



ALCALDÍA TLALPAN

Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México

A. Perfil escolar

I. Para Responsables de VUT, CESAC, y AAC. Titulado, pasante o con 70% de créditos a nivel de educación superior comprobables, en algún área de ciencias sociales, humanidades o administrativas, ingeniería, técnico superior universitario, relacionado con temas de mejora continua de la calidad.

II. Para Operadores de VUT, CESAC, y AAC. Certificado de educación media superior, carrera técnica o nivel superior, estas últimas en carreras relacionadas con áreas de ciencias sociales, humanidades o administrativas; o relacionadas con temas de mejora continua de la calidad. Para Operadores de VUT, CESAC, y AAC. Deseable experiencia laboral en puestos afines, preferentemente en la Administración Pública;

III. Para responsables de VUT, CESAC y AAC. Experiencia laboral mínima de 1 año en puestos de mando, deseable experiencia laboral en puestos afines.

IV. Manejo de paquetería ofimática e Internet.

V. Buena redacción y ortografía.

VI. En los casos específicos en que los operadores para VUT, CESAC, y AAC no cuenten con el nivel escolar mínimo requerido, se podrá complementar la formación trunca correspondiente, cuando el personal tenga más de tres años de experiencia comprobable, operando, apoyando o realizando actividades relacionadas con la atención ciudadana, así como el visto bueno del RAAC de los Entes Públicos. Para tales efectos, el RAAC deberá adjuntar oficio de justificación y visto bueno adjunto al Formato de Registro del Personal Evaluado y/o al Formato de Registro de Personal. La compensación de experiencia por perfil escolar no deberá en ningún caso omitir los procesos de evaluación para el ingreso de personal a las AAC.

B. Perfil personal

I. Modalidad de atención Presencial:

1. Actitud de servicio para brindar atención al público;
2. Facilidad de comunicación verbal oral y escrita;
3. Apego a reglas y procedimientos;
4. Presentación acorde a la vestimenta institucional (uniforme aprobado por el Manual de Identidad Gráfica de las AAC); y
5. Para el Responsable de VUT, CESAC y AAC, habilidad de supervisión de personal.

II. Modalidad de Atención Digital:

Adicionalmente a los requisitos establecidos en el numeral 21,

1. Excelente redacción y ortografía; y
2. Experiencia o formación en administración de medios digitales y uso de tecnologías digitales (ordenadores, tabletas, teléfonos inteligentes, navegadores web, aplicaciones, etc.)

III. Modalidad de Atención Telefónica:

Adicionalmente a los requisitos establecidos en la en el numeral 21,

1. Tono de voz con timbre agradable, y
2. Pronunciación adecuada, hablar con correcta nitidez, articulación y vocalización.