



LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO (EAP) EN COORDINACIÓN CON LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA (ADIP) DE LA CIUDAD DE MÉXICO, EMITE LAS SIGUIENTES

DISPOSICIONES GENERALES

PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE LA COMPETENCIA TRANSVERSAL EN MATERIA DE ATENCIÓN CIUDADANA 2023: CTRAC-01 “PROPORCIONAR ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CONFORME A LA NORMATIVIDAD APLICABLE”.

Dirigida a

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS QUE BRINDAN ATENCIÓN CIUDADANA EN LAS ALCALDÍAS Y DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

Objetivo del Proceso	<p>Certificar a las personas servidoras públicas que brindan atención en las áreas de atención ciudadana de las Alcaldías y Dependencias del Gobierno de la Ciudad de México en la competencia profesional:</p> <p>CTRAC-01 “Proporcionar atención a la ciudadanía conforme a la normatividad aplicable”, en alguna de sus tres modalidades:</p> <p>1.1 Brindar atención presencial, 1.2 Brindar atención telefónica, 1.3 Brindar atención digital.</p>
Modalidad	En línea y presencial
Fechas de Pre-registro al Proceso de Certificación	<p>Del 03 al 21 de abril del 2023, se habilitará en la plataforma de la EAP el Link para llevar a cabo el registro de participantes, a partir de las 9:00 horas y hasta las 23:59 horas del último día.</p> <p>El registro es de carácter personal y lo podrá realizar en la siguiente liga:</p> <p>http://data.eap.cdmx.gob.mx/ControlEscolar/preregistro/23/2/PDCTRANSCTRAC_1</p> <div data-bbox="824 1640 980 1793" data-label="Image"></div>



<p>Requisitos para participar en el proceso</p>	<p>I. Ser persona servidora pública en activo de alguna Alcaldía/Dependencia del Gobierno de la Ciudad de México.</p> <p>II. Estar desempeñando funciones de atención ciudadana no menor a 6 meses en alguna de sus tres modalidades: presencial, telefónica o digital.</p> <p>III. Cumplir en tiempo y forma con el pre-registro en línea, establecido por la EAP.</p> <p>Documentos para el registro en línea (Plataforma de la EAP):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Currículum Vitae (Formato EAP), con soporte documental de la experiencia académica y laboral. 2. Identificación Oficial (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional). 3. Comprobante del último grado de estudios. 4. Comprobante de acreditación del (la) servidor(a) público de la CDMX. <p>Para que el registro sea válido deberán subir a la plataforma de la EAP copia electrónica de los documentos mencionados (formato PDF con un tamaño y peso menor a 2 MB)</p> <p>Nota: Los datos y documentos solicitados serán insumo para valoración curricular que comprenderá aspectos académicos y laborales, mismos que sumaran en la calificación para el resultado final de la evaluación para la certificación.</p>						
<p>Etapas del Proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pre-registro en la Plataforma de la EAP • Evaluación (aplicación de los Instrumentos de evaluación de conocimientos teóricos y prácticos), modalidad digital y telefónica. • Aplicación de evaluación práctica, modalidad presencial (a personas que brindan atención ciudadana presencial). • Integración de calificaciones (práctica y teórica), valoración académica y curricular (por parte de la EAP). • Emisión de dictámenes y certificación de acuerdo a la metodología empleada por la EAP. 						
<p>Aplicación de Evaluación Teórica y Práctica</p>	<p>Aplicación de examen teórico de conocimiento (en línea) y práctico (en línea y presencial), para lograr la certificación en la competencia profesional:</p> <p>CTRAC-01 “Proporcionar atención a la ciudadanía conforme a la normatividad aplicable”, en sus tres modalidades: 1.1 Brindar atención presencial, 1.2 Brindar atención telefónica, 1.3 Brindar atención digital.</p> <p><u>25 de abril del 2023</u></p> <p>Aplicación de evaluación en línea (teórica y práctica) dirigido a personal que brinda atención ciudadana en Modalidad digital en Alcaldías y Dependencias del Gobierno de la Ciudad de México y que su apellido paterno inicia con las letras (A-H).</p> <table border="1" data-bbox="516 1713 1325 1818"> <thead> <tr> <th><i>Evaluación teórica</i></th> <th><i>Evaluación práctica</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>10:00 a 11:00 hrs.</i></td> <td><i>12:00 a 13:00 hrs.</i></td> </tr> <tr> <td><i>15:00 a 16:00 hrs.</i></td> <td><i>16:00 a 17:00 hrs.</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Evaluación teórica</i>	<i>Evaluación práctica</i>	<i>10:00 a 11:00 hrs.</i>	<i>12:00 a 13:00 hrs.</i>	<i>15:00 a 16:00 hrs.</i>	<i>16:00 a 17:00 hrs.</i>
<i>Evaluación teórica</i>	<i>Evaluación práctica</i>						
<i>10:00 a 11:00 hrs.</i>	<i>12:00 a 13:00 hrs.</i>						
<i>15:00 a 16:00 hrs.</i>	<i>16:00 a 17:00 hrs.</i>						



