

I.- Datos Generales

Código: **Título:**

EC0105 Atención al ciudadano en el sector público

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 la desarrolló:

Administración Pública del Municipio de Monterrey.

**Fecha de aprobación por el Comité
Técnico del CONOCER:**

10/03/2011

Fecha de publicación en el D.F:

26/08/2011

Periodo de revisión/actualización del EC:
5 años

**Tiempo de Vigencia del Certificado de
competencia en este EC:**
5 años

**Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:
(CNO):**

Módulo Ocupacional

Auxiliares de archivo y registro

Ocupaciones:

Auxiliar administrativo

Clasificador de Correspondencia

Clasificador de Documentos

**Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el
Sector para este EC:**

Servidores públicos de atención directa al ciudadano.

Personal de ventanillas con trámites ordinarios y extraordinarios.

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:

93 Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales.

Subsector:

931 Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia.

Rama:

9312 Administración pública en general.

Subrama:

93121 Administración pública en general.

Clase:

931211 Administración pública en general.

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

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.

Aspectos relevantes de la evaluación

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

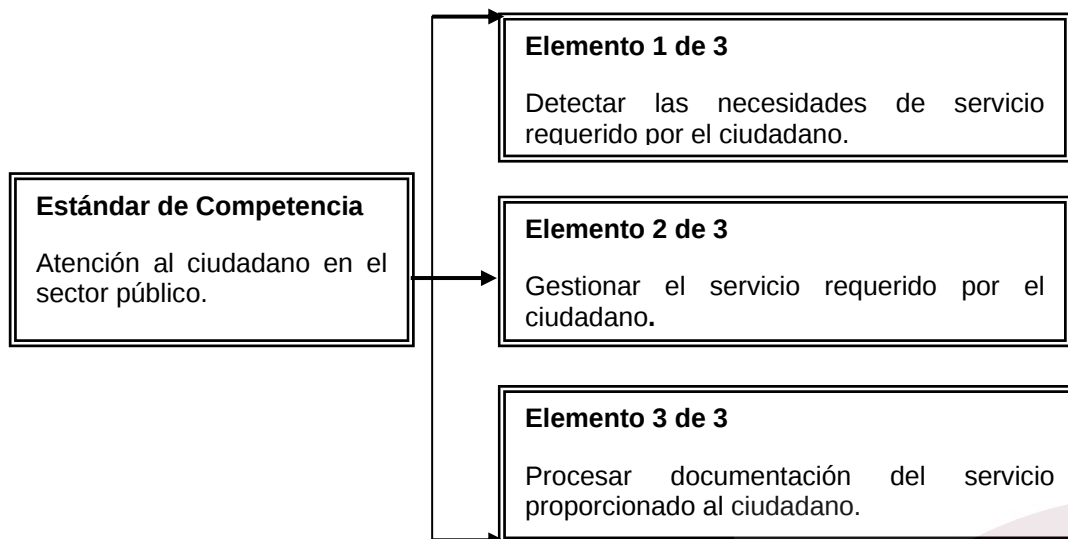
Duración estimada de la evaluación

Tiempo estimado de evaluación en gabinete: 1 hora

Tiempo estimado de evaluación en campo: 1 hora

Tiempo total estimado: 2 horas

II.- Perfil del Estándar de Competencia:



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0407	Detectar las necesidades de servicio requerido por el ciudadano.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Se presenta ante el ciudadano:
 - Presentándose y mencionándole su nombre;
 - Aplicando el protocolo de inicio determinado por la institución que presta el servicio, y
 - Dirigiéndose al ciudadano con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos, muletillas, términos técnicos.
- Obtiene información del servicio que solicita el ciudadano:
 - Preguntándole qué servicio/trámite requiere, y;
 - 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, y;
- 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, y
- Preguntándole, si los datos del servicio corresponden a lo que solicitó.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

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

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

Comprensión

2. Tipos de usuarios y características.

Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

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.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

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.

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

- 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.

GLOSARIO

- 1.Ciudadano: Persona que habita en un Estado como sujeto de derechos civiles y Políticos, que recibe un bien, producto/servicio de una institución, a partir de una gestión administrativa, con el gobierno, federal, estatal y municipal.
- 2.Ciudadano en situación de conflicto: Persona física con estado emocional alterado, molesto, pasivo agresivo, introvertido.
- 3.Lineamientos institucionales: Son enunciados de carácter normativo cuyo objetivo es regir el procedimiento para realizar determinada acción, es decir: políticas y procedimientos en los cuales el servidor público se basa para la atención al ciudadano.
- 4.Sector público: Es el conjunto de organismos que realizan las actividades políticas y administrativas que tienen efecto y competencia a nivel nacional y están determinadas en la Constitución Política de los estados unidos mexicanos, y en las leyes derivadas y reglamentos federales, estatales y municipales. Alude a la forma de organización y a la estructura institucional del gobierno en todos sus órdenes.
- 5.Servicio/trámite: Solicitud/entrega de información para cumplir una obligación, obtener un beneficio/sanción a fin de que se emita una resolución.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0408	Gestionar el servicio requerido por el ciudadano.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

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.

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 proporciona 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.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Características de las fuentes de información: Conocimiento

- Internas y externas;
- Físicas y electrónicas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

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. |

GLOSARIO.

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. Datos generales del ciudadano: | Se refiere al/los nombre/s, apellido/s, domicilio, edad de ser el caso, de acuerdo al servicio solicitado. |
| 2. Datos generales de la institución: | Se refiere al nombre de la institución, domicilio, teléfonos, fax, sitio web, correo electrónico. |
| 3. Fuente de información: | Base de consulta donde se obtiene información. Puede ser interna, externa, impresa e informática. |
| 4. Protocolo: | Procedimiento de comunicación institucional de tipo actitudinal, para la recepción o atención de un ciudadano. |
| 5. Satisfacer: | Dar solución pertinente, canalización de las necesidades de servicio manifestadas por el ciudadano. Dentro de los lineamientos generales del servicio y su marco legal correspondiente. |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0409	Procesar documentación del servicio proporcionado al ciudadano.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

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.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

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.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Clasificación y tipos de instrumentos para registro de información.
2. Tipos de insumos para los equipos de oficina electrónicos.

NIVEL

Conocimiento
Conocimiento

3. Recomendaciones de seguridad para el uso de los equipos oficina Comprensión electrónicos.

La persona es competente cuando posee las siguientes:

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.

GLOSARIO

1. Equipo de oficina: Podrá ser de:
Comunicación: Teléfono, fax, correo electrónico, internet, intranet, radio localizador, celular, grabadora, entre otros.
Producción: Computadora, impresora, máquina de escribir, software, calculadora.
Reproducción: Fotocopiadora, escáner, fax, plotter, cámara fotográfica, grabadora.
Complementarios: Regulador de energía, engargoladora, trituradora de papel, engrapadora, saca grapas, guillotina, archivero, foliador, sellos.
2. Instrumentos de registro: Es el objeto o material que sirve para asentar información referente al servicio.
3. Sistemas de archivo: Son métodos de almacenamiento de documentos, pueden ser: manuales o electrónicos.
4. Sistemas de registro: Modo en que se asienta o anota información, según lineamientos de la institución, pueden ser: manuales o electrónicos.