



Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.

Guía de Estudio

CTRAC-01

“Proporcionar atención a la ciudadanía conforme a la normatividad aplicable”



**Gobierno de la Ciudad de México
Escuela de Administración Pública
Certificación de Competencias Transversales**

Marzo, 2022



Proceso de Certificación de Competencias Transversales en materia de Atención Ciudadana.

Presentación

La presente guía tiene el objetivo de ofrecer información básica con actividades de apoyo, ejemplos, resolución y/o estudios de casos y ejercicios prácticos que te permitirán lograr la certificación en el Estándar de Competencia: *CTRAC-01 Proporcionar atención a la ciudadanía conforme a la normatividad aplicable para las personas servidoras públicas que brindan servicios de atención ciudadana* de manera presencial, telefónica y digital.

Las actividades de esta Guía se basan en el ordenamiento jurídico de la Ciudad de México (CDMX) que contiene las principales normas que establecen los principios, criterios, competencias y funciones que rigen la atención ciudadana en la Administración Pública de la CDMX (APCDMX), así como en los protocolos y guías que la Agencia Digital de Innovación Pública del gobierno de la CDMX (ADIP) facilita a las personas servidoras públicas para los diferentes canales de atención a la ciudadanía y de acuerdo con las necesidades de los servicios o información que esta solicita al momento de establecer contacto de manera presencial, telefónica o digital con las instituciones y órganos de la APCDMX.



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**

Contenido

	Página
Introducción	4
1. Normas jurídicas para la atención a la ciudadanía	5
1.1 Constitución Política de la Ciudad de México	5
1.1.1 Ejercicio de complementación	5
1.2 Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México	7
1.2.1 Actividad de lectura	7
1.3 Ley de Atención Prioritaria para las Personas con Discapacidad y en Situación de Vulnerabilidad en el Distrito Federal	8
1.3.1 Ejercicio de redacción	8
1.4 Ley de Ciudadanía Digital de la Ciudad de México	9
1.4.1 Ejercicio de complementación	9
1.4.2 Ejercicio de complementación	11
1.5 Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana	12
1.5.1 Actividad de redacción	12
1.6 Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados	13
1.6.1 Actividad de análisis	13
1.7 Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México	14
1.7.1 Actividad de análisis	14
1.7.2 Actividad de redacción	15
1.7.3 Actividad propositiva	16
1.8 Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México	17
1.8.1 Actividad de lectura	17
1.8.2 Actividad de análisis	18
1.9 Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad De México	18
1.9.1 Ejercicio de redacción	19
1.10 Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México	20
1.10.1 Actividad de complementación	20
1.11 Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México	21
1.11.1 Actividades de análisis	22
1.12 Lineamientos por los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México	23
1.12.1 Ejercicio de lectura	23
1.12.2 Actividad de complementación	25
1.12.3 Ejercicio de análisis	27
1.12.4 Actividad de complementación	27
1.12.5 Ejercicio de análisis	30
1.13 Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México	31
1.13.1 Ejercicio de redacción	31



Proceso de Certificación de Competencias Transversales en materia de Atención Ciudadana.

Introducción

La competencia transversal CTRAC-01 *Proporcionar atención a la ciudadanía conforme a la normatividad aplicable para las personas servidoras públicas que brindan servicios de atención ciudadana* evaluará los conocimientos, desempeños, productos y habilidades a las personas servidoras públicas que de manera presencial, telefónica y digital atienden las solicitudes de servicios e información de la ciudadanía que reside en la Ciudad de México (CDMX). De manera presencial, en las distintas dependencias y órganos de la Administración Pública de la CDMX (APCDMX) y de manera telefónica y digital esencialmente a las personas servidoras públicas que tienen la función de administrar el servicio de atención ciudadana de la CDMX.

Para facilitar el uso de esta guía como refuerzo de los conocimientos, habilidades y actitudes que ya tienes y que has desarrollado a través de diferentes capacitaciones y tu experiencia laboral, se han integrado diversas actividades, ejercicios y análisis que te permitirán de forma didáctica revisar las leyes que conforman la normatividad para la atención ciudadana en la CDMX en las modalidades Presencial, Telefónica y Digital.

Asimismo, se presenta al final del documento la bibliografía utilizada que te permitirá lograr la certificación en el Estándar de Competencia CTRAC-01 Proporcionar atención a la ciudadanía conforme a la normatividad aplicable para las personas servidoras públicas que brindan servicios de atención ciudadana de manera presencial, telefónica y digital.

Nota.- En esta Guía de estudios los íconos gráficos que se utilizan son extraídos de la URL www.pixabay.com, son de dominio público y no cuentan con restricciones.



