



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

CARTA DESCRIPTIVA

MODALIDAD: Curso presencial	NOMBRE DEL EVENTO:	
COMPETENCIA LABORAL QUE FACILITA: Específica	EC 0105 Atención al Ciudadano en el Sector Público.	
<p>OBJETIVO GENERAL: 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>OBJETIVO ESPECÍFICO: 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>		
DIRIGIDO A: Servidores Públicos de la Secretaría de Administración y Finanzas que prestan servicio de atención personalizada al ciudadano.		
<p>CONTENIDO TEMÁTICO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detectar las necesidades de servicio requerido por el ciudadano. • Gestionar el servicio requerido por el ciudadano. • Procesar documentación del servicio proporcionado al ciudadano. 		
FECHA: 6 y 7 de noviembre de 2023.		
HORARIO: 9:00 a 15:00 hrs.	TOTAL DE HORAS: 12 hrs. (2 sesiones de 6 hrs.)	CUPO MÁXIMO: 20 participantes.
FACILITADOR: Lic. Alba Romina Cornelio Campos del ICATCAM.		
SEDE: 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>BENEFICIOS A OBTENER: 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>DATOS DE INTERÉS PARA EL(A) PARTICIPANTE:</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>		
CALENDARIO DE ACTIVIDADES POSTERIORES A LA CAPACITACIÓN		
CONCEPTO	FECHAS /HORARIO	
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.	