

Manual del Participante

Este manual es una guía completa para el curso "Atención al Ciudadano en el Sector Público conforme al ECo105". El curso está diseñado para fortalecer las competencias de los servidores públicos en la atención ciudadana, cubriendo temas como la gestión de solicitudes, la seguridad en el manejo de información electrónica y el procesamiento de documentación.



by Angel Canul

Presentación

Bienvenidos al curso "Atención al Ciudadano en el Sector Público conforme al ECo105", diseñado para fortalecer las competencias de los servidores públicos en el ámbito de la atención ciudadana. Este manual será tu guía para adquirir los conocimientos necesarios para detectar, gestionar y procesar solicitudes, conforme a los lineamientos del estándar ECo105.

Misión, Visión y Valores

Misión Promover el desarrollo de competencias que permitan a los servidores públicos ofrecer un servicio de calidad, eficiente y con respeto hacia la ciudadanía.

Visión Ser un referente en la formación de servidores públicos comprometidos con la excelencia en la atención al ciudadano, contribuyendo a la mejora de la gestión pública.

Valores ▪ Compromiso: Garantizar el cumplimiento de las expectativas ciudadanas. ▪ Empatía: Comprender las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos. ▪ Responsabilidad: Actuar con transparencia y ética. ▪ Excelencia: Brindar un servicio de alta calidad.

Bienvenida

Estimado participante,

Es un honor contar con tu presencia en este curso. Aquí adquirirás herramientas que optimizarán tu desempeño profesional y mejorarán la experiencia de los ciudadanos al interactuar con las instituciones públicas.



Reglas de Operación

1. Participar activamente en todas las actividades del curso.
2. Respetar los horarios establecidos.
3. Mantener un ambiente de respeto y colaboración entre los participantes.
4. Traer los materiales requeridos para cada sesión.

Objetivos Generales

Los objetivos del curso están diseñados para desarrollar competencias clave relacionadas con la atención ciudadana. Al finalizar, los participantes podrán:

1. Comprender los conceptos generales relacionados con la atención al ciudadano en el sector público.
2. Identificar las necesidades del ciudadano y brindar un servicio eficiente.
3. Gestionar los servicios requeridos con técnicas adecuadas.
4. Procesar y resguardar documentación relacionada con el servicio.
5. Aplicar los principios del estándar de competencia ECo105 en la práctica diaria.

Contenido Temático

Tema 1: Fuentes de Información en la Gestión Administrati va

El participante identificará las diferentes fuentes de información disponibles para la toma de decisiones, distinguiendo entre fuentes internas, externas, físicas y electrónicas. Será capaz de clasificar las fuentes de información de acuerdo con su origen y propósito en el contexto de la administración pública y privada.

Tema 2: Operación y Manejo de Equipos de Oficina

El participante aprenderá las recomendaciones de seguridad para el uso y mantenimiento de los equipos de oficina, tales como la correcta instalación, traslado y manipulación de insumos. Demostrará el manejo adecuado de consumibles, como tintas, tóner, discos y memorias USB, siguiendo las especificaciones del fabricante para asegurar el rendimiento óptimo del equipo.

Tema 3: Procedimien tos de Atención al Ciudadano y Resguardo de Información

El participante comprenderá la importancia de la atención al ciudadano en el sector público, con énfasis en los formatos de registro y resguardo de información utilizados en la gestión de servicios. Será capaz de elaborar documentos físicos y electrónicos que cumplan con los lineamientos institucionales, garantizando la correcta redacción y el resguardo adecuado de la información.

Tema 4: Seguridad en el Manejo de Información Electrónica

El participante analizará las medidas de seguridad para la protección de la información en formato electrónico, reconociendo los riesgos y las mejores prácticas en el uso de tecnologías de la información (TICs). Aplicará técnicas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida electrónicamente dentro de una organización.

Tema 5: Procesamiento y Resguardo de Documentación en el Sector Público

El participante procesará y organizará la documentación de acuerdo con los lineamientos de la institución, asegurando su correcta conservación y disponibilidad para futuros trámites o auditorías. Aprenderá a gestionar la documentación física y electrónica conforme a los procedimientos establecidos por las normativas vigentes, garantizando la trazabilidad y el resguardo seguro de la información.

Estructura del Curso

El curso "Atención al Ciudadano en el Sector Público conforme al ECo105" está estructurado en 5 módulos, cada uno enfocado en un tema específico:

- Fuentes de Información en la Gestión Administrativa
- Operación y Manejo de Equipos de Oficina
- Procedimientos de Atención al Ciudadano y Resguardo de Información
- Seguridad en el Manejo de Información Electrónica
- Procesamiento y Resguardo de Documentación en el Sector Público

Cada módulo incluye una variedad de actividades prácticas, como casos de estudio, simulaciones y ejercicios de aplicación, que te permitirán poner en práctica los conocimientos adquiridos.

Evaluación del Curso

La evaluación del curso se basará en una combinación de actividades, como:

- Participación activa en las sesiones.
- Entrega de trabajos prácticos.
- Evaluación final escrita.

Al finalizar el curso, los participantes recibirán un certificado que acredita su participación y aprobación del programa.