Proceso de Certificación de Competencias Transversales en materia de Atención Ciudadana.

1. Normatividad aplicable para las personas servidoras públicas que brindan servicios de atención ciudadana de manera presencial, telefónica y digital atienden las solicitudes de servicios e información de la ciudadanía que reside en la Ciudad de México (CDMX)

1.1 Constitución Política de la Ciudad de México

En sus disposiciones generales de esta ley, establecido en su artículo 1º “La Ciudad de México es una entidad integrante de la Federación, sede de los Poderes de la Unión y capital de los Estados Unidos Mexicanos”



Ejercicio de complementación:

1.1.1 Lee los artículos 7, 11 y 64 de la Constitución Política de la Ciudad de México y complementa la siguiente tabla con la descripción de los conceptos establecidos en estos:

Concepto	Descripción
Derecho a la buena Administración pública	
Derecho a la información	



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**

Concepto	Descripción
Grupos de atención prioritaria	
Derechos de las mujeres	
Derechos de las niñas, niños y adolescentes	
Derecho de personas con discapacidad	
Responsabilidades Administrativas (Solo considerar el párrafo 1)	



Proceso de Certificación de Competencias Transversales en materia de Atención Ciudadana.

1.2 Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México

En sus disposiciones de esta ley, establecido en su artículo 2° “El objeto de la presente ley es establecer los principios y criterios que, desde la perspectiva de género, orienten las políticas públicas para reconocer, promover, proteger y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia; así como establecer la coordinación interinstitucional para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en el marco de los ordenamientos jurídicos aplicables de la Ciudad de México y lo previsto en el primero, segundo y tercer párrafos del artículo 1ro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, respetándose y garantizando los derechos humanos de las mujeres de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad, pro persona y progresividad establecidos en los Tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos de las Mujeres”.



1.2.1 Actividad de lectura:

Lee el siguiente artículo 18 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México y subraya los aspectos que se relacionan con tus actividades en la atención a la ciudadanía:

Subraye lo que se le pide:

“Artículo 18. La Secretaría de Salud de la Ciudad de México deberá:

- I. Realizar estudios estadísticos e investigaciones en materia de salud pública cuyos resultados contribuyan en la elaboración de políticas públicas para la prevención;
- II. Elaborar e instrumentar mecanismos, programas y acciones tendientes a identificar y disminuir los factores de riesgo que afectan la salud de las mujeres;
- III. Generar y difundir información sobre los derechos sexuales y reproductivos; prevención de las enfermedades de transmisión sexual, adicciones, accidentes; interrupción legal del embarazo, salud mental, así como todos aquellos tendientes a prevenir la violencia contra las mujeres;
- IV. Ejecutar programas especializados para prevenir las afectaciones en la salud mental de las mujeres;
- V. Elaborar informes semestrales de las acciones realizadas en el cumplimiento de la NOM046-SSA2-2005 “Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención” y las demás Normas Oficiales Mexicanas en materia de salud para las mujeres, y
- VI. Las demás que le señalen las disposiciones legales”



Proceso de Certificación de Competencias Transversales en materia de Atención Ciudadana.

1.3 Ley de Atención Prioritaria para las Personas con Discapacidad y en Situación de Vulnerabilidad en la Ciudad de México.

En sus disposiciones generales de esta ley, Título Primero, Artículo 1º se establece que “Las disposiciones contenidas en la presente ley son de orden público, interés social y observancia general en la Ciudad de México, y tienen por objeto normar las medidas y acciones que garanticen a las personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad, la atención preferencial en los trámites y servicios que presta la Administración Pública de la Ciudad de México y de carácter privado, en las modalidades que este orden normativo estipule”:

Ejercicio de redacción:



1.3.1 Revisa la Ley de Atención Prioritaria para las Personas con Discapacidad y en Situación de Vulnerabilidad en la Ciudad de México y específicamente lee los artículos 6, 7, 8, 9 de esta Ley, en la siguiente tabla los artículos vienen incompletos, deberás completar de acuerdo a lo que se estipula en esta normatividad:

Complete los siguientes artículos:

Artículo 6.- Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político Administrativos y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, se encuentran obligadas a:

Artículo 7.- La atención preferencial _____, que será publicado anualmente por la Secretaría, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Artículo 8.- A fin de que las personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad tengan la seguridad de la atención preferencial al realizar trámites y solicitud de servicios, se instalará:

a través de la cual de manera inmediata podrán reportar cualquier incumplimiento al presente ordenamiento.



