

GACETA OFICIAL

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE

DIRECTORA GENERAL DE LA EDITORA DE GOBIERNO
ELVIRA VALENTINA ARTEAGA VEGA

DIRECTORA DE LA **GACETA OFICIAL**
INGRID PATRICIA LÓPEZ DELFÍN

Calle Morelos, No. 43, Col. Centro

Tel. 817-81-54

Xalapa-Equez., Ver.

Tomo CLXXXIV	Xalapa-Enríquez, Ver., lunes 8 de agosto de 2011.	Núm. Ext. 244
--------------	---	---------------

SUMARIO

GOBIERNO DEL ESTADO

ORGANISMO ACREDITADOR DE COMPETENCIAS LABORALES
DEL ESTADO DE VERACRUZ

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL DEL ESTADO DE
VERACRUZ.

folios 1032 al 1036

NÚMERO EXTRAORDINARIO

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL DEL ESTADO DE VERACRUZ

Código:
NVAPS055

Título:
Servicio en la administración pública, de acuerdo a las funciones de su empleo, cargo, comisión

Descripción de la Norma Técnica de Competencia Laboral del Estado de Veracruz:

Servir como referente para el desarrollo de la función laboral, la evaluación y certificación de las personas que sirven en la administración pública, de acuerdo a las funciones de su empleo, cargo, comisión; para lo cual aplican el marco jurídico que rige su objeto, jurisdicción y usuarios, administran los recursos, y toman decisiones para el funcionamiento de las obligaciones, en la administración pública y de acuerdo a su empleo, cargo, comisión. El objetivo primordial de toda acción pública es brindar satisfacción plena a las necesidades de los ciudadanos, otorgando servicios de calidad, optimizando el uso de los recursos públicos y fomentando la transparencia en la rendición de cuentas.

El desarrollo de la NTCLV, a través de la certificación de los servidores públicos, pretende "mejorar la primera línea de contacto con el ciudadano, elevar la calidad de los servicios, e incrementar la calidad de la información pública y de su accesibilidad".

Se pone a disposición de los servidores públicos la presente NVAPS055: Desempeño de las funciones de servicio en la administración pública, de acuerdo a su empleo, cargo, comisión, con la finalidad de brindar un apoyo que sirva de consulta u orientación durante el desempeño de las atribuciones de los servidores públicos.

También puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCLV

Comité de Normalización de Competencia Laboral del Estado de Veracruz que la elaboró:
Administración Pública: Servicio Público (APS)

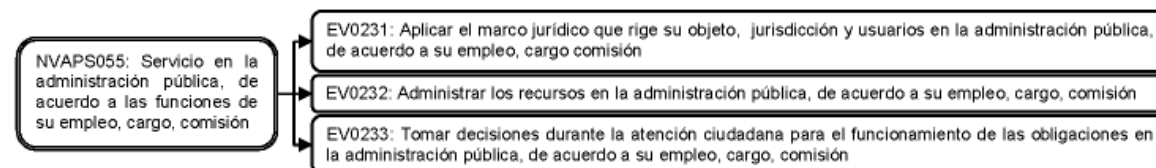
Participantes honoríficos en el desarrollo de la NTCLV:
- Instituto Veracruzano de Desarrollo Municipal (INVEDEM)

Fecha de autorización por parte del H. Comité Técnico de ORACVER:
9 de junio del 2011

Nivel de Competencia Laboral:
Tres

Competencia en un conjunto de actividades profesionales que requieren el dominio de diversas técnicas para ser ejecutadas de forma autónoma, con responsabilidad de coordinación y supervisión de trabajo técnico y especializado. Exige la comprensión de los fundamentos técnicos y científicos de las actividades y la evaluación de los factores del proceso y de sus repercusiones económicas.

Perfil de la NTCLV



Referencia ocupacional según el Catálogo Nacional de Ocupaciones (CNO):

1. Servidor público
2. Consultores en Sistemas Administrativos.

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector 93: Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales
Subsector 931: Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia
Rama 9312: Administración pública
Subrama 93121: Administración pública en general
Clase 931210: Administración pública en general

Código: NVAPS055	Unidad de Competencia 1 de 1: Servicio en la administración pública, de acuerdo a las funciones de su empleo, cargo, comisión
----------------------------	--

Código: EV0231	Elemento de Competencia 1 de 3: Aplicar el marco jurídico que rige su objeto, jurisdicción y usuarios en la administración pública, de acuerdo a su empleo, cargo, comisión
--------------------------	--

La persona es competente cuando demuestra los siguientes **Criterios de Evaluación:**

DESEMPEÑOS

D1. Analiza las normas jurídicas y administrativas federales, estatales o municipales:

- ♦ Identificando las que regulan al empleo, cargo, comisión que le fue asignado
- ♦ De conformidad con la dependencia, área y/o órgano de la administración pública
- ♦ Cumpliendo las que determinen el manejo de recursos económicos públicos

D2. Identifica como funciona, como está organizado, que servicios presta, y que actividades desarrolla en su empleo, cargo, comisión:

- ♦ De conformidad con la dependencia, área y/o órgano de la administración pública
- ♦ Ejecutando legalmente, en su caso, los planes, programas y presupuestos correspondientes

PRODUCTOS

P1. Los programas de beneficio social a la población determinados, se sujetan a:

- ♦ Las reglas de operación que requieran la participación de una o más dependencias ubicadas en una o varias entidades

	NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL DEL ESTADO DE VERACRUZ
--	--

