

# Atención a usuarios en la solicitud de servicios en entidades administradoras de agua

Modalidad Presencial



GOBIERNO DE  
MÉXICO

MEDIO AMBIENTE  
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



35 Años

ESCUELA  
DEL AGUA



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



AGUA  
SECRETARÍA DEL AGUA

CAEM  
COMISIÓN DEL AGUA DEL  
ESTADO DE MÉXICO



**Dirigido a: Personal de empresas de agua que tienen que atender a usuarios durante la prestación de servicios.**

**Sede: Texcoco**

**Duración del curso: 15 horas, 09 y 10 de septiembre de 2024**

**Duración de evaluación: 24 horas, 11, 12 y 13 de septiembre de 2024, considerando hasta 1.5 horas por candidato (por horarios, 2 candidatos en paralelo)**

**Horario: De 9:00 a 17:00 horas**

## Objetivo:

Al término del curso, el participante alineará sus competencias para la certificación en las tareas de atención a usuarios en la solicitud de servicios en entidades administradoras de agua y cuyas competencias incluyen detectar las necesidades y procesar la documentación de usuarios en la solicitud de servicios en entidades administradoras de agua.

Certificar las competencias de las personas que dominan la atención a usuarios en la solicitud de servicios en entidades administradoras de agua, conforme a las habilidades, destrezas y conocimientos, incluidos en el estándar de competencia EC0153.

## Requisitos de ingreso de los participantes:

Tener conocimientos básicos sobre los servicios que presta la institución de agua potable y saneamiento. Tener trato con los usuarios.

## Requerimientos para la evaluación

- Al menos una persona que haga el rol de usuario (se apoyan entre los participantes al evento). Lo provee la persona que está siendo evaluada.
- Computadora portátil o de escritorio, impresora y escáner.
- Documentos con los requisitos para la contratación de los servicios que presta el organismo operador donde trabaja el evaluado (impresos).
- Formatos para la contratación de los servicios que presta el organismo operador donde trabaja el evaluado (impresos).

## Requerimientos para la evaluación

- Lote de papelería (hojas blancas, bolígrafos, clips, grapas, etc.). Lo provee el evaluado.
- Engrapadora.
- Archivero o caja de archivo para simular el control de documentos.
- Persona que apoye como usuario (será alguno de los compañeros de curso)



# Instructora Claudia Olvera Escobedo



GOBIERNO DE  
MÉXICO

MEDIO AMBIENTE  
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONAGUA  
COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA

35 Años

ESCUELA  
DEL AGUA



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



ESTADO DE  
MÉXICO  
¡El poder de servir!

AGUA  
SECRETARÍA DEL AGUA

CAEM  
COMISIÓN DEL AGUA DEL  
ESTADO DE MÉXICO



aneas

Formación académica:

Licenciada en derecho por la Universidad Autónoma de Querétaro

Experiencia profesional:

- Coordinadora de Constitución de Organismos Operadores de Agua y Administración y Operación de Parques Industriales. CEA Jalisco agosto 2022 a la fecha
- Instructora, ANEAS 2109-a la fecha
- Especialista en certificación de competencias laborales
- Experiencia en inducción en materia de agua a autoridades municipales entrantes.
- Experiencia en Administración y operación de Organismos Operadores de Agua.





GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

**MEDIO AMBIENTE**  
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



**35 Años**

**ESCUELA  
DEL AGUA**



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
**MÉXICO**



**AGUA**  
SECRETARÍA DEL AGUA

**CAEM**  
COMISIÓN DEL AGUA DEL  
ESTADO DE MÉXICO



# Temario del curso

---



# Módulo 1 El comportamiento humano

- Características del comportamiento humano.
- La inteligencia emocional.

# Módulo 2 Atención a usuarios

- El usuario
- Práctica ¿Cómo atiendo a mis usuarios?
- El proceso de atención del usuario
- Práctica “Recibiendo al usuario: Protocolos y metodologías”
- Principios de atención al usuario.
- La comunicación eficaz
- Prácticas de comunicación eficaz
- Clasificación de usuarios y formas de atención.
- Calidad en el servicio.
- Práctica “La atención al usuario, aplicando el elemento 1 del EC0153”



## Módulo 3 Manejo de la información documental.

- Identificación del tipo de información.
- Procesos para la obtención de la información.
- El registro de la información.
- Control de registros.
- Práctica “Controlando la información de los usuarios, conforme a los procedimientos institucionales”