Proceso de Certificación de Competencias Transversales en materia de Atención Ciudadana.

Artículo 9.- Los servicios públicos (servidores públicos) están _____
_____ de la Ley Federal de Responsabilidades de
Servidores Públicos, en caso de incumplimiento.

1.4 Ley de Ciudadanía Digital de la Ciudad de México.

En sus disposiciones generales de esta ley, Capítulo I, Artículo 1º se establece que “Las disposiciones contenidas en la presente ley son de orden público, interés general y observancia obligatoria para la Administración Pública y las Alcaldías de la Ciudad de México, y tienen por objeto:

I. Establecer las bases y procedimientos para el desarrollo e implementación del Autenticador Digital Único como herramienta tecnológica con validez jurídica para el ejercicio de la Ciudadanía Digital en la Ciudad de México;

II. Instaurar el marco de gobernanza para la adecuada gestión del Autenticador Digital Único con la finalidad de garantizar la interoperabilidad y seguridad digital, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías en la digitalización de procesos y prestación de trámites, servicios y demás actos jurídicos y administrativos digitales por parte de la Administración Pública y de las Alcaldías de la Ciudad de México;”



Ejercicio de complementación:

2.4.1 Lee el Artículo 3 de la Ley de la Ciudadanía Digital de la Ciudad de México y complementa la siguiente tabla con la descripción de los conceptos establecidos en estos:

Concepto	Descripción
Especialidad:	



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**

Concepto	Descripción
Equivalencia Funcional:	
Privacidad desde el diseño:	
Usabilidad:	
Digital desde el diseño:	
Datos abiertos por defecto	
Transparencia y confidencialidad:	



Proceso de Certificación de Competencias Transversales en materia de Atención Ciudadana.

Ejercicio de complementación:



1.4.2 Lee el Artículo 7 de la Ley de la Ciudadanía Digital de la Ciudad de México y complementa el siguiente esquema donde deberás colocar los párrafos que hacen falta, siguiendo el ejemplo:

Completa la tabla de contenido	
	Artículo 7. La Administración Pública y las Alcaldías de manera progresiva y cuando corresponda, deben garantizar a las Personas el establecimiento y la prestación de los servicios digitales, comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente Ley, debiendo para tal efecto.
	I. Utilizar medios electrónicos para recabar la información de las Personas a través de la infraestructura que integre el Riel de Interoperabilidad;
	II. Reconocer y aceptar el uso del Autenticador de todas las Personas según lo regulado en la presente Ley;
	III.
	IV.
	V. Implementar servicios digitales haciendo un análisis de los sistemas disponibles y rediseño funcional;
	VI.
	VII.



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**

1.5 Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana

En sus disposiciones generales de esta ley, Capítulo I, Artículo 1º se establece que “son de orden público, interés social y de observancia general en el Distrito Federal y tiene por objeto regular la hospitalidad y propiciar la interculturalidad, así como salvaguardar los derechos derivados del proceso de movilidad humana”.



Actividad de redacción:

1.5.1 Revisa en esta Ley el Capítulo VIII. “De la política de hospitalidad, interculturalidad, atención a migrantes y movilidad humana” y escribe en la siguiente tabla el contenido de los artículos que se relacionan de forma específica con la atención ciudadana:

Redacta en esta tabla

--



Proceso de Certificación de Competencias Transversales en materia de Atención Ciudadana.

1.6 Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados

En sus disposiciones generales de esta ley, Capítulo I, Artículo 1º “La presente Ley es de orden público y de observancia general en la Ciudad de México, en materia de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados.

Todas las disposiciones de esta Ley, según corresponda, y en el ámbito de su competencia, son de aplicación y observancia directa para los sujetos obligados de la Ciudad de México.

Tiene por objeto establecer las bases, principios y procedimientos para garantizar el derecho que tiene toda persona al tratamiento lícito de sus datos personales, a la protección de los mismos, así como al ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de sus datos personales en posesión de sujetos obligados.

Son sujetos obligados por esta Ley, cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, Órganos Autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos.”

Actividad de análisis:

1.6.1 Revisa el artículo 10 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y escribe en qué situación proteges los datos personales durante la atención ciudadana.



Análisis de casos

“Artículo 10. Todo tratamiento de datos personales que efectúe el responsable deberá sujetarse a los principios, facultades o atribuciones, además de estar justificado por finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas, relacionadas con las atribuciones que la normatividad aplicable les confiera.

