



### 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.