

INSTRUCTIVO DETALLADO POR TEMA

Recomendamos tomar en cuenta las indicaciones que presentamos a continuación.


Según sea el **explorador** que se utilice, puede requerirle algunas actualizaciones de programas o descargas de algún plug-in; **es necesario dar aceptar**, de lo contrario no les permitirá trabajar. Por ejemplo, para aquellos archivos con audio, se requiere descargar el plug-in; para los ejercicios pide una actualización; para ir a los links conviene asegurarse que el enlace lo abra en otra pestaña, pues si lo abre en una ventana emergente, no es posible regresar al texto puesto que no habrá la flecha de regreso del explorador. En esos casos, con botón derecho del mouse, darle al link pidiendo que lo **abra en una pestaña** nueva.

Una vez dentro de la plataforma debemos seguir los pasos que detallamos a continuación por cada uno de los temas.

INTRODUCCIÓN: Es un PDF de texto solo lectura. **Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.**

MODULO I

I. IMPORTANCIA DEL SERVICIO PÚBLICO VS. PERCEPCIÓN DE GRATUIDAD


1. ¿Por qué es importante brindar una buena atención al ciudadano?  Dar click para escuchar audio. Al final hay un **TEMA ASOCIADO** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

1.1. Rompiendo paradigmas respecto a la gratuidad del servicio público: **PDF solo lectura.** Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

- a) Todos somos ciudadanos **PDF solo lectura.** Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.
- b) El ciudadano paga impuestos **PDF solo lectura.** Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.
- c) La satisfacción del ciudadano **PDF solo lectura.** Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente. Al final hay un **IR A RESUMEN** dar click para ir al link.

Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente. Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente

2. ¿Qué es el servicio público? **PDF solo lectura.** A la mitad hay un **TEMA ASOCIADO** dar click para ir al link. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto. Concluir la lectura. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

2.1 ¿Por qué tu labor contribuye a generar la confianza del ciudadano en el gobierno? Al inicio hallará **TEMA ASOCIADO** dar click para ir al link.  Dar click para escuchar audio. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

- a) a) Satisfacción ciudadana **PDF solo lectura.** Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

b) Percepción ciudadana *PDF solo lectura*. Al final hallará un **IR A RESUMEN** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

3. Los 5 pasos de la atención ciudadana:

3.1 Orden personal y laboral *PDF solo lectura*. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

3.2 Entender al ciudadano *PDF solo lectura*. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

3.3 Una buena comunicación Es un **TEMA ASOCIADO** dar click para ir al link. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto. Concluir la lectura. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

3.4 Entender el servicio *PDF solo lectura*. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

3.5 Calidad en la atención ciudadana *PDF solo lectura*. Al final hallará **IR A RESUMEN** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente. Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.


EVALUACIÓN Acceder al enlace, resolverla y al finalizar dar click hasta abajo donde dice “Enviar todo y terminar” para que se registren las respuestas –si quieren hacer un nuevo intento, una vez realizado el repaso, pueden volver a acceder a la evaluación. Al terminar, dar click abajo en la barra que dice ***Calidad en el Servicio*** para regresar a la página principal e ir al tema siguiente.

II. IMPORTANCIA DEL ORDEN PERSONAL Y LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

4. ¿Por qué es tan importante el orden personal en tu área laboral? *PDF solo lectura*. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

5. ¿De dónde surgen las 5's japonesas? *PDF solo lectura*. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

5.1 ¿Qué son las 5 s?

5.1.1 SEIRI  Dar click para escuchar audio. Al final hallará un **TEMA ASOCIADO** dar click para ir al link. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto.

5.1.2 SEITON  Dar click para escuchar audio.

5.1.3 SEISO  Dar click para escuchar audio.

5.1.3 SEIKETSU  Dar click para escuchar audio.

5.1.3 SHITSUKE



Dar click para escuchar audio. Al final hallará un [IR A RESUMEN](#) dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

5.2 ¿Cómo instrumento las 5s japonesas en mi área laboral?

PDF solo lectura. Al final hallará un

[IR A RESUMEN](#)

dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

6. ¿Cómo se evalúa el cumplimiento? *PDF solo lectura.* Al final hallará un


[IR A RESUMEN](#)

dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

6.1 ¿Cómo motivar al equipo para el seguimiento y la disciplina? Al inicio hallará un

[TEMA ASOCIADO](#)

click para ir al link.  Dar click para escuchar audio. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto. Continuar lectura. Al final hallará un [IR A RESUMEN](#) dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

EVALUACIÓN Acceder al enlace, resolverla y, al finalizar, dar click hasta abajo donde dice “Enviar todo y terminar” para que se registren las respuestas –si quieren hacer un nuevo intento, una vez realizado el repaso, pueden volver a acceder a la evaluación. Al terminar, dar click abajo en la barra que dice [*Calidad en el Servicio*](#) para regresar a la página principal e ir al tema siguiente.