El responsable podrá tratar datos personales para finalidades distintas a aquéllas que dieron origen al tratamiento, siempre y cuando cuente con atribuciones conferidas en la ley y medie el consentimiento expreso y previo del titular, salvo en aquellos casos donde la persona sea reportada como desaparecida, en los términos previstos en la presente Ley y demás disposiciones que resulten aplicables.”

Escribe aquí el caso o situación que se presenta sobre la protección de datos personales durante la atención ciudadana_____

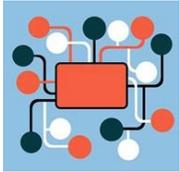


**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**

1.7 Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México

El objeto de esta ley, establece en su artículo 1° que “La presente Ley es de orden público y de observancia general en la Ciudad de México, y tiene por objeto establecer las responsabilidades administrativas de las Personas Servidoras Públicas, sus obligaciones, las sanciones aplicables por los actos u omisiones en que estos incurran y las que correspondan a los particulares vinculados con faltas administrativas graves, así como los procedimientos para su aplicación.”

Actividad de análisis:



1.7.1 Revisa el artículo 7 de la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México y elabora un mapa conceptual considerando los principios y directrices en la actuación de las Persona Servidoras Públicas

Elabora un mapa conceptual

Área reservada para la elaboración del mapa conceptual.



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**



Actividad de redacción:

1.7.2 Revisa el artículo 49 de la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México y escribe en la siguiente tabla las fracciones donde se mencionan las faltas administrativas no graves en materia de atención ciudadana.

Redacta las faltas administrativas no graves en materia de atención ciudadana



Proceso de Certificación de Competencias Transversales en materia de Atención Ciudadana.

Actividad propositiva:



1.7.3 Lee el siguiente artículo 75 de la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México y escribe en la siguiente tabla una propuesta de actuación como persona servidora pública en la atención ciudadana para evitar sanciones administrativas:

Propuesta de Actuación para evitar sanciones administrativas

“Artículo 75. En los casos de responsabilidades administrativas distintas a las que son competencia del Tribunal, La Secretaría o los Órganos internos de control impondrán las sanciones administrativas siguientes:

- I. Amonestación pública o privada;
- II. Suspensión del empleo, cargo o comisión;
- III. Destitución de su empleo, cargo o comisión, y
- IV. Inhabilitación temporal para desempeñar empleos, cargos o comisiones en el servicio público y para participar en adquisiciones, arrendamientos, servicios u obras públicas.
- V. La indemnización a la Hacienda Pública de la Ciudad de México por el daño o perjuicio causado.

La Secretaría y los Órganos internos de control podrán imponer una o más de las sanciones administrativas señaladas en este artículo, siempre y cuando sean compatibles entre ellas y de acuerdo a la trascendencia de la Falta administrativa no grave.

La suspensión del empleo, cargo o comisión que se imponga podrá ser de uno a treinta días naturales.

En caso de que se imponga como sanción la inhabilitación temporal, ésta no será menor de tres meses ni podrá exceder de un año”.

Una vez de haber leído el artículo 75, referente al apartado de sanciones. Escribe una propuesta de actuación como persona servidora pública en la atención ciudadana para evitar sanciones administrativas:



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**

1.8 Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (Ley de transparencia)

El objeto de esta ley, establecido en su artículo 1° es “establecer los principios, bases generales y procedimientos para garantizar a toda persona el Derecho de Acceso a la Información Pública en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo público en la CDMX.



Actividad de lectura:

1.8.1 Lee los contenidos de la siguiente tabla que contienen información de artículos de la Ley de transparencia que te sirven para tus labores de atención a la ciudadanía.

Artículo	Relación con la atención ciudadana
12	Reconocer que es obligación de las dependencias públicas y de las personas servidoras públicas realizar las medidas necesarias para que todas las personas en igualdad de condiciones tengan acceso a la Información Pública, sin discriminación, por motivo alguno.
13	Saber que toda la información pública generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de las dependencias y personas servidoras públicas deberán ser accesibles para cualquier persona, por lo que se deben contar con todos los mecanismos y canales para ello.
14	Garantizar que en el ejercicio de las funciones de atención a la ciudadanía la información generada deberá tener un lenguaje claro y sencillo para cualquier persona.
183	Conocer que entre la información considerada reservada de las personas se refiere a aquellas que pueda poner en riesgo la vida, seguridad o salud de una persona física y sea información de expedientes o casos judiciales que están resolviendo asuntos en materia judicial o de protección de las personas.
186	Reconocer que la información confidencial refiere a datos personales que hacen a una persona identificada o identificable.
264	Conocer las causas de sanciones por no cumplir con las normas de esta ley como la falta de respuesta a las solicitudes de información en los plazos señalados en la normatividad aplicable; usar, sustraer, divulgar, ocultar, alterar, mutilar, destruir o inutilizar, total o parcialmente, sin causa legítima, conforme a las facultades correspondientes, la información que se encuentre bajo la custodia de personas servidoras públicas; entregar información incomprensible, incompleta, en un formato no accesible, una modalidad de envío o de entrega diferente a la solicitada previamente por el usuario en su solicitud de acceso a la información, al responder sin la debida motivación y fundamentación establecidas en esta Ley; declarar la inexistencia de la información cuando exista total en sus archivos.



