



## Atención al ciudadano en el sector público

EC0105

## DESCRIPCIÓN

Este Estándar de Competencia sirve como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan un servicio de atención personalizada al ciudadano en el Sector Público. Es decir, desde que se 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.

Es decir, la Atención al Ciudadano se configura como el conjunto de medios que el ámbito público pone a disposición de los ciudadanos y ciudadanas con el fin de facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios públicos.



## A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Auxiliar administrativo, Responsable de atención en área de recepción, Tramitador, Clasificador, Servidores Públicos de atención directa al ciudadano, Personal de ventanillas con trámites ordinarios y extraordinarios

## ASPECTOS RELEVANTES DE LA EVALUACIÓN

### Comité de gestión por competencias que lo desarrolló:

- Administración Pública del Municipio de Monterrey.
- Presidencia Municipal del Municipio de Monterrey
- Comisión Ciudadana para la Modernización de Tránsito de Monterrey
- R. Ayuntamiento del Municipio de Monterrey
- Secretaría de Desarrollo Humano del Municipio de Monterrey
- Servicios Públicos del Municipio de Monterrey
- Coordinación General de Proyectos Estratégicos del Municipio de Monterrey
- Asesores en Vialidad

### Tiempo de vigencia del certificado de competencia en este EC: 5 años

**Practica:** El desarrollo de la evaluación se puede llevar a cabo en situación real de trabajo o de manera simulada.

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

**Duración:** Evaluación practica: 1 hora  
Evaluación teórica: 1 hora  
Duración total estimada: 2 horas

## ELEMENTOS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIA:

- \* **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

## ¿QUÉ ES UN CERTIFICADO DE COMPETENCIA?

Un Certificado de Competencia reconoce el saber, el saber ser y el saber hacer de una persona independientemente de la forma en que haya adquirido esos saberes. Es el reconocimiento a tu desempeño por medio de un documento oficial expedido por el Gobierno Federal en el cual se asegura que realizas tu trabajo con la calidad y excelencia que las personas, empresas y empresarios requieren. La certificación del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) tiene validez nacional e internacional y es reconocida por la SEP y por organizaciones de mucho prestigio en el país.

## ¿POR QUÉ CERTIFICARSE?

A lo largo de tu vida, seguramente has adquirido habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos que te permiten realizar tu trabajo con calidad, probablemente adquiriste estas aptitudes estudiando en una escuela, de manera autodidacta o experiencia en el trabajo lo que te ayudo a formarte. Esas competencias las puedes certificar y así contribuyes a mejorar tu desarrollo personal y profesional; Ayudarte en el futuro a encontrar mayores y mejores oportunidades de empleo y clientes, competir en un mercado laboral exigente, ser más productivo, aumentar tu calidad de vida y sobre todo elevar la competitividad del país





ICAT | LUX

**Entidad de Certificación y Evaluación  
Instituto de Capacitación para el Trabajo Lux  
ECE280-16**

 [www.icatlux.com](http://www.icatlux.com)

 [info@icatlux.com](mailto:info@icatlux.com)

 (81)8864 0099 Extensión 132

 +52 1 81 1909 8865

 Venustiano Carranza Sur 614, Centro Mty, cp. 64000, Monterrey, N.L.