26 de abril del 2023

Aplicación de *evaluación en línea (teórica y práctica)* dirigido a personal que brinda atención ciudadana en *Modalidad digital* en *Alcaldías y Dependencias* del Gobierno de la Ciudad de México *y que su apellido paterno inicia con las letras (I-Z).*

<i>Evaluación teórica</i>	<i>Evaluación práctica</i>
<i>10:00 a 11:00 hrs.</i>	<i>12:00 a 13:00 hrs.</i>
<i>15:00 a 16:00 hrs.</i>	<i>16:00 a 17:00 hrs.</i>

27 de abril del 2023

Aplicación de *evaluación en línea (teórica y práctica)* dirigido a personal que brinda atención en áreas de atención ciudadana en *Modalidad telefónica* en *Alcaldías y Dependencias* del Gobierno de la Ciudad de México *y que su apellido paterno inicia con las letras (A-H).*

<i>Evaluación teórica</i>	<i>Evaluación práctica</i>
<i>10:00 a 11:00 hrs.</i>	<i>12:00 a 13:00 hrs.</i>
<i>15:00 a 16:00 hrs.</i>	<i>16:00 a 17:00 hrs.</i>

28 de abril del 2023

Aplicación de *evaluación en línea (teórica y práctica)* dirigido a personal que brinda atención en áreas de atención ciudadana en *Modalidad telefónica* en *Alcaldías y Dependencias* del Gobierno de la Ciudad de México *y que su apellido paterno inicia con las letras (I-Z).*

<i>Evaluación teórica</i>	<i>Evaluación práctica</i>
<i>10:00 a 11:00 hrs.</i>	<i>12:00 a 13:00 hrs.</i>
<i>15:00 a 16:00 hrs.</i>	<i>16:00 a 17:00 hrs.</i>

02 de mayo del 2023

Aplicación de *evaluación en línea (teórica)* dirigido a personal que brinda atención ciudadana en *Modalidad presencial* en *Alcaldías y Dependencias* del Gobierno de la Ciudad de México.

Que su primer apellido inicia con las letras de la *(A-H)*

<i>Evaluación teórica</i>
<i>10:00 a 11:00 hrs.</i>
<i>15:00 a 16:00 hrs.</i>



03 de mayo del 2023

Aplicación de **evaluación en línea (teórica)** dirigido a personal que brinda atención ciudadana en **Modalidad presencial** en **Alcaldías y Dependencias** del Gobierno de la Ciudad de México.

Que su primer apellido inicia con las letras de la (I-Z)

Evaluación teórica
10:00 a 11:00 hrs.
15:00 a 16:00 hrs.

Del 04 al 31 de mayo del 2023

Aplicación de la **evaluación práctica presencial**, dirigido a personal que brinda atención ciudadana en **Modalidad presencial** en **Alcaldías y Dependencias** del Gobierno de la Ciudad de México.

El horario de aplicación de la evaluación práctica será de (09:00 a 15:00 hrs.)

(La EAP programará en coordinación con la ADIP, la evaluación para acudir en el lugar de trabajo del participante)

Consideraciones generales

Los supuestos no previstos serán resueltos por la Escuela de Administración Pública conjuntamente con la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México.

Excepcionalmente, por caso fortuito o fuerza mayor, en el supuesto de existir alguna modificación de fechas, método, horarios o lugar en la implementación de alguno de los dos procesos, la Escuela informará de dicho cambio a través de comunicados oficiales.

Para el adecuado seguimiento de las actividades establecidas en las presentes disposiciones, las personas participantes recibirán información y comunicados a la cuenta de correo electrónico que hayan proporcionado en el registro, por lo que deberán revisarlo periódicamente a partir de la fecha en que realice el registro.

Para cualquier aclaración, dudas o comentarios, las y los participantes podrán comunicarse con el **Mtro. José Eduardo Gómez Aguilar**, Subdirector de Certificación y Concursos; al teléfono 5130-7190 extensiones (5677, 5572, 5583), correo electrónico: jgomeza@cdmx.gob.mx.

O bien con el **Mtro. Francisco Reyes Altamirano**, Jefe de Unidad Departamental de Concursos; al teléfono 5130-7190 extensión 5677.