## Módulo 4 Elaboración de documentos conforme a las especificaciones del usuario.

- Redacción.
- Ortografía.
- Prácticas de redacción y ortografía

## Módulo 5 Manejo del equipo de oficina conforme a la función.

- Manejo del equipo de acuerdo con sus especificaciones.
- Manejo de correspondencia.
- Clasificación archivística
- Práctica “Procesando la documentación del usuario, Elemento 2 del EC0153)
- Práctica “Atención a usuarios en la solicitud de servicios en entidades administradoras de agua”

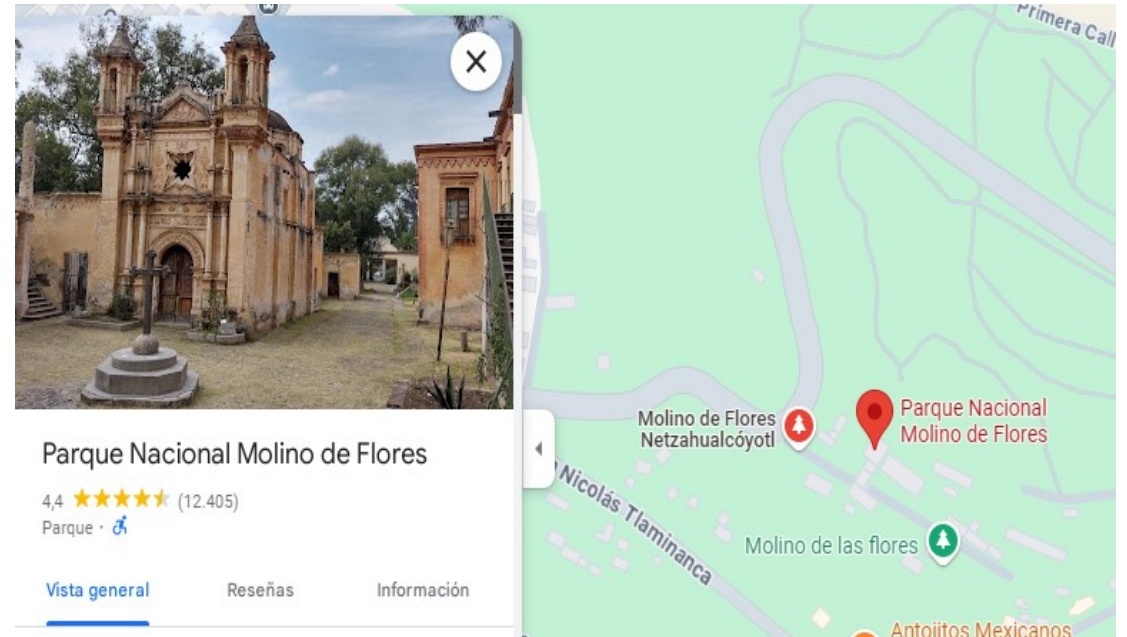
## Evaluación de la competencia

- Presentación del Sistema Nacional de Competencias (grupál)
- Revisión del estándar de competencia (grupál)
- Presentación del plan de evaluación (grupál)
- Acuerdo del plan de evaluación (individual)
- Recopilación de evidencias (individual)
- Análisis de resultados para la emisión del juicio de competencia para cada candidato (Competente o Todavía no competente)
- Entrega de resultados (individual)

## Datos de la sede

### *Parque Nacional Molino de Flores en Texcoco.*

Carretera a Molino de Flores S/N, Texcoco, México 56235



Cupo del curso limitado a 25 participantes

Fecha límite de inscripción: 3 de septiembre de 2024

Contacto: Subdirección de desarrollo (55) 53 87 99 66 ext. 1305

Comisión del Agua del Estado de México (CAEM)

Correos electrónicos: [capacitación@caem.edomex.gob.mx](mailto:capacitación@caem.edomex.gob.mx) y  
[nely.garcia@caem.edomex.gob.mx](mailto:nely.garcia@caem.edomex.gob.mx)



## Atención a usuarios en la solicitud de servicios en entidades administradoras de agua



GOBIERNO DE MÉXICO

MEDIO AMBIENTE  
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

CONAGUA  
COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA



ESCUELA DEL AGUA



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

ESTADO DE MÉXICO  
¡El poder de servir!

AGUA  
SECRETARÍA DEL AGUA

CAEM  
COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO

