

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL SECTOR PÚBLICO

ALINEADO AL ESTÁNDAR EC0105



MANUAL DEL CURSO

UNIDAD 3

PROCESAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO

Objetivo particular

El o la participante conocerá el proceso que inicia con el registro de la información del trámite o servicio, después la recepción de los documentos necesarios para atender la solicitud ciudadana, hasta la conclusión del trámite y entrega del resultado a la persona correspondiente.

Requerimiento del estándar para esta unidad

DESEMPEÑOS

1. Resguarda la documentación/información del servicio proporcionado a la ciudadana o al ciudadano.
2. Opera equipo de oficina requerido para la prestación del servicio.

PRODUCTOS

1. La documentación/información del servicio brindado a la ciudadana o al ciudadano.
2. La documentación del servicio resguardada, en sistemas de archivo físicos/electrónicos de la institución.

CONOCIMIENTOS

1. Clasificación y tipos de instrumentos para el 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.

Secuencia de contenidos de la unidad

Primero, se expone el tipo de instrumentos necesarios para el registro de información, así como de insumos para los equipos de oficina electrónicos.

Se emiten las recomendaciones de seguridad en el uso de equipos de oficina, además de los aspectos a tomar en cuenta para la operación de los mismos.

Finalmente, se muestra la estructura básica para el resguardo de información o documentación del servicio.

3.1 Instrumentos para el registro de información

Para la prestación de un servicio se requiere algún tipo de **herramienta, principalmente para el registro de información**. El equipo de oficina que se utilice depende del tipo de servicio.

Es necesario que la servidora o el servidor público haga un **buen uso de su equipo de oficina** y cumpla las recomendaciones del personal de soporte técnico.



Físicos: teléfono, hojas, lápices, bolígrafos, guillotinas, engargoladoras, engrapadoras, sellos, etcétera.



Electrónicos: computadoras, escáner, impresoras, etcétera.

3.2 Tipos de insumos para los equipos de oficina electrónicos

Se trata de **consumibles necesarios para el equipo de oficina electrónico** que utilice la servidora o el servidor.



- Cartuchos de tóner.
- Discos de resguardo (CD, USB).
- Papel para impresión.



Ejercicios para reforzar habilidades y conocimientos.

¿Cuáles son las herramientas y equipo de trabajo que utiliza en su puesto de trabajo?

3.3 Recomendaciones de seguridad en el uso de los equipos de oficina

Es necesario seguir las instrucciones de cuidado de los equipos de cómputo, impresoras, escáner, copiadoras, etcétera. Principalmente, **el equipo de soporte técnico es auxiliar en casos de mantenimiento y cuidado**, pero también es importante conocer algunas recomendaciones:





- ✓ Antes de trasladar un equipo de cómputo, desconectarlo completamente.
- ✓ Guardar el equipo en cajas adecuadas para su traslado.
- ✓ Asegurarse de que antes de apagar un equipo no queden dispositivos como discos o usb.
- ✓ Es importante que los cables de alimentación del equipo no estén sueltos.

Una vez que el **equipo de oficina sea traslado al lugar correcto**, puede ser instalado con las indicaciones adecuadas:

- ✓ Que el **espacio esté en condiciones de limpieza**, ventilación y lejos de cualquier cosa que le pueda dañar, como bebidas, alimentos, etcétera
- ✓ Cuando sea desempacado un equipo, seguir las indicaciones impresas en el empaque para sacarlo, colocarlo en el sitio adecuado (una superficie plana, como el escritorio, etcétera), conservar su empaque.



En general, el espacio laboral, para una mejor imagen hacia la ciudadanía, debe mantenerse en las mejores condiciones:

- ✓ Oficina ordenada y limpia.
- ✓ Preservar la imagen institucional: personificadores, identificaciones institucionales, etcétera.

Unidad 3. Procesamiento de la documentación

- ✓ Espacio libre de basura.
- ✓ Equipos limpios y en buen estado.
- ✓ Mobiliario ordenado y limpio.
- ✓ Paredes, letreros, rótulos, vidrios, fachada, ventana, techos, pisos, todo en buen estado.
- ✓ Baños funcionales, limpios, con papel higiénico y jabón.
- ✓ Sin música para evitar distracciones o con música en volumen bajo.
- ✓ Nivel de ruido bajo en el ambiente.



