



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: EC 0105 Atención al Ciudadano en el Sector Público.	
COMPETENCIA LABORAL QUE FACILITA: Específica		
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. 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.		
DIRIGIDO A: Servidores Públicos adscritos a los Organismos Centralizados y que presten servicio de atención personalizada al ciudadano convocados por la Dirección General de Recurso Humanos y Estructuras Ocupacionales.		
CONTENIDO TEMÁTICO GENERAL: <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: 27 y 28 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.		
BENEFICIOS A OBTENER: Conocer y reflexionar sobre la importancia de estandarizar el procedimiento de atención al ciudadano para proporcionar un servicio de calidad Identificar los aspectos que se evalúan en la certificación del Estándar de Competencias 0105 Atención al Ciudadano en el Sector Público. Establecer la secuencia que debe documentarse y evidenciarse para la evaluación en el EC 0105 Atención al Ciudadano en el Sector Público.		
DATOS DE INTERÉS PARA EL(A) PARTICIPANTE: El registro de asistencia se realizará 15 minutos antes del inicio de la sesión. Se otorgará constancia de participación a los servidores públicos de acuerdo a lo que establecen los Lineamientos para participar en los eventos de capacitación. El uso de cubrebocas y/o careta es opcional, se recomienda usar gel antibacterial y mantener la sana distancia en todo momento.		
CALENDARIO DE ACTIVIDADES POSTERIORES A LA CAPACITACIÓN		
CONCEPTO	FECHAS /HORARIO	
Envío de portafolios y asesoría	10 y 11 de enero de 2024	
Plan de evaluación y evaluaciones	17 y 18 de enero de 2024 de acuerdo al horario que se le asigne.	