



Elemento 2: Gestionar el servicio requerido por el ciudadano

Este elemento evalúa la capacidad de transformar una necesidad ya identificada en un servicio correctamente gestionado. Aquí el candidato debe informar lineamientos, explicar requisitos, describir la secuencia del trámite, procesar la información o documentación y concluir la atención de forma clara y verificable.

Objetivo de aprendizaje del Elemento 2

Gestionar el servicio requerido por el ciudadano con apego al procedimiento institucional, verificando comprensión, documentación, cierre y satisfacción del requerimiento.

Desempeño 1: Información inicial del servicio

1. Informa al ciudadano los lineamientos institucionales para realizar el servicio solicitado.
2. Dirígete al ciudadano con lenguaje claro, preciso y fluido.
3. Evita modismos, muletillas y términos técnicos.
4. Indica los requisitos determinados por la institución con base en la información obtenida.
5. Explica la secuencia para el procesamiento de la solicitud.
6. Aclara las dudas expresadas.
7. Corrobora mediante preguntas la comprensión de lo explicado.
8. Confirma si el servicio a generar es el requerido por el ciudadano.

Explicación pedagógica:

Este desempeño mide si el candidato sabe explicar y no solo recitar. El ciudadano debe salir de esta fase sabiendo qué necesita, qué sigue y qué resultado puede esperar. Una explicación incompleta, desordenada o poco clara afecta directamente la competencia.

Desempeño 2: Procesamiento de información y documentación

1. Solicita al ciudadano la información o requisitos documentales o verbales requeridos.
2. Tramita el servicio de acuerdo con el procedimiento o lineamiento establecido por la institución.
3. Coteja que la información o documentación proporcionada cumpla con lo requerido.
4. Consulta la información o documentación ya existente en la institución cuando corresponda al servicio solicitado.

Explicación pedagógica:

Aquí el evaluador observará el apego al procedimiento. No basta con recibir documentos; debes verificar que correspondan, que estén completos y que el servicio se procese conforme a lo autorizado institucionalmente. Este desempeño combina precisión administrativa y capacidad de revisión.



Desempeño 3: Conclusión de la atención

1. Informa al ciudadano que el servicio ha sido realizado conforme a lo solicitado y a los lineamientos institucionales.
2. Proporciona la documentación física o verbal generada para su validación.
3. Pregunta si el servicio o la información proporcionada satisface sus requerimientos.
4. Aclara las dudas o inquietudes finales.
5. Despede al ciudadano conforme al protocolo institucional para la atención al ciudadano.

Explicación pedagógica:

El cierre correcto no es una despedida automática. Es la comprobación final de que el ciudadano recibió información suficiente, entendible y útil. El estándar incluso define “satisfacer” como dar solución pertinente o canalización dentro de lineamientos generales y marco legal correspondiente.

Producto del Elemento 2

Producto 1: Documento físico o electrónico del servicio gestionado

- Debe cumplir con los lineamientos de la institución.
- Debe corresponder con el servicio solicitado.
- Debe detallar las características del servicio solicitado.
- Debe indicar la fecha de elaboración.
- Debe incluir datos generales del ciudadano.
- Debe contener datos generales de la institución y del servicio proporcionado.
- Debe especificar la clave de identificación proporcionada por la institución, de acuerdo con el servicio prestado.
- Debe tener redacción clara, entendible y sin faltas de ortografía.

Explicación pedagógica:

Este producto demuestra que el candidato no solo habló bien, sino que también dejó evidencia documental correcta. En este estándar, la calidad del documento es parte de la competencia. Un documento incompleto o mal redactado puede invalidar una atención verbal aparentemente correcta.

Conocimientos básicos del Elemento 2

- **Características de las fuentes de información:** El EC exige conocer fuentes **internas y externas**, así como **físicas y electrónicas**. También define “fuente de información” como la base de consulta donde se obtiene información, pudiendo ser interna, externa, impresa e informática.



- **Satisfacción del requerimiento:** El glosario del EC aclara que satisfacer consiste en dar solución pertinente o canalización adecuada a las necesidades manifestadas por el ciudadano, dentro del marco legal y de los lineamientos del servicio. Esto es importante porque no toda atención concluye con una resolución inmediata; algunas concluyen con una orientación o canalización correcta.
- **Lenguaje sencillo e incluyente:** El Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal destaca el uso de lenguaje sencillo e incluyente, lo cual refuerza directamente la exigencia del EC de explicar sin tecnicismos y con claridad.

Actitudes, hábitos y valores del Elemento 2

- **Cooperación:** Coordinarse con compañeros de trabajo para proporcionar el servicio de modo eficiente.
- **Iniciativa:** Ofrecer alternativas de solución ante preguntas o dudas manifestadas por el ciudadano.
- **Responsabilidad:** Atender al ciudadano en los tiempos establecidos por la institución conforme al servicio o trámite requerido.
- **Perseverancia:** Insistir y demostrar interés permanente por satisfacer el servicio o trámite solicitado.

Ejemplo práctico correcto del Elemento 2

Servidor público: “Para este servicio, la institución solicita identificación oficial y el documento correspondiente. Primero revisaré sus requisitos, después validaré la información y al final le mostraré el documento generado para que confirme que los datos son correctos.”

Ciudadano: “¿Hoy queda listo?”

Servidor público: “Depende del procedimiento del sistema. Para confirmar que quedó claro, ¿me puede decir qué documentos me entregará y qué sigue después?”

Ejemplo práctico incorrecto del Elemento 2

Servidor público: “Traiga sus papeles y luego vemos.”

Ciudadano: “¿Qué papeles?”

Servidor público: “Los de siempre.”

Por qué es incorrecto:

No se explican lineamientos, requisitos, secuencia, ni se verifica comprensión. Además, se usa lenguaje ambiguo e impropio del servicio público.

Errores frecuentes del Elemento 2

- Informar requisitos de forma incompleta.
- No corroborar si el ciudadano comprendió.



Centro de Enseñanza Continental



- Recibir documentos sin cotejo.
- Tramitar sin consultar antecedentes institucionales.
- Cerrar la atención sin preguntar si se satisfizo el requerimiento.

8183671492 

info@ceconocer.com 

www.ceconocer.com 