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.

24.3. Los aspirantes, deberán presentar a las DGA, en original para cotejo o copia certificada y copia simple, la documentación siguiente:

I. Título y Cédula Profesional, para el Responsable de VUD, CESAC y AAC;

II. Constancia de Estudios expedida por la Institución Académica respectiva, para Operadores de VUD, CESAC y AAC;

III. Currículum Vitae actualizado con fotografía reciente;

IV. Acta de nacimiento;

V. Identificación oficial vigente con fotografía, y

VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.

24.4. Los expedientes de los aspirantes a personal de atención ciudadana, permanecerá bajo resguardo de la DGA.

24.5. Evaluación y selección del personal de atención ciudadana

24.5.1. El proceso de evaluación comprenderá las etapas siguientes:

I. Evaluación curricular;

II. Entrevista;

III. Examen de conocimientos;

IV. Examen psicométrico, y

V. Curso en línea en materia de Atención Ciudadana.

24.5.2. El examen de conocimientos deberá abarcar temas específicos relacionados con las funciones de las AAC y UNAC en las modalidades presencial, telefónica y digital.

24.5.3. El examen de conocimientos deberá realizarse conforme a la guía de estudio elaborada por la DGA.

24.5.4. El examen deberá elaborarse en formato de opción múltiple, con un mínimo de 60 reactivos.

24.5.5. La DGA, previo al inicio de la evaluación de conocimientos, deberá enviar a la CGMA, el examen en archivo magnético y la guía de estudio, para su visto bueno y en su caso, registro del examen.

24.5.6. Los aspirantes a personal de atención ciudadana, deberán obtener una calificación mínima aprobatoria de siete en el examen de conocimientos efectuado.

24.5.7. El examen psicométrico deberá emplear instrumentos confiables y válidos que midan la inteligencia, personalidad, valores y aquellos que permitan evaluar habilidades específicas para el trabajo administrativo y de atención ciudadana.

24.5.8. Los aspirantes deberán obligatoriamente tomar y aprobar el curso en línea en materia de Atención Ciudadana, que en su momento desarrolle la CGMA en coordinación con otras áreas.

13 de Octubre de 2014 GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL 19

24.6. Contratación del personal de atención ciudadana

24.6.1. Las AAC y UNAC en las modalidades presencial, telefónica y digital, deberán contratar a personal que cubra un perfil y nivel de conocimientos y capacidades suficientes para brindar una atención de calidad bajo los principios de atención ciudadana descritos en los presentes lineamientos.

24.6.2. Los titulares de las DGA deberán enviar a la CGMA, dentro del plazo de los cinco días hábiles siguientes a la contratación, el “Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado”, de los candidatos que hayan obtenido resultados favorables, así como el “Formato de Registro de Personal de Atención Ciudadana”, en forma impresa y en archivo electrónico, a efecto de que sea registrado en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana.

24.6.3. La CGMA no procederá al registro de alta en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana, en aquellos casos en los que los formatos que se encuentren incompletos o sin las firmas de autorización.

24.6.4. El personal de atención ciudadana, entrará en operaciones hasta que se encuentre debidamente acreditado y registrado en el Padrón de Personal de Atención al Público.

En caso de iniciar operaciones sin haber obtenido la acreditación, la CGMA lo hará del conocimiento de la Contraloría Interna del Órgano de la APDF omiso, para los efectos conducentes.