III. ENTENDIENDO AL CIUDADANO EN SU RELACIÓN CON EL SERVICIO PÚBLICO

EJERCICIO PRÁCTICO 5S's Guardar el ejercicio en el equipo para responderlo y mandarlo a la instructora, por mail, en la fecha que les especifique.

7. ¿Quién es el ciudadano? *PDF solo lectura.* Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

[TEMA ASOCIADO](#)

8. Normativa *PDF solo lectura.* Al final hallará un dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

8.1 Derechos del ciudadano *PDF solo lectura.* Al final hallará un

[IR A RESUMEN](#)

dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

8.2 Obligaciones del ciudadano PDF solo lectura. Al final hallará un **IR A RESUMEN** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

9. Tipologías del ciudadano PDF solo lectura. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

9.1 Habladores PDF solo lectura. Al inicio hallará un **TEMA ASOCIADO** dar click para ir al link. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto. Continuar lectura. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

9.2 Excitables PDF solo lectura. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

9.3 Tímidos PDF solo lectura. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

9.4 Irrazonables PDF solo lectura. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

9.5 Inquisitivos PDF solo lectura. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.


9.6 Presuntuosos PDF solo lectura. Al final hallará dos **TEMA ASOCIADO** dar click para ir al 1er link. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto. Dar click **TEMA ASOCIADO** siguiente para ir al 2º link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

9.7 Silenciosos PDF solo lectura. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

9.8 Escépticos PDF solo lectura. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

9.9 Entendidos PDF solo lectura. Al final hay un **IR A RESUMEN** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

10. ¿Qué es una expectativa a diferencia de una necesidad?  Dar click para escuchar audio. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

10.1 ¿Cuáles son las expectativas del ciudadano en el contacto de atención? PDF solo lectura. Al final hay un **IR A RESUMEN** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

EVALUACIÓN Acceder al enlace, resolverla y al finalizar dar click hasta abajo donde dice “Enviar todo y terminar” para que se registren las respuestas –si quieren hacer un nuevo intento, una vez realizado el paso, pueden volver a acceder a la evaluación. Al terminar, dar click abajo en la barra que dice ***Calidad en el Servicio*** para regresar a la página principal e ir al tema siguiente.


IV. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN PDF solo lectura. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

11. Tipos de comunicación **PDF solo lectura.** Al final hay un **IR A RESUMEN** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

11.1 Comunicación oral **PDF solo lectura.** Hallará dos **TEMA ASOCIADO** dar click para ir al 1er link. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto. Continuar lectura. Al encontrar un nuevo **TEMA ASOCIADO** dar click para ir al 2º link. **IR A RESUMEN** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

11.2 Comunicación no verbal  Dar click para escuchar audio. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente. Al final hallará un **IR A RESUMEN** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

12. ¿Cómo estamos comunicándonos? Al inicio hallará un **TEMA ASOCIADO** dar click para ir al link. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto. **PDF solo lectura.** Continuar lectura. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

TEST DEL BUEN ESCUCHA Acceder al enlace, resolverlo y al finalizar dar click hasta abajo donde dice “Enviar todo y terminar” para que se registren las respuestas –si quieren hacer un nuevo intento, una vez realizado el repaso, pueden volver a acceder al test. Al terminar, dar click abajo en la barra que dice ***Calidad en el Servicio*** para regresar a la página principal e ir al tema siguiente.

12.1 ¿Qué obstáculos o barreras tenemos? **PDF solo lectura.** Al final hallará un **IR A RESUMEN** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

13. Tips para comunicarnos más claramente **PDF solo lectura.** Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

13.1 Atención telefónica **PDF solo lectura.** Al final hallará un **IR A RESUMEN** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.




CHISTE

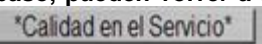
Dar click para escuchar audio.

13.2 Atención en ventanilla Al inicio hallará un **TEMA ASOCIADO** dar click para ir al link. Dar click para escuchar audio  Al final hallará un **IR A RESUMEN** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.


Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

13.3 Atención escrita  Dar click para escuchar audio. Al final hay un **IR A RESUMEN** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

EVALUACIÓN Acceder al enlace, resolverla y al finalizar dar click hasta abajo donde dice “Enviar todo y terminar” para que se registren las respuestas –si quieren hacer un nuevo intento, una vez realizado el repaso, pueden volver a acceder a la evaluación. Al terminar, dar click abajo en la barra que dice  para regresar a la página principal e ir al tema siguiente.

V. IMPORTANCIA DE ENTENDER EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

14. Principios del servicio  Dar click para escuchar audio. Hallará dos **TEMA ASOCIADO** dar click para ir al 1er link. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto. Al regresar **TEMA ASOCIADO** dar click para ir al 2º link. Al final hallará un **IR A RESUMEN** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

14.1 ¿Qué es un servicio? *PDF solo lectura.* Al final hallará un **TEMA ASOCIADO** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

14.2 ¿Qué no es un servicio? *PDF solo lectura.* Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

14.3 Repasando ¿qué es el servicio público? *PDF solo lectura.* Al final hallará un **IR A RESUMEN** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

14.4 Dificultades de los servicios Al final hallará un **TEMA ASOCIADO** dar click para ir al link. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto. También hallará un **IR A RESUMEN** dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

15. Tipologías del Servicio *PDF solo lectura*. Al final hallará un [IR A RESUMEN](#) dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente. Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

16. El valor agregado del servicio *PDF solo lectura*. Al final hallará un [IR A RESUMEN](#) dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

EVALUACIÓN Acceder al enlace, resolverla y al finalizar dar click hasta abajo donde dice “Enviar todo y terminar” para que se registren las respuestas –si quieren hacer un nuevo intento, una vez realizado el repaso, pueden volver a acceder a la evaluación. Al terminar, dar click abajo en la

barra que dice [*Calidad en el Servicio*](#) para regresar a la página principal e ir al tema siguiente.

VI. CALIDAD EN LA ATENCIÓN CIUDADANA *PDF solo lectura*. Al final hallará un [IR A RESUMEN](#) dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

17. ¿Cuándo empieza y cuándo termina la atención al ciudadano? *PDF solo lectura*. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

a) Relación entre calidad y satisfacción *PDF solo lectura*. Al inicio hallará un [TEMA ASOCIADO](#) dar click para ir al link. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto. Continuar lectura. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

b) Dimensiones de la calidad *PDF solo lectura*. Al final hallará un [IR A RESUMEN](#) dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.


Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

18. Identificación de las necesidades del ciudadano *PDF solo lectura*. Al final hay un [IR A RESUMEN](#) dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.


Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

19. Superar las expectativas de servicio de los ciudadanos *PDF solo lectura*. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

20. Causas de la insatisfacción de los ciudadanos *PDF solo lectura*. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.


21. Momentos de crisis y cómo enfrentarlos  Dar click para escuchar audio. Al final hallará un [IR A RESUMEN](#) dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.


Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.




EVALUACIÓN Acceder al enlace, resolverla y al finalizar dar click hasta abajo donde dice “Enviar todo y terminar” para que se registren las respuestas –si quieren hacer un nuevo intento, una vez realizado el repaso, pueden volver a acceder a la evaluación. Al terminar, dar click abajo en la barra que dice  para regresar a la página principal e ir al tema siguiente.

VII. OFRECER UN SERVICIO DE EXCELENCIA



22. Beneficios **PDF solo lectura**. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

a) institucionales **PDF solo lectura**. Al inicio hallará un  dar click para ir al link. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto. Continuar lectura. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.


b) hacia el ciudadano **PDF solo lectura**. Al inicio hallará un  dar click para ir al link. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto. Continuar lectura. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

c) personales **PDF solo lectura**. Hay dos  dar click para ir al 1er link. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto. Al regresar  dar click para ir al 2º link. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto. Al final hallará un  dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

Participación en la mejora del país **PDF solo lectura**. Al inicio hay un  dar click para ir al link. Al terminar dar click en la flecha del explorador para volver al texto. Continuar lectura. Al final hallará un  dar click para ir al link. Al terminar, cerrar ventana y regresar a la página principal para ir al tema siguiente.

Al concluir el resumen debe ir al ejercicio correspondiente.

EVALUACIÓN Acceder al enlace, resolverla y al finalizar dar click hasta abajo donde dice “Enviar todo y terminar” para que se registren las respuestas –si quieren hacer un nuevo intento, una vez realizado el repaso, pueden volver a acceder a la evaluación. Al terminar, dar click abajo en la barra que dice  para regresar a la página principal e ir al tema siguiente.