



DESCRIPCIÓN

Este Estándar de Competencia expresa la competencia que una persona realiza para prestar atención personalizada al ciudadano en el sector público, conforme a los lineamientos establecidos en cada institución pública. Desde que atiende al ciudadano y detecta el tipo de servicio que requiere, de acuerdo a lo que expresa y las preguntas que el candidato le realiza, solicitando, verificando y procesando la información / documentación requerida para gestionar el servicio hasta la conclusión del mismo.

PROPÓSITO

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.

ELEMENTOS

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



Más información:
www.riel.edu.mx



Contacto:
informes@riel.edu.mx



Teléfono:
29 107 3387