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**



Actividad de análisis:

1.8.2 Encierra en un círculo las acciones necesarias para que en tu atención a la ciudadanía pongas en práctica lo que leíste en la tabla relacionada con los artículos de la Ley de transparencia.

- a) Saludar a las personas y en todo momento llamarlas por su nombre.
- b) Explicar la información a las personas de una forma clara y sencilla.
- c) Cuidar que el acceso a la información reservada y confidencial de las personas solamente puedan realizarlas las personas autorizadas para ello y para propósitos relacionados con el cumplimiento de la ley y de las obligaciones en el servicio público.
- d) Si una persona no quiere dar información personal, decirle que es necesario que la comparta si desea que se de atención a su solicitud.
- e) Decir a las personas el aviso de privacidad o informarles que pueden consultarlo en el formulario de atención ciudadana impreso o en el portal digital del Gobierno de la CDMX.
- f) Informar a la ciudadanía las diferentes modalidades, presencial, telefónica y digital, que tienen para presentar sus solicitudes de atención ciudadana y de información.

Clave de respuestas:

b), c), e), f)

1.9 Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México (Ley de Alcaldías)

El objeto de esta ley es “regular y establecer las bases para la integración, organización, administración, funcionamiento y atribuciones del Gobierno y de la Administración Pública de las demarcaciones territoriales y sus Alcaldías”.

En el artículo 242 se establece la norma que refiere a que las personas servidoras públicas de atención a la ciudadanía en las alcaldías de la CDMX se sujetarán a las leyes en materia de servidoras públicas de la APCDMX. Las normas que se especifican en esta ley son:

- Título cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Capítulo II del título sexto de la Constitución Política de la Ciudad de México.



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**

- Ley del Sistema Anticorrupción de la CDMX y leyes que conformar dicho sistema, entre la cuales están:

- Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.
- Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México.
- Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México.
- Ley Orgánica de la Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción de la Ciudad de México.



Ejercicio de redacción:

1.9.1 A partir de tu experiencia como persona servidora pública en la Ciudad de México y considerando las leyes que norman tu actuación, escribe las acciones y mecanismos que llevas cabo para cumplir con tus responsabilidades explicitadas en el artículo 242 de la Ley de Alcaldías.



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**

1.10 Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México

El objeto de esta ley es “organizar y regular el funcionamiento de la Administración Pública de la Ciudad de México”. En la siguiente tabla te presentamos los artículos que esencialmente establecen normas para la atención a la ciudadanía y los puntos que te recomendamos reafirmes.

Artículo	Relación con la atención ciudadana
2	Conocer todas las dependencias y órganos de la APCDMX que estarán sujetas a las disposiciones de esta ley.
11	Comprender que en la atención a la ciudadanía se deben respetar los valores de dignidad, ética, justicia, lealtad, libertad y seguridad.
16	Comprender que la atención a la ciudadanía debe estar alineada a los programas de respeto y garantía de los derechos humanos y otros relacionados con el bienestar de la población.



Actividad de complementación

1.10.1 Lee los artículos 2, 11 y 16 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México y complementa la siguiente tabla con la descripción de los conceptos establecidos en estos.

Concepto	Descripción
Administración pública	
Servicio público	
Valores para los actos y procedimientos de la APCDMX	
Garantizar el derecho a un medio ambiente sano, la movilidad, la salud mental y física	



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**

1.11 Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (Ley para prevenir la discriminación)

El objeto de esta ley es la de establecer bases para que la APCDMX implemente acciones, estrategias y programas para prevenir y eliminar cualquier forma de discriminación a las personas y grupos poblacionales. En la siguiente tabla te presentamos los artículos que esencialmente establecen normas para la atención a la ciudadanía y los puntos que te recomendamos reafirmes.

