

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL SECTOR PÚBLICO

ALINEADO AL ESTÁNDAR EC0105



MANUAL DEL CURSO

UNIDAD 2

GESTIONAR EL SERVICIO REQUERIDO POR LA CIUDADANA Y EL CIUDADANO

Objetivo particular

En esta unidad, el o la participante comprenderá la gestión como parte del proceso que implica un trámite o servicio, además de repasar cada uno de los elementos involucrados en este paso de la atención a la ciudadanía.

Requerimiento del estándar para esta unidad

DESEMPEÑOS

1. Informa a la ciudadana o el ciudadano los lineamientos institucionales para realizar el servicio solicitado.
2. Procesa la información/documentación para proporcionar el servicio solicitado.
3. Concluye la atención del servicio solicitado por la ciudadana o el ciudadano.

PRODUCTOS

1. El documento físico/electrónico del servicio gestionado:

CONOCIMIENTOS

1. Características de las fuentes de información:
 - Internas y externas;
 - Físicas y electrónicas.

Secuencia de contenidos de la unidad

En el primer tema de esta unidad se dan a conocer las características de las fuentes de información internas, externas, físicas y electrónicas

Más adelante, se muestran aspectos relacionados con la información del servicio y los lineamientos institucionales y cómo procesar la documentación respectiva, mediante documentos físicos o electrónicos.

Finalmente se emiten recomendaciones para comunicar a la ciudadana o ciudadano que su trámite o servicio ha concluido.

2.1 Características de las fuentes de información

Una fuente de información es la base de donde se obtienen datos de distinto tipo, puede ser interna o externa, impresa o electrónica.

Fuentes de información internas:

circulan al interior de la institución y permiten la coordinación entre sus distintas áreas, como estados financieros, registros de personal, inventarios, etcétera.



Fuentes de información externas:

están localizadas fuera de la institución, como internet, otras dependencias, instituciones, empresas, publicaciones.

Unidad 3. Procesamiento de la documentación

Fuentes de información físicas o impresas: se trata de formatos, normas, procedimientos, documentos que proporcionan información a la institución.



Fuentes de información electrónicas: son bases de datos, intranet, archivos electrónicos, que contienen datos pertenecientes a la institución.



Consideraciones

Las fuentes de información deben proporcionar datos precisos, sin faltas de ortografía, ser entendible y legible tanto para la ciudadanía como para quienes se hacen cargo del manejo de la documentación.



Ejercicios para reforzar habilidades y conocimientos.

¿Qué tipo de fuentes y cuáles utiliza en su puesto de trabajo?

2.2 Información del servicio y sus lineamientos institucionales

La servidora o el servidor debe informar a la persona que solicita un servicio, los **lineamientos institucionales** para realizar el mismo, con la finalidad brindar una atención adecuada.



El procedimiento:

1. **Dirigirse con claridad** a la ciudadana o al ciudadano: evitar las muletillas y los modismos, así como términos técnicos.
2. Indicar los **requisitos determinados por la institución** para la prestación del servicio solicitado.
3. Explicar los pasos para dar seguimiento a la solicitud del servicio.
4. Aclarar dudas expresadas por la ciudadana o el ciudadano.
5. Confirmar que la persona atendida ha entendido la explicación respecto de su solicitud.
6. Confirmar si el servicio a generar es el requerido.



Ejercicios para reforzar habilidades y conocimientos.

¿Conoce los lineamientos de su institución para el trámite o servicio que presta a la ciudadanía en su puesto de trabajo? Mencione algunos.

2.2 Procesamiento de la información/documentación del servicio



Para procesar la información proporcionada por la ciudadana o el ciudadano para el servicio, es necesario:

1. Solicitar **información o requisitos (recepción de documentos)** a la ciudadana o al ciudadano.
2. **Cotejar** que la **información** proporcionada cumple con los requisitos de la institución para la prestación del servicio.
3. **Realizar el trámite del servicio solicitado**, con base en los lineamientos establecidos por la institución.
4. Consultar información ya existente en la institución, que corresponda al servicio solicitado.

2.4 Características del documento físico/electrónico gestionado

Los documentos físicos o electrónicos relacionados con un servicio proporcionado a la ciudadanía, esencialmente, deben contener:

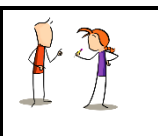
- Identificación de la institución que realiza el trámite: nombre, razón social, etcétera.
- Servicio que se solicita: nombre, características, requisitos.
- Datos generales de la ciudadana o del ciudadano.
- Número o clave para archivo o resguardo.



