fuentes documentales físicas/electrónicas, acordes a las necesidades expresadas por el 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
  - 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
- Por internet

2. Tipos de usuarios y características  
ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad
2. Limpieza
3. Orden
4. Tolerancia

Código: EC0105

'Atención al ciudadano  
en el sector público'

## DOCUMENTO DE USO INFORMATIVO

<b>Referencia:</b> 2 de 3	<b>Código:</b> E0408	<b>Título:</b> 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
  - 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
  - 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
  - Despidiendo al ciudadano conforme al protocolo institucional para la atención al ciudadano
- La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**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
  - Específica la clave de identificación proporcionada por la institución, de acuerdo al servicio prestado
  - 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
2. Iniciativa
3. Responsabilidad
4. Perseverancia

**Código: EC0105****'Atención al ciudadano  
en el sector público'****DOCUMENTO DE USO INFORMATIVO**

Referencia:	Código:	Título:
3 de 3	E0409	Procesar documentación del servicio proporcionado al ciudadano
<b>DESEMPEÑOS</b>		
1. Resguarda la documentación/información del servicio proporcionado al ciudadano:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibiendo la documentación del trámite realizado conforme a lineamientos/procedimientos institucionales;</li> <li>• Verificando la documentación generada conforme a lineamientos/procedimientos institucionales</li> <li>• Clasificando la documentación conforme a lineamientos/procedimientos institucionales</li> <li>• Integrando la información a los expedientes correspondientes según el sistema de archivo de la institución</li> <li>• Distribuyendo la documentación de salida/préstamo a las instancias correspondientes</li> <li>• Registrando la documentación en resguardo/canalizado, en sistemas físicos/electrónicos de acuerdo a procedimiento establecido por la institución</li> </ul>		
2. Opera equipo de oficina requerido para la prestación del servicio:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionándolo conforme al tipo de servicio solicitado;</li> <li>• Cerciorándose de que el equipo de oficina se encuentra en condiciones de uso de acuerdo a los procedimientos de seguridad de la institución, y;</li> <li>• Manipulándolo conforme a los sistemas y programas de la institución</li> </ul>		
La persona es competente cuando obtiene los siguientes:		
<b>PRODUCTOS</b>		
1. La documentación/información del servicio brindado al ciudadano registrada:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En sistemas de registro físicos/electrónicos de la institución, acordes al servicio brindado</li> <li>• Incluye nombre del ciudadano, fecha de registro</li> </ul>		

- Especifica datos generales del servicio proporcionado
  - Contiene todos los campos requisitados, según el procedimiento administrativo correspondiente
  - 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
  - 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
  2. Orden