Ejercicios para reforzar habilidades y conocimientos.

¿Existen lineamientos, manuales o instructivos de uso y cuidado de equipo de trabajo en el lugar donde labora? ¿Cuáles son las recomendaciones al respecto?

3.4 Registro de la documentación/información

Para efectos de evidencia, consulta y resguardo de la información que se procesa en la institución mediante el servicio prestado a la ciudadanía, es necesario realizar un adecuado registro de los documentos relacionados con trámites y atención. En este proceso de registro, se debe tomar en cuenta aspectos específicos:

- ✗ La documentación/información del servicio brindado al ciudadano debe mantenerse en sistemas de registro físicos/electrónicos de la institución, de acuerdo con el servicio brindado.
- ✗ Incluir en el sistema de registro: nombre de la ciudadana o ciudadano y fecha de registro.
- ✗ Especificar datos generales del servicio proporcionado.
- ✗ Llenar todos los campos requisitados, según el procedimiento administrativo correspondiente.
- ✗ Incluir clave o código de identificación, con base en los lineamientos institucionales.



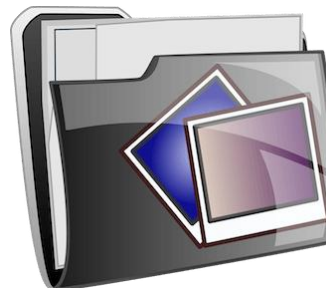
3.5 Resguardo de la documentación del servicio



El resguardo de la documentación es un paso importante para mantener un registro histórico del servicio que se presta a la ciudadanía, por lo que se debe trabajar con sistemas de archivo físicos/electrónicos que cumplan con los lineamientos de la institución. La documentación del servicio resguardada debe:

Unidad 3. Procesamiento de la documentación

- 📁 Especificar el tipo de servicio prestado al ciudadano.
- 📁 Indicar el lugar en donde se resguarda o canaliza.
- 📁 Incluir fecha de resguardo/canalización.
- 📁 Indicar el nombre de quien resguarda/canaliza la documentación.
- 📁 Especificar el nombre de la persona o instancia que recibe la documentación.
- 📁 Incluir fecha de recepción de la información.
- 📁 Archivar en sistemas físicos o electrónicos de la institución.



Ejercicios para reforzar habilidades y conocimientos.

De acuerdo con el puesto que desempeña ¿conoce los pasos para resguardar la información que se genera de la atención a la ciudadanía? ¿Cuáles son?



Actitudes, hábitos, valores. Unidad 3

- 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 con la secuencia operativa definida en los lineamientos institucionales.



Ejercicios para reforzar habilidades y conocimientos de la tercera unidad

INSTRUCCIONES:

1. Clasifique los siguientes elementos en: equipo de oficina físico, con una “F”; equipo de oficina electrónico, con una “E”, insumos para equipo electrónico, “I”.

- | | |
|-----------------------|-------|
| 1. Engrapadora. | _____ |
| 2. Impresora. | _____ |
| 3. Engargoladora. | _____ |
| 4. Cartucho de tinta. | _____ |
| 5. Engrapadora. | _____ |
| 6. USB. | _____ |
| 7. Teléfono. | _____ |
| 8. Pantalla. | _____ |
| 9. Perforadora. | _____ |
| 10. Mouse. | _____ |
| 11. Calculadora. | _____ |
| 12. Bolígrafos. | _____ |
| 13. Sellos. | _____ |
| 14. No break. | _____ |
| 15. CPU. | _____ |

2. Escribe algunas medidas de seguridad e higiene que deben tomarse para la operación del equipo de oficina en el servicio público.

Medidas de seguridad para equipo electrónico	Medidas de higiene en el trabajo

3. De acuerdo con el puesto que desempeña en su institución, elaborar una propuesta de formato (en Word o Excel) para el resguardo de documentación en archivo físico y electrónico. El formato debe incluir: datos por documento y un registro general para consulta por código, número consecutivo o clave.



Solicitud de
Trámite/servicio

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