2.5 Comunicación de la conclusión del servicio solicitado

Una vez concluido el trámite, es importante reforzar con la ciudadana y el ciudadano la información del procedimiento realizado:

- Indicar que el servicio se ha realizado conforme a lo solicitado y a los lineamientos institucionales.
- Proporcionar la documentación generada del servicio para su validación.
- Preguntar si la información cumple con lo solicitado.
- Aclarar las dudas o inquietudes.
- Despedir a la ciudadana o al ciudadano, de acuerdo con el protocolo indicado por la institución.



Ejercicios para reforzar habilidades y conocimientos.

De acuerdo con su experiencia, explique los pasos para la documentación de un trámite o servicio que se realice en la institución donde labora o donde haya acudido como ciudadana/o.



Actitudes, hábitos, valores. Unidad 2

- 1. Cooperación:** la coordinación entre compañeros de trabajo para proporcionar el servicio de modo eficiente.
- 2. Iniciativa:** cómo se ofrecen alternativas de solución ante dudas manifestadas por la ciudadana o el ciudadano.
- 3. Responsabilidad:** atención a la ciudadanía en los tiempos establecidos por la institución, conforme al servicio/trámite requerido.
- 4. Perseverancia:** manera en que se insiste y demuestra interés permanente por satisfacer el servicio o el trámite solicitado.

Resumen de la unidad 2

- Existen distintos tipos de fuentes de información utilizada para brindar un servicio adecuado a la ciudadanía: las internas que se generan dentro de la institución; las externas a la institución que proporcionan datos necesarios para realizar el servicio público, así como físicas y electrónicas.
- La información del servicio proporcionado a la ciudadanía se estructura de acuerdo con los lineamientos de la institución, y deben cumplir con ciertas características para su fácil comprensión y consulta.



Unidad 3. Procesamiento de la documentación

- Comunicar que el trámite o servicio ha concluido, ayuda a confirmar si se cumplió con los lineamientos de la institución y con la solicitud de la persona atendida.



Ejercicios para reforzar habilidades y conocimientos de la segunda unidad.

INSTRUCCIONES:

1. Con base en lo aprendido en la unidad 2, elabore un formato de solicitud de trámite/servicio, de acuerdo con el puesto que desempeña en su institución. Al final, explique por qué incluyó cada elemento y en qué conocimientos se basó.



Solicitud de
Trámite/servicio

2. Identifique el tipo de información a que se refiere cada uno de los siguientes puntos:

1. El portal de internet del Instituto nacional de geografía, estadística e informática (INEGI).

- a) Interna b) Externa c) Física d) Electrónica

2. La relación de nómina del personal de su institución.

- a) Interna b) Externa c) Física d) Electrónica

3. El formulario de solicitud de información en la página web de su institución.

- a) Interna b) Externa c) Física d) Electrónica

4. El formato de trámite para emitir un documento oficial en su institución.

- a) Interna b) Externa c) Física d) Electrónica

5. Formato de registro de visita en la institución.

- a) Interna b) Externa c) Física d) Electrónica

Referencias

CONALEP. Manual para el participante “Atención al ciudadano en el sector público”.

Conocer. EC0105 Estándar de Competencia “Atención al ciudadano en el Sector Público”.

Consejos y sugerencias para una atención eficaz al ciudadano. Gobierno de la Provincia de Salta, Argentina. Disponible en:
http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_consejos_y_sugerencias_para_una_atencion_eficaz_al_ciudadano.pdf

Flores Giraldo, E. F. (2013). *Manual Chec. Módulo Guiones y protocolos de atención al cliente.* Grupo.epm. Disponible en:
<https://issuu.com/edwincode/docs/flippingbook>.

Galviz, G. I. (2011). *Calidad en la gestión de servicios.* Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta: Venezuela. Disponible en:
www.uru.edu/fondoeditorial/.../calidaddelservicio/TEXT0.%20Gerencia%20del%20S.

Tokiko Berrikuntza. *Guía para la implantación de un servicio de atención ciudadana.* Agenda de innovación local. Gobierno Vasco, España.
Disponible en: www.eudel.eus/es/archivos/libro/Guia_implantacion_SAC.pdf

Recomendaciones para una atención al público eficaz. Sistema de gestión y control de la calidad. UNIVERSITAS Miguel Hernández. Disponible en:
<http://calidad.umh.es/files/2010/09/publicoint.pdf>



**Instituto de Capacitación para el Trabajo del
Estado de Hidalgo**

Circuito Ex hacienda de la Concepción,
Lote 17, Edificio "C", San Juan Tilcuautla,
C.P. 42060, San Agustín Tlaxiaca, Hgo.

Teléfonos: 01 (771) 71 740 50 al 55

En internet:

<http://www.icathi.edu.mx/>



**Secretaría del Trabajo
y Previsión Social**
Hidalgo crece contigo