Artículo	Relación con la atención ciudadana
5	Reconocer que en la CDMX y por ende en los servicios que ofrecen las dependencias públicas y en la atención a la ciudadanía, “queda prohibida cualquier forma de discriminación, entendiéndose por ésta la negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento o restricción de alguno o algunos de los derechos humanos de las personas, grupos y/o comunidades, estén o no en situación de discriminación imputables a personas físicas o morales o entes públicos con intención o sin ella, dolosa o culpable, por acción u omisión, por razón de su origen étnico, nacional, raza, lengua, sexo, género, identidad indígena, identidad de género, expresión de rol de género, edad, discapacidad, condición jurídica, social o económica, apariencia física, condiciones de salud, características genéticas, embarazo, religión, opiniones políticas, académicas o filosóficas, identidad o filiación política, orientación sexual o preferencia sexual, estado civil, por su forma de pensar, vestir, actuar, gesticular, por tener tatuajes o perforaciones corporales, por consumir sustancias psicoactivas o cualquier otra que tenga por efecto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, de los derechos y libertades fundamentales, así como la igualdad de las personas frente al ejercicio de derechos”.
8	Saber que la atención ciudadana debe basarse en el principio de igualdad y no discriminación.
9	Saber que en la atención a la ciudadanía se debe actuar bajo los principios de “Igualdad; No discriminación; Justicia social; Reconocimiento de las diferencias; Respeto a la dignidad; Integración en todos los ámbitos de la vida; Accesibilidad Equidad, y Transparencia y acceso a la información”.
10	Conocer que en la atención ciudadana se deben tomar en cuenta los programas y mecanismos para la protección, universalidad, indivisibilidad, permanencia, interdependencia, progresividad y expansión de los derechos humanos y estos últimos como criterios orientadores de la atención a la ciudadanía.
15	Garantizar en la atención ciudadana el acceso a la información y servicios que fortalezcan la participación democrática de las personas mediante los mecanismos y canales de la APCDMX.

Actividad de análisis:



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**



1.11.1 Lee las siguientes situaciones y a partir de los artículos 5, 8, 9, 10 y 15 de la Ley para prevenir la discriminación y tu experiencia como persona servidora pública, escribe las formas como se promueve y garantiza en tu atención la eliminación de actos discriminatorios.

Caso 1. La persona que estoy atendiendo no sabe leer ni escribir.

Caso 2. La persona que estoy atendiendo es transgénero y pide que le llame por el nombre con el que ella se siente identificada pero el nombre de su identificación que me presenta es otro.

Caso 3. Una persona que escribe, por los medios digitales, con muchas faltas de ortografía y con letras mayúsculas o minúsculas sin un orden y hay momentos en que no es claro su mensaje.

Caso 4. Una persona que me contacta vía telefónica, pero habla muy poco el español.



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**

1.12 Lineamientos mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México (Lineamientos)

El objeto de estos lineamientos es “establecer las características de un Modelo Integral con el fin de ofrecer una atención ciudadana accesible, confiable y de calidad, que constituya la identidad única” de la APCDMX.



Ejercicio de lectura:

1.12.1 Lee los contenidos de la siguiente tabla que contienen información de artículos de los Lineamientos que te sirven para tus labores de atención a la ciudadanía.

Lineamiento	Relación con la atención ciudadana
3	<p>Reconocer los principios por los cuales se deben regir los servicios de atención ciudadana brindados por las personas servidoras pública de la APCDMX. Entre los cuales se encuentran.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respeto. • No discriminación, trato igualitario e imparcialidad. • Calidez. • Orden. • Imagen personal e institucional. • Agilidad. • Calidad en el servicio. • Eficacia. • Eficiencia. • Simplificación. • Transparencia. • Protección de datos personales. • Atención omnicanal. • Prevención. • Atención prioritaria. • Accesibilidad universal.
4	<p>Conocer las obligaciones del personal de atención ciudadana de la APCDMX, en cualquiera de sus modalidades, entre las cuales se enuncian:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar de forma clara y veraz toda la información y orientación acerca de los requisitos, fundamentos jurídicos, lugares, fechas, horarios y plazos de gestión, las disposiciones vigentes de los trámites y servicios que solicite la ciudadanía. • Portar gafetes que lo identifiquen como personal de atención ciudadana. • Dirigirse con respeto a las personas que requieran de la atención.



