



Manual institucional completo de capacitación para candidatos del EC0105: Atención al ciudadano en el sector público

Presentación

El **EC0105 Atención al ciudadano en el sector público** sirve como referente para evaluar y certificar a personas que brindan atención personalizada al ciudadano en el sector público, desde la detección de necesidades, la gestión del servicio y el procesamiento de la información o documentación, siempre conforme a lineamientos institucionales. El propio estándar también señala que puede utilizarse como base para programas de capacitación y formación. Además, indica que se fundamenta en criterios rectores de **legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social**.

Objetivo general del manual

Proporcionar una guía completa de estudio y capacitación para candidatos del EC0105, explicando de forma clara los desempeños, productos, conocimientos, actitudes, hábitos y valores que exige el estándar, así como una ruta práctica de entrenamiento para prepararse antes de la evaluación. El manual busca que el candidato pase del desconocimiento inicial a una ejecución segura, ordenada y alineada con los criterios del EC.

Alcance de este manual

Este manual cubre los **tres elementos** del estándar: detectar las necesidades del ciudadano, gestionar el servicio requerido y procesar la documentación del servicio proporcionado. También integra apartados de estudio, prácticas guiadas, ejemplos, errores frecuentes, casos simulados, lista maestra de verificación y rúbrica de autoevaluación. Todo ello se construye sobre el contenido del EC y se apoya, para fines pedagógicos, en fuentes oficiales sobre lenguaje ciudadano, ética pública, accesibilidad y gestión documental. ([Monterrey](#))

Perfil de ingreso del candidato

Este manual está pensado para personas que prestan atención directa al ciudadano, especialmente personal de ventanilla y servidores públicos que participan en trámites ordinarios o extraordinarios. No presupone un dominio previo avanzado del tema, por lo que su redacción se mantiene en un nivel accesible para educación media superior. El candidato ideal debe tener disposición para aprender procedimientos, comunicarse con claridad y trabajar con apego a lineamientos institucionales.

Perfil de egreso esperado

Al concluir el estudio y la práctica de este manual, el candidato deberá ser capaz de recibir al ciudadano con trato profesional, identificar correctamente sus necesidades, explicar requisitos y secuencias del servicio, verificar la comprensión, gestionar la información requerida y registrar o resguardar la



documentación del trámite conforme al sistema institucional aplicable. También deberá demostrar conductas observables de amabilidad, orden, responsabilidad, tolerancia, cooperación e integridad documental.

Datos clave de la evaluación

La evaluación del EC puede realizarse en **situación real de trabajo o de manera simulada**. El estándar establece que **no aplican evidencias históricas** y considera como apoyos una persona en rol de ciudadano, equipo de cómputo, material de oficina, folletería, información y formatos en archivos físicos o electrónicos. El tiempo estimado total de evaluación es de **2 horas**, dividido en **1 hora en gabinete** y **1 hora en campo**.

Enfoques transversales para estudiar correctamente el EC

La preparación del candidato mejora cuando se apoya en cuatro ideas transversales. La primera es el **lenguaje ciudadano**, que busca que la información pública sea clara, directa y fácil de comprender para la ciudadanía. La segunda es la **ética pública**, que exige legalidad, respeto, interés público y lenguaje sencillo e incluyente. La tercera es la **accesibilidad comunicativa**, que obliga a verificar la comprensión real de la persona usuaria. La cuarta es la **gestión documental**, que exige registro, organización, conservación y trazabilidad de la información.

Metodología sugerida de capacitación

La capacitación más efectiva para este estándar debe combinar estudio del documento base, explicación guiada, práctica de diálogos, simulaciones de atención, revisión documental y autoevaluación. No conviene memorizar frases sueltas; conviene entrenar secuencias completas de actuación. El objetivo es que el candidato entienda qué hacer, por qué hacerlo y cómo demostrarlo ante un evaluador.



Elemento 1: Detectar las necesidades de servicio requerido por el ciudadano

Este elemento evalúa la capacidad del candidato para iniciar la atención, escuchar, hacer preguntas, buscar información y confirmar el requerimiento real del ciudadano. Aquí se define el rumbo del servicio. Si esta parte se realiza mal, todo el proceso posterior puede dirigirse al trámite incorrecto.

Objetivo de aprendizaje del Elemento 1

Identificar correctamente qué servicio o trámite requiere el ciudadano, utilizando lenguaje claro, preguntas precisas, consulta de información institucional y una confirmación final del requerimiento.

Desempeño 1: Recepción inicial y presentación

1. Preséntate ante el ciudadano mencionando tu nombre.
2. Aplica el protocolo de inicio determinado por la institución que presta el servicio.
3. Dirígete al ciudadano con lenguaje claro, preciso y fluido.
4. Evita modismos, muletillas y términos técnicos que dificulten la comprensión.

Explicación pedagógica:

La presentación inicial no es un saludo decorativo. Es el primer indicador observable de orden, profesionalismo y control de la atención. Desde este momento, el evaluador puede notar si el candidato transmite confianza, claridad y disposición de servicio.

Desempeño 2: Obtención de información del servicio solicitado

1. Pregunta directamente qué servicio o trámite requiere el ciudadano.
2. Escucha la respuesta sin interrumpir.
3. Solicita la información o datos faltantes necesarios para comprender la solicitud.
4. Ajusta tus preguntas a los lineamientos de la institución.

