I.- Datos Generales

Código	Título
EC1059	Atención con calidad en el servicio al ciudadano

Propósito del Estándar de Competencia
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como servidores públicos al interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), para para mejorar la calidad en el servicio a través de reconocer y valorar la importancia del papel que juega la administración pública para el ciudadano.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia
El Estándar de Competencia los desempeños requeridos por los servidores públicos de la SAGARPA para elevar la calidad en la atención eficaz al ciudadano y demostrar las habilidades y actitudes que generan calidad en el servicio mediante el compromiso de actuar bajo principios y valores, con lo cual se propicie mayor confianza a la Institución por parte de la sociedad en general. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe de contar, así como las actitudes, hábitos y valores relevantes en su desempeño.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos
Desempeña actividades programadas que, en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel Jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
SAGARPA.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
2 de agosto de 2018	25 de septiembre de 2018

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:
3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)
Grupo unitario
Sin referente en el SINCO

Ocupaciones asociadas

Sin referente en el SINCO

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Gestor de trámites de la Administración Pública.
Servidor público.
Servidor público de atención directa al ciudadano.
Personal de ventanillas con trámites ordinarios y extraordinarios.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)
Sector:
93 actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales
Subsector:
931 Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia MÉX.
Rama:
9312 Administración pública en general MÉX.
Subrama:
93121 Administración pública en general MÉX.
Clase:
931210 Administración pública en general MÉX.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA).

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Computadora personal y espacio libre de distractores.

Duración estimada de la evaluación

- 1 horas en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas.

Referencias de Información

- Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, publicado por la Secretaría de la Función Pública, (febrero de 2017).

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 4
Atención con calidad en el servicio al ciudadano	Preparar la atención al ciudadano
	Elemento 2 de 4
	Detectar el servicio solicitado por el ciudadano
	Elemento 3 de 4
	Tramitar el servicio solicitado por el ciudadano
	Elemento 4 de 4
	Procesar servicio proporcionado al ciudadano

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E3328	Preparar la atención al ciudadano

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Se presenta en su lugar de trabajo para la atención al ciudadano:
- En el horario establecido en la normatividad aplicable de la SAGARPA, y
- Portando vestimenta y arreglo personal apropiados para la atención al ciudadano, de acuerdo a los lineamientos de la SAGARPA.

2. Verifica el orden para la atención del ciudadano:
- Verificando el correcto funcionamiento de sus herramientas/equipos de trabajo,
- Reportando cualquier desperfecto en las herramientas/equipos de trabajo a las áreas/personas responsables para su reparación,
- Acomodando apropiadamente cualquier objeto que dificulte la interacción y el contacto visual con el ciudadano, y
- Verificando que el espacio para recibir al ciudadano se encuentre limpio y ordenado.

3. Prepara su lugar de trabajo:
- Disponiendo el material necesario durante la atención al ciudadano a su alcance,
- Guardando apropiadamente los materiales innecesarios durante la atención al ciudadano,
- Ingresando a las aplicaciones/sistemas/programas computacionales necesarios para brindar la atención al ciudadano, y
- Verificando la existencia de avisos/actualizaciones en la normatividad de la SAGARPA que afecten la atención al ciudadano.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Importancia del orden personal y laboral.	Comprensión.
2. Calidad en el servicio.	Comprensión.
3. Cinco pasos de la atención ciudadana.	Comprensión.
4. Principios y fundamentos del servicio público.	Comprensión.

GLOSARIO

1. Ciudadano:	Persona considerada como miembro activo de un estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E3329	Detectar el servicio solicitado por el ciudadano

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al ciudadano:
- Aplicando los lineamientos de atención al ciudadano en la ventanilla/oficina de la SAGARPA,
- Saludando, mencionándole su nombre, y
- Dirigiéndose al ciudadano con lenguaje claro y sin tecnicismos.

2. Obtiene información del servicio que solicita el ciudadano:
- Preguntándole el servicio o trámite requerido, y
- Resolviendo cualquier duda con respecto al servicio/trámite solicitado.

3. Obtiene la información sobre el servicio/trámite solicitado por el ciudadano:
- De acuerdo con los lineamientos establecidos por la SAGARPA, y
- Revisando en medios de información internos de acuerdo con las necesidades del ciudadano.