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**

	<ul style="list-style-type: none"> • No requerir, ni recibir gratificaciones, económicas o en especie por el desempeño de sus funciones. • Portar vestimenta de acuerdo con lo que indique la institución, puede ser uniforme o vestimenta en colores homogéneos.
5	Conocer la definición de las Áreas de Atención Ciudadana (AAC) de la APCDMX que serán instancias y espacios habilitados para captar la demanda ciudadana y brindar la información necesaria para la gestión de trámites, servicios, asesorías, quejas y denuncias relacionadas con las solicitudes de servicios públicos que les presenten las personas, para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes.
21.2	<p>Conocer los requisitos para el perfil de las personas que atenderás a la ciudadanía, entre los cuales se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actitud de servicio para brindar atención al público. • Facilidad de comunicación verbal oral y escrita. • Apego a reglas y procedimientos. • Presentación acorde a la vestimenta institucional. • Para la atención digital, además de los cuatro primeros, excelente redacción y ortografía y e experiencia o formación en administración de medios digitales y uso de tecnologías digitales. • Para la atención telefónica, además de los cuatro primeros, tono de voz con timbre agradable, y pronunciación adecuada, hablar con correcta nitidez, articulación y vocalización.
24.5	Saber que el personal de atención ciudadana, obligatoriamente tiene que portar gafete de identificación, con su nombre y fotografía, a la vista de las personas ciudadanas.
24.6	Saber que el personal de atención ciudadana, es responsable del manejo y uso que le den a los gafetes de identificación.
24.7	Saber que el personal de atención ciudadana que solicite licencia, tiene que entregar su gafete de identificación a la autoridad correspondiente, para su resguardo durante el periodo de la licencia otorgada.
24.9	Saber que en caso de robo, extravío o destrucción del gafete de identificación, la persona servidora titular tiene que levantar acta ante el Ministerio Público, en un lapso no mayor a tres días hábiles en cualquiera de los supuestos, y entregar una copia de esta a la autoridad correspondiente.
30.1	<p>- Saber que el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) y las aplicaciones y plataformas relacionadas con este, son el medio por el cual los ciudadanos pueden presentar vía electrónica, las 24 horas de los 365 días del año, a través del Portal Ciudadano del Gobierno de la Ciudad de México y de todos los demás canales de captación física, virtual, electrónica, medios digitales y telefónica, las solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos sobre la probable comisión de ilícitos en la gestión de trámites y servicios, mismas que serán resueltas por las áreas competentes.</p> <p>- Comprender que el SUAC, no es la plataforma para la realización de trámites.</p>



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**

30.2	Saber que el acceso al SUAC se realizará mediante los enlaces del Portal Ciudadano de la Ciudad de México, sitios web de los Entes Públicos y de las diferentes aplicaciones correspondientes.
30.5	Saber y comprender que las solicitudes presentadas y canalizadas a través del SUAC tendrán un número de folio, mismo que identificará a la solicitud desde su ingreso hasta su conclusión.
30.6	Comprender que las atenciones a la ciudadanía por los diferentes canales, para el otorgamiento de número de folio a las solicitudes presentadas por el ciudadano, es necesario que en el formulario del SUAC, se contesten los campos mínimos para su canalización.
30.7	Saber que las solicitudes presentadas por las personas ciudadanas serán canalizadas a los Entes Públicos de acuerdo con sus atribuciones y temas de competencia a fin de que se proporcione la respuesta y la atención correspondiente.



Actividad de complementación:

1.12.2 Lee el artículo 3 de los Lineamientos y complementa la siguiente tabla con la información de los principios que sigues en la atención ciudadana que brindas como persona servidora pública de la APCDMX.

Principio	Descripción establecida en los Lineamientos	Formas como aplico estos principios en el servicio público
Respeto		
Calidez		
Imagen personal e institucional		



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**

Agilidad		
Calidad en el servicio		
Eficacia		
Simplificación		
Transparencia		
Protección de datos personales		
Prevención		



Proceso de Certificación de Competencias Transversales en materia de Atención Ciudadana.

Atención prioritaria		
----------------------	--	--

1.12.3 Relaciona uniendo con una línea, la obligación de las personas servidoras públicas de la APCDMX con el requisito de su perfil que le corresponda.

Obligaciones

Dirigirse con respeto a las personas que requieran de la atención.

No requerir, ni recibir gratificaciones, económicas o en especie por el desempeño de sus funciones.

Brindar de forma clara y veraz toda la información y orientación acerca de los trámites y servicios que solicite la ciudadanía.

Portar vestimenta de acuerdo con lo que indique la institución.

Requisitos

Facilidad de comunicación verbal oral y escrita.

Presentación acorde a la vestimenta institucional.

Actitud de servicio para brindar atención al público.

Apego a reglas y procedimientos.



Actividad de complementación:

1.12.4 Lee la Guía de usuario del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) de la Agencia Digital de Innovación Pública en el cual se presentan los pasos para la captura del SUAC en las tres modalidades de atención y complementa el siguiente diagrama de flujo para el registro de folios. Sigue el ejemplo.