Explicación pedagógica:

Muchos ciudadanos no llegan con una explicación precisa. A veces describen un problema, una necesidad o una intención, pero no conocen el nombre del trámite. Por eso, este desempeño exige transformar una solicitud ambigua en una necesidad concreta y comprensible.

Desempeño 3: Consulta de información institucional

1. Obtén la información institucional sobre el servicio solicitado.
2. Revisa fuentes internas y externas según las necesidades expresadas por el ciudadano.
3. Busca en fuentes documentales físicas o electrónicas acordes con el caso.
4. Usa únicamente fuentes aplicables al servicio solicitado.



Explicación pedagógica:

Aquí el estándar exige que la atención no se base en suposiciones ni en memoria improvisada. El candidato debe demostrar que sabe consultar información válida y pertinente. La respuesta correcta no siempre está “en la cabeza” del servidor público; muchas veces está en sistemas, formatos, directorios, portales o documentos institucionales.

Desempeño 4: Confirmación del requerimiento

1. Proporciona información que ayude al ciudadano a clarificar sus necesidades u obligaciones.
2. Explica esa información conforme a los lineamientos institucionales.
3. Pregunta al ciudadano si los datos del servicio corresponden a lo que solicitó.
4. Cierra la detección solo cuando el requerimiento haya quedado confirmado.

Explicación pedagógica:

Confirmar significa validar que el ciudadano y tú están entendiendo lo mismo. Este paso evita canalizaciones erróneas, reprocesos y molestias posteriores. En términos prácticos, es el cierre técnico del Elemento 1.

Conocimientos básicos del Elemento 1

- **Técnicas de atención vía telefónica:** El EC exige conocer sus características y utilidad. En capacitación, esto implica aprender a presentarse, escuchar con atención, orientar con orden y cerrar verificando comprensión. Una comunicación telefónica eficaz depende más de la claridad verbal, porque no existe apoyo visual.
- **Técnicas de atención presencial:** La atención presencial combina lo verbal con la conducta observable. Aquí cuentan la postura, la mirada, la expresión facial y el tono de voz. El estándar refuerza esto cuando exige amabilidad con contacto visual, expresión relajada y voz clara y audible.
- **Técnicas de atención por internet:** El EC también exige conocer esta modalidad. En términos pedagógicos, esto implica escribir con claridad, evitar tecnicismos, responder de forma estructurada y orientar al ciudadano sin ambigüedades. El lenguaje ciudadano es especialmente útil en este canal.
- **Tipos de usuarios y características:** El EC exige este conocimiento, pero no ofrece una clasificación cerrada. Lo más prudente es estudiar este punto como la capacidad de reconocer diferencias de contexto, comprensión, urgencia y canal de atención. Una taxonomía exacta depende del protocolo de cada institución.



Respuesta ante situaciones emergentes del Elemento 1

El estándar contempla como situación emergente al **ciudadano alterado, fuera de sí o amenazante durante la atención**. La respuesta esperada es el **manejo de técnicas de atención a ciudadanos en situación de conflicto**. El EC no enumera una técnica única, por lo que la ejecución concreta depende del protocolo institucional.

Orientación pedagógica:

Como apoyo de capacitación, conviene entrenar estas conductas: escuchar sin interrumpir, no discutir, hablar con tono controlado, no reaccionar con burla o enojo y conducir la interacción hacia una solución o canalización válida. Además, las guías oficiales de trato digno y accesible insisten en evitar conductas discriminatorias y paternalistas, y en asegurar una comunicación respetuosa y comprensible.

Actitudes, hábitos y valores del Elemento 1

- **Amabilidad:** Dirigirse cordialmente al ciudadano, manteniendo contacto visual, expresión facial relajada y tono de voz claro y audible.
- **Limpieza:** Presentarse a labores con imagen y vestimenta pulcra, conforme a lineamientos o protocolo institucional.
- **Orden:** Tener equipo e insumos en el lugar asignado por la institución para su uso eficiente.
- **Tolerancia:** Atender pacientemente al ciudadano y con calma ante insistencia, desesperación o molestia.

Ejemplo práctico correcto del Elemento 1

Servidor público: “Buenos días, mi nombre es Ana López. ¿En qué puedo apoyarle?”

Ciudadano: “Quiero hacer un trámite, pero no sé cuál.”

Servidor público: “Con gusto. Para orientarle correctamente, necesito saber qué desea obtener o resolver. Después revisaré la información institucional y confirmaré con usted si corresponde al servicio que necesita.”

Ejemplo práctico incorrecto del Elemento 1

Servidor público: “Sí, diga.”

Ciudadano: “Quiero resolver un documento.”

Servidor público: “Entonces vaya a esa otra ventanilla.”

Por qué es incorrecto:

No hay presentación, no se piden datos faltantes, no se consulta información y no se confirma el requerimiento. Es una atención precipitada y técnicamente débil.



Errores frecuentes del Elemento 1

- No presentarse ni mencionar el nombre.
- Interrumpir al ciudadano antes de entender su necesidad.
- Responder con tecnicismos o frases institucionales incomprensibles.
- No revisar fuentes institucionales.
- No confirmar si el servicio realmente corresponde a lo solicitado.