



Elemento 3: Procesar documentación del servicio proporcionado al ciudadano

Este elemento evalúa la capacidad de resguardar, registrar, clasificar, integrar, distribuir y controlar documentalmente la información del servicio, así como operar el equipo de oficina requerido. Es el puente entre la atención al ciudadano y la trazabilidad administrativa del servicio.

Objetivo de aprendizaje del Elemento 3

Procesar correctamente la documentación e información del servicio proporcionado, asegurando registro, resguardo, clasificación, archivo y uso adecuado del equipo de oficina, conforme a los lineamientos institucionales.

Desempeño 1: Resguardo de documentación e información

1. Recibe la documentación del trámite realizado conforme a lineamientos o procedimientos institucionales.
2. Verifica la documentación generada conforme a lineamientos o procedimientos institucionales.
3. Clasifica la documentación conforme a lineamientos o procedimientos institucionales.
4. Integra la información a los expedientes correspondientes según el sistema de archivo de la institución.
5. Distribuye la documentación de salida o préstamo a las instancias correspondientes.
6. Registra la documentación en resguardo o canalización en sistemas físicos o electrónicos de acuerdo con el procedimiento establecido por la institución.

Explicación pedagógica:

Este desempeño demuestra si el candidato sabe dejar rastro administrativo confiable. No se trata solo de guardar documentos. Se trata de garantizar que la información pueda localizarse, verificarse y mantenerse íntegra dentro del sistema institucional.

Desempeño 2: Operación del equipo de oficina

1. Selecciona el equipo de oficina conforme al tipo de servicio solicitado.
2. Cerciórate de que el equipo se encuentra en condiciones de uso, de acuerdo con los procedimientos de seguridad de la institución.
3. Manipula el equipo conforme a los sistemas y programas de la institución.

Explicación pedagógica:

El estándar no limita la competencia a la atención verbal. También exige operar el equipo necesario para que el servicio se materialice. La selección correcta del equipo, su revisión y su uso conforme a sistemas autorizados forman parte de la competencia evaluable.



Productos del Elemento 3

Producto 1: Documentación o información del servicio registrada

- Debe quedar en sistemas de registro físicos o electrónicos acordes al servicio brindado.
- Debe incluir nombre del ciudadano y fecha de registro.
- Debe especificar datos generales del servicio proporcionado.
- Debe contener todos los campos requisitados según el procedimiento administrativo correspondiente.
- Debe incluir clave o codificación de identificación de acuerdo con lineamientos institucionales.

Producto 2: Documentación del servicio resguardada

- Debe especificar el tipo de servicio prestado al ciudadano.
- Debe indicar el lugar en que se resguardó o canalizó.
- Debe incluir fecha de resguardo o canalización.
- Debe indicar el nombre de quien resguarda o canaliza la documentación.
- Debe especificar el nombre de la persona o instancia que recibe la documentación.
- Debe incluir fecha de recepción de la información.

Explicación pedagógica:

El primer producto prueba el registro del servicio. El segundo prueba la trazabilidad del resguardo o canalización. Ambos juntos demuestran control documental completo.

Conocimientos básicos del Elemento 3

- **Clasificación y tipos de instrumentos para registro de información:** El glosario define los instrumentos de registro como el objeto o material que sirve para asentar información referente al servicio.
- **Tipos de insumos para los equipos de oficina electrónicos:** El estándar exige este conocimiento y además incluye una referencia útil en su glosario de equipo de oficina. Ahí menciona medios de comunicación, producción, reproducción y complementarios, como teléfono, correo electrónico, internet, computadora, impresora, software, escáner, cámara fotográfica, regulador, trituradora, engrapadora, guillotina, archivero, foliador y sellos.
- **Recomendaciones de seguridad para uso de equipos de oficina electrónicos:** El EC exige comprenderlas, pero no desarrolla una lista cerrada. Por lo tanto, la capacitación específica debe completarse con los procedimientos internos de cada institución.



- **Sistemas de archivo y sistemas de registro:** El estándar define los sistemas de archivo como métodos de almacenamiento manuales o electrónicos y los sistemas de registro como la manera en que se asienta o anota información, también manual o electrónica. La Ley General de Archivos refuerza esta lógica al establecer principios y bases para organizar, conservar, administrar y preservar archivos, así como la necesidad de contar con instrumentos técnicos y controles de acceso a documentos organizados.

Actitudes, hábitos y valores del Elemento 3

- **Limpieza:** Conservar íntegros los documentos recibidos y generados, libres de manchas, tachaduras y enmendaduras.
- **Orden:** Procesar la información de acuerdo con la secuencia operativa definida en los lineamientos institucionales.

Ejemplo práctico correcto del Elemento 3

Servidor público: “Primero verificaré que la documentación esté completa. Después la registraré en el sistema, la integraré al expediente y dejaré asentado el resguardo con fecha, responsable y destino.”

Ejemplo práctico incorrecto del Elemento 3

Servidor público: “Déjeme aquí los papeles y luego los acomodo.”

Por qué es incorrecto:

No muestra verificación, clasificación, registro, integración al expediente, trazabilidad del resguardo ni control del equipo o sistema utilizado.

Errores frecuentes del Elemento 3

- Recibir documentación sin verificarla.
- Registrar datos incompletos.
- No incluir fecha, clave o responsable.
- Resguardar sin indicar lugar o destino.
- Usar equipo sin revisar condiciones de uso.



Glosario clave del estándar para estudiar

Conceptos esenciales

- **Ciudadano:** Persona que recibe un bien, producto o servicio de una institución a partir de una gestión administrativa con gobierno federal, estatal o municipal.
- **Ciudadano en situación de conflicto:** Persona física con estado emocional alterado, molesto, pasivo agresivo o introvertido.
- **Lineamientos institucionales:** Enunciados normativos que rigen el procedimiento para realizar determinada acción; es decir, políticas y procedimientos en los cuales el servidor público se basa para atender al ciudadano.
- **Servicio o trámite:** Solicitud o entrega de información para cumplir una obligación, obtener un beneficio o sanción, a fin de que se emita una resolución.
- **Fuente de información:** Base de consulta donde se obtiene información; puede ser interna, externa, impresa e informática.
- **Protocolo:** Procedimiento de comunicación institucional de tipo actitudinal para la recepción o atención de un ciudadano.
- **Satisfacer:** Dar solución pertinente o canalización a las necesidades de servicio manifestadas por el ciudadano dentro de los lineamientos generales del servicio y su marco legal correspondiente.
- **Instrumentos de registro:** Objeto o material que sirve para asentar información referente al servicio.
- **Sistemas de archivo:** Métodos de almacenamiento de documentos, manuales o electrónicos.
- **Sistemas de registro:** Modo en que se asienta o anota información, según lineamientos institucionales, manuales o electrónicos.