Acceso al sistema

Ejemplo. Accedo al sistema en la computadora, escribiendo la liga:

<https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/login> y escribo mi nombre de usuario y mi contraseña.



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**



Generar nuevo reporte SUAC



Registro de la solicitud



Detalles de la solicitud



Ubicación



Datos del solicitante



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**

[Empty box for step 1]



Imágenes y/o documentos para respaldar la solicitud



Tipo de solicitud



Turnado



Folio SUAC



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**



Consulta del estatus del folio SUAC



Informar a la persona ciudadana su folio y forma de consultarlo



Ejercicio de análisis

1.12.5 Escribe la respuesta correcta de las siguientes preguntas sobre el SUAC, de acuerdo con lo establecido en los Lineamientos 30.1, 30.2, 30.5, 30.6 y 30.7.

1. Escribe una ventaja que el SUAC y las aplicaciones y plataformas que se relacionan con este ofrece a las personas ciudadanas para presentar sus solicitudes.

2. ¿Qué no se puede realizar mediante el SUAC?

3. ¿Cuáles son las formas por las que se puede tener acceso al SUAC?



Proceso de Certificación de Competencias Transversales en materia de Atención Ciudadana.

4. ¿Qué genera el registro del SUAC y cuál es su principal función?

5. ¿Qué se requiere para obtener un número de folio del SUAC?

6. ¿A dónde se canalizan las solicitudes ciudadanas registradas en el SUAC?

1.13 Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México (Reglamento)

El objeto de esta ley es “reglamentar la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, así como adscribir y asignar atribuciones a las Unidades Administrativas, Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo de las Dependencias, así como a los Órganos Desconcentrados de la Administración Pública de la Ciudad de México, atendiendo a los principios estratégicos que rigen la organización administrativa de la Ciudad de México”.

En sus artículos 6 y 7 se establecen las dependencias y órganos que integran la APCDMX y que constituyen el catálogo de instituciones o entes a los que las personas servidoras públicas pueden canalizar las peticiones de la ciudadanía.



Ejercicio de redacción:

1.13.1 Lee los artículos 6 y 7 del Reglamento y, a partir de tu experiencia como persona servidora pública, elige 5 dependencias de la APCDMX y escribe un ejemplo de solicitud de atención o información presentada por la ciudadanía que tiene que ser atendida por dicha dependencia.



**Proceso de Certificación de Competencias Transversales
en materia de Atención Ciudadana.**

Dependencia	Ejemplo
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Bibliografía

- Aviso por el que se modifican los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 1 de diciembre de 2021. Disponible en https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/376a5a1954088e158da07d0f62ff4e63.pdf (Consultado el 20 de enero de 2022).

- Decreto por el que se expide la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 6 de mayo de 2016. Disponible en <http://aldf.gob.mx/archivo-b5af5631cc511f39048062da26bbfe7f.pdf> (Consultado el 22 de diciembre de 2021).



Proceso de Certificación de Competencias Transversales en materia de Atención Ciudadana.

- Decreto por el que se expide la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad De México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 6 de mayo de 2018. Disponible en <http://www.aldf.gob.mx/archivo-00c40abe7cb0eaca60f3fa14a637dcdc.pdf> (Consultado el 22 de diciembre de 2021).
- Decreto por el que se expide la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 4 de mayo de 2018. Disponible en <http://www.aldf.gob.mx/archivo-4cdbf769a82837df29bebc34b48413ec.pdf> (Consultado el 22 de diciembre de 2021).
- Decreto por el que se expide la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 24 de febrero de 2011. Disponible en <http://www.aldf.gob.mx/archivo-56a430f601bb8856a2980af9738e8336.pdf> (Consultado el 22 de diciembre de 2021).
- Decreto por el que se expide el Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, 24 de enero de 2019. Disponible en <https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/index.php/leyes/reglamentos/1426-reglamentointeriordelpoderejecutivoydelaadministracionpublicadelaciudaddemexico> (Consultado el 22 de diciembre de 2021).
- Guía de usuario. Sistema Unificado de Atención Ciudadana. Operador digital. Agencia Digital de Innovación Pública. Noviembre 2020.
- Guía de usuario. Sistema Unificado de Atención Ciudadana. Operador telefónico. Agencia Digital de Innovación Pública. Noviembre 2020.
- Lineamientos mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 2 de julio de 2019. Disponible en http://data.eap.cdmx.gob.mx/ut/2019/images/Normatividad/modelo_integral_atencion_ciudadana.pdf (Consultado el 22 de diciembre de 2021).