

# CERTIFICACIÓN NACIONAL

## EC0105. Atención a la persona ciudadana en el sector público.

### Metodología

1. Capacitación virtual (Modalidad Sincrónica)
2. Evaluación (Modalidad Sincrónica)\*
3. Certificado Oficial (Digital)

Para iniciar el curso, se necesita un mínimo de 20 participantes inscritos.

## Capacitación

### Objetivo

Que la persona participante comprenda, en una situación simulada, cómo brindar atención ciudadana de manera profesional y eficiente en el sector público, cumpliendo con los lineamientos institucionales y garantizando un servicio de alta calidad y amigable

Modalidad: Sincrónica/ Virtual en Campus Visar

### Duración:

- 16 horas de aprendizaje autogestionable en el Campus virtual VISAR.
- 4 sesiones sincrónicas grupales: Cada una de 1 hora distribuidas a lo largo de 4 semanas en un mes.
- 90 días de acceso para concluir el curso en Campus virtual VISAR.



Escanéa



## ¿Qué incluye?

- Acceso a Campus Virtual Visar 24 horas los 7 días de la semana.
- Aplicación del examen Final y simulador de actividades.
- Acompañamiento virtual.
- Sesiones sincrónicas.
- Plantillas para ejercicios.
- Manual del Participante.
- Entrega de Constancia DC-3 de Habilidades y Constancia con QR en formato Digital al acreditar el curso.

## Contenido

- Introducción a la Atención al Ciudadano en el Sector Público
- Técnicas de Comunicación Efectiva
- Detección de Necesidades del Ciudadano
- Gestión del Servicio Requerido por el Ciudadano
- Procesamiento de Documentación del Servicio
- Principios Éticos y Responsabilidad Social
- Evaluación y Mejora Continua

## Inicio:

## Consulta programa

# CERTIFICACIÓN NACIONAL

## EC0105. Atención a la persona ciudadana en el sector público.

Costo  
preferente  
UV

### 2. Evaluación\*

Se inicia el proceso en 5 pasos:

- 1. Diagnóstico.
- 2. Inscripción en el Sistema.
- 3. Acuerdo del Plan de Evaluación.
- 4. Aplicación de la Evaluación.
- 5. Resultados de la Evaluación, siendo "Competente" se tramita el Certificado.

#### Propósito EC0105

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.

#### Perfil EC0105

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

### 3. Certificado Oficial

Entrega del Certificado Oficial SEP-CONOCER en un máximo de 30 días hábiles de forma digital. Gestión del Certificado ante el Grupo Dictamen para su Ratificación y Trámite ante el CONOCER.



### Beneficios al Certificarte

- Certificación Nacional: Documento oficial de SEP-CONOCER válido en todo México.
- Mayor Empleabilidad: Mejora tus oportunidades laborales.
- Reconocimiento: Gana confianza de empleadores y colegas.
- Movilidad Laboral: Alinea tus competencias con estándares de calidad.
- Registro RENAP: Insíbete en el Registro Nacional de Personas con Competencias Certificadas.

### Requisitos

Para iniciar tu proceso de evaluación y tramitar tu certificado oficial, necesitas presentar los siguientes documentos en formato digital:

- CURP
- Comprobante de domicilio
- Identificación Oficial: INE o pasaporte
- Fotografía digital: Cumpliendo con los requisitos previos de CONOCER
- Constancia de Situación Fiscal: Para emisión de la DC-3



Escanea

