



**EC0105**

# **ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL SECTOR PÚBLICO**

## **PROPÓSITO DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIA**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan un servicio de atención personalizada al ciudadano en el Sector Público, desde la detección de las necesidades del servicio, la gestión y procesamiento de la información/documentación del servicio proporcionado, siguiendo los lineamientos institucionales.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

## **TEMAS GENERALES**

- Fundamentos y filosofía del servicio al público.
- Detectar las necesidades de servicio requerido por el ciudadano.
- Gestionar el servicio requerido por el ciudadano.
- Procesar documentación del servicio proporcionado al ciudadano.