



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
 SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
 DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ESTRUCTURAS OCUPACIONALES  
 DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**CARTA DESCRIPTIVA**

<b>MODALIDAD:</b> Curso presencial	<b>NOMBRE DEL EVENTO:</b>	
<b>COMPETENCIA LABORAL QUE FACILITA:</b> Específica	<b>EC 0105 Atención al Ciudadano en el Sector Público.</b>	
<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> El servidor público aplicará la detección de las necesidades del servicio, la gestión y procesamiento de la información, documentación del servicio proporcionado, de acuerdo con los criterios establecidos en el EC 0105 Atención al Ciudadano en el Sector Público.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b> Al término del curso, el servidor público participará en el proceso de evaluación y certificación de sus conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y comportamientos en el EC 0105 Atención al Ciudadano en el Sector Público.</p>		
<b>DIRIGIDO A:</b> Servidores Públicos de la Secretaría de Administración y Finanzas que prestan servicio de atención personalizada al ciudadano.		
<p><b>CONTENIDO TEMÁTICO GENERAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detectar las necesidades de servicio requerido por el ciudadano.</li> <li>• Gestionar el servicio requerido por el ciudadano.</li> <li>• Procesar documentación del servicio proporcionado al ciudadano.</li> </ul>		
<b>FECHA:</b> 6 y 7 de noviembre de 2023.		
<b>HORARIO:</b> 9:00 a 15:00 hrs.	<b>TOTAL DE HORAS:</b> 12 hrs. (2 sesiones de 6 hrs.)	<b>CUPO MÁXIMO:</b> 20 participantes.
<b>FACILITADOR:</b> Lic. Alba Romina Cornelio Campos del ICATCAM.		
<b>SEDE:</b> Aula de capacitación 1 de la SAFIN, ubicada en calle 8 No. 325, planta baja del Edificio Lavalle, entre calle 63 y Circuito Baluartes.		
<p><b>BENEFICIOS A OBTENER:</b> Conocer y reflexionar sobre la importancia de estandarizar el procedimiento de atención al ciudadano para proporcionar un servicio de calidad</p> <p>Identificar los aspectos que se evalúan en la certificación del Estándar de Competencias 0105 Atención al Ciudadano en el Sector Público.</p> <p>Establecer la secuencia que debe documentarse y evidenciarse para la evaluación en el EC 0105 Atención al Ciudadano en el Sector Público.</p>		
<p><b>DATOS DE INTERÉS PARA EL(A) PARTICIPANTE:</b></p> <p>El registro de asistencia se realizará 15 minutos antes del inicio de la sesión.</p> <p>Se otorgará constancia de participación a los servidores públicos de acuerdo a lo que establecen los Lineamientos para participar en los eventos de capacitación.</p> <p>El uso de cubrebocas y/o careta es opcional, se recomienda usar gel antibacterial y mantener la sana distancia en todo momento.</p>		
<b>CALENDARIO DE ACTIVIDADES POSTERIORES A LA CAPACITACIÓN</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>FECHAS /HORARIO</b>	
Envío de portafolios y asesoría	1 de diciembre de 2023	
Plan de evaluación y evaluaciones	8 y 11 de diciembre de 2023 de acuerdo al horario que se le asigne.	