4. Confirma el requerimiento hecho por el ciudadano:
- Informando los lineamientos para efectuar su servicio/trámite,
- Indicándole los requisitos específicos del servicio/trámite solicitado,
- Explicándole la secuencia para el procesamiento de la solicitud del servicio/trámite con base en la información obtenida, y
- Preguntándole, si los datos del servicio/trámite corresponden a lo que solicitó.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Calidad en la atención ciudadana.	Comprensión.
2. Cinco pasos de la atención ciudadana de la SAGARPA.	Comprensión.
3. Las 5 s filosofía para el trabajo productivo.	Comprensión.

GLOSARIO

1. Actitud de servicio:	Disposición de los servidores públicos para escuchar, resolver los problemas y necesidades que se le puedan presentar al ciudadano de la manera más conveniente.
2. Filosofía de las 5 s de Kaizen:	Concepción orientada hacia la calidad total. Su rango de aplicación abarca desde un puesto ubicado en una línea de montaje de automóviles hasta el escritorio de un asistente administrativo en cualquier oficina.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E3330	Tramitar el servicio solicitado por el ciudadano

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Procesa el servicio/trámite solicitado por el ciudadano:
- Solicitando la información y documentos de acuerdo a los requisitos del trámite/servicio,
- Verificando que se incluya todos los requisitos y documentos de acuerdo a la normatividad aplicable, y
- Explicando al solicitante la manera de proceder en caso de que falten requisitos aplicables.

2. Opera las aplicaciones/sistemas/programas computacionales requeridos para la prestación del servicio/trámite:
- Seleccionándolo conforme al tipo de servicio/trámite solicitado,
- Manipulándolo conforme a los lineamientos institucionales,
- Capturando la información conforme a los lineamientos del trámite/servicio solicitado, y
- Generando un folio/acuse de recibo.

3. Concluye el trámite del servicio solicitado por el ciudadano:
- Informándole que el servicio ha sido realizado conforme a la normatividad de la SAGARPA,
- Entregando el folio/acuse de recibo al ciudadano, correspondiente al servicio/trámite solicitado,
- Aclarando cualquier duda expresada por el ciudadano, y
- Despidiendo al ciudadano de acuerdo a los lineamientos de atención al ciudadano en la ventanilla/oficina de la SAGARPA.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El expediente del solicitante elaborado:
- Tiene todos los requisitos generales establecidos por la normatividad aplicable del servicio/trámite solicitado, e
- Incluye el número de folio de registro de acuerdo con el servicio/trámite solicitado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Equipos de trabajo.	Comprensión.
2. Calidad en la atención ciudadana.	Comprensión.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E3331	Procesar servicio proporcionado al ciudadano

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Integra expediente del servicio/trámite solicitado:
- Ordenando los documentos entregados por el ciudadano,
- Incluyendo el folio/acuse de recibo del servicio/trámite solicitado, y
- Resguardando copia del expediente de acuerdo a los lineamientos de institucionales.

2. Envía el expediente a las instancias correspondientes:
- Verificando instancias correspondientes para envío del expediente,
- Generando acuse de recibo de envío recepción de documentación, y
- Enviando documentación a la instancia correspondiente.

3. Resguarda acuse de recibo de la instancia correspondiente:
- Guardando el acuse de envío recepción, enviado por la instancia correspondiente, en la copia del expediente del servicio/trámite solicitado, y
- Resguardando la copia del expediente del servicio/trámite solicitado de acuerdo a los lineamientos institucionales.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El expediente del solicitante elaborado:
- Tiene todos los requisitos generales establecidos por la normatividad aplicable del servicio/trámite solicitado, e
- Incluye el número de folio de registro de acuerdo con el servicio/trámite solicitado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Control y evaluación.	Comprensión.
2. Retroalimentación.	Comprensión.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que se dirige de una forma cordial al ciudadano durante toda la prestación del servicio, manteniendo contacto visual y expresión facial relajada/tono de voz claro y audible.
2. Iniciativa:	La manera en que ofrece alternativas de solución ante preguntas/dudas manifestadas por el ciudadano.
3. Limpieza:	La manera en que se presenta todos los expedientes limpios, legibles, sin roturas y manchas.

4. Orden: La manera en que mantiene toda la documentación clasificada de acuerdo con el tipo de servicio/trámite a realizar.

5. Perseverancia: La manera en que insiste y demuestra interés permanente por satisfacer el servicio/trámite solicitado por el ciudadano.

6. Responsabilidad: La manera en que atiende al ciudadano en los tiempos establecidos por la institución conforme al servicio/trámite requerido.

7. Tolerancia: La manera en que atiende pacientemente a todas las personas y con calma ante comportamientos de insistencia, desesperación, molestia, por parte de los solicitantes y beneficiarios.