



# ALCALDÍA TLALPAN

---

## **Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.**

### 24.2. Reclutamiento del personal de atención ciudadana.

24.2.1. Los aspirantes a ocupar puestos vacantes en las AAC y UNAC, deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

#### A. Perfil escolar

- I. Titulado a nivel de educación superior, para Responsables de VUD, CESAC y AAC.
- II. Certificado de educación media superior o superior, este último en carreras relacionadas con las materias sobre las que se brinde la atención ciudadana, para Operadores de VUD, CESAC y AAC;
- III. Experiencia laboral mínima de un año en puesto afín, preferentemente en la Administración Pública;
- IV. Experiencia laboral en puestos de mando, aplicable para la fracción I., del inciso A., del numeral 24.2.1.;

#### V. Manejo de paquetería de computación e Internet;

#### B. Perfil personal: I. Modalidad de atención Presencial:

1. Actitud de servicio para brindar atención al público;
2. Facilidad de comunicación verbal;
3. Apego a reglas y procedimientos;
4. Buena presentación, con vestimenta formal, y
5. Habilidad de supervisión de personal, para el Responsable de VUD, CESAC y AAC. II.

Modalidad de Atención Telefónica: Adicionalmente a los requisitos establecidos en la fracción

I., del inciso B., numeral 24.2.1.,

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

III. Modalidad de Atención Digital: Adicionalmente a los requisitos establecidos en la fracción I., del inciso B., numeral 24.2.1. 1. Buena redacción y ortografía.