- ♦ Las variaciones en su padrón activo y los resultados de su evaluación
- ♦ La relación de localidades en las que opera el programa
- ♦ El número de beneficiarios en cada una de ellas por entidad federativa, municipio y localidad
- ♦ El calendario de entrega de apoyos por entidad federativa, municipio y localidad, posterior a la entrega de los mismos
- ♦ El ajuste semestral de los apoyos monetarios, de ser el caso
- ♦ La leyenda: "Este programa es público, ajeno a cualquier partido político, queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa", incluida en toda la documentación y en la difusión del programa
- ♦ Acciones de orientación y difusión con los beneficiarios para garantizar la transparencia y evitar la manipulación política del programa

CONOCIMIENTOS

C1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y del Estado

C2. Ley de Administración Pública

C3. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos

- ♦ Sanciones por falta administrativa

ACTITUDES

A1. Legalidad:

- ♦ La manera en que ejecuta las órdenes reglamentarias formuladas por sus superiores jerárquicos; absteniéndose siempre de ejecutar cualquier orden que el sepa o que deba saber que es ilegal

A2. Transparencia:

- ♦ Cuando actúa con integridad, imparcialidad y dignidad, con el fin de abstenerse de todo acto de corrupción y oponerse a esta resueltamente

Código: EV0232	Elemento de Competencia 2 de 3: Administrar los recursos en la administración pública, de acuerdo a su empleo, cargo, comisión
-------------------	---

La persona es competente cuando demuestra los siguientes **Criterios de Evaluación:****DESEMPEÑOS**

D1. Administra los recursos humanos y materiales:

- ♦ Evitando participar en la selección, nombramiento, designación, contratación, promoción, suspensión, remoción, cese o sanción; de cualquier servidor público, cuando tenga interés personal, familiar o de negocios en el caso
- ♦ Asignando en cada área los recursos materiales de acuerdo a la normatividad vigente
- ♦ Evitando disponer o autorizar a un subordinado a no asistir sin causa justificada a sus labores por más de quince días continuos o treinta discontinuos en un año, así como otorgar indebidamente licencias, permisos o comisiones con goce parcial o total de sueldo y otras percepciones

D2. Utiliza la información reservada de la que tenga conocimiento por su empleo, cargo, comisión:

- ♦ Evitando el uso, la sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebida de la documentación e información que conserve bajo su cuidado
- ♦ Comunicando por escrito al titular de la dependencia o entidad en la que preste sus servicios, el incumplimiento de las obligaciones establecidas o las dudas fundadas que les suscite la procedencia de las órdenes que reciba

PRODUCTOS

P1. Los documentos y herramientas de soporte elaborados para la administración pública, contienen:

- ♦ Disposiciones generales considerando el objeto de aplicación, así como el fundamento jurídico
- ♦ La estructura administrativa que lo va operar
- ♦ Las funciones de las dependencias y áreas
- ♦ Las bases para los sistemas de administración de recursos financieros, materiales y de personal

P2. Los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público expedidos, contienen:

- ♦ Nombre del titular de la dependencia,
- ♦ El registro que indica que está actualizado y es la última versión
- ♦ Estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas
- ♦ Los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos establecidos
- ♦ Soporte de su publicación en el medio de difusión correspondiente, de acuerdo a la normatividad establecida
- ♦ Los escalafones de los trabajadores al corriente
- ♦ Los sistemas de estímulos y recompensas que determine la ley y las condiciones generales de trabajo respectivas

CONOCIMIENTOS

C1. Tipos de recursos:

- ♦ Estructura orgánica
- ♦ Plantilla de personal
- ♦ Presupuestos
- ♦ Inventarios de recursos materiales

C2. Términos básicos de administración pública:

- ♦ Procedimientos
- ♦ Servicios
- ♦ Estructuras orgánicas
- ♦ Funciones de puestos

	NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL DEL ESTADO DE VERACRUZ
--	--

C3. Áreas del ciclo administrativo:

- ♦ Planeación
- ♦ Programación
- ♦ Presupuesto
- ♦ Informática y estadística
- ♦ Recursos humanos
- ♦ Recursos materiales
- ♦ Contabilidad
- ♦ Fiscalización
- ♦ Archivos

C4. Tipos de documentos administrativos:

- ♦ Planes
- ♦ Programas
- ♦ Presupuestos
- ♦ Manuales
- ♦ Catálogos
- ♦ Guías
- ♦ Informes

ACTITUDES**A1. Amabilidad:**

- ♦ Cuando mantiene buena conducta, tratando con respeto a las personas con las que tenga relación de acuerdo a su empleo, cargo, comisión

Código: EV0233	Elemento de Competencia 3 de 3: Tomar decisiones durante la atención ciudadana para el funcionamiento de las obligaciones en la administración pública, de acuerdo a su empleo, cargo, comisión
--------------------------	--

La persona es competente cuando demuestra los siguientes **Criterios de Evaluación:**

DESEMPEÑOS**D1. Cumple con las obligaciones de la federación, estado y/o municipio:**

- ♦ Identificando las aplicables al empleo, cargo, comisión
- ♦ Identificando las que competen con la federación, estado y/o municipio

D2. Resuelve situaciones de su competencia:

- ♦ Analizando las causas que generan la situación para cada caso
- ♦ Definiendo posibles soluciones para cada caso

D3. Atiende a usuarios en su empleo, cargo, comisión:

- ♦ De acuerdo a su objeto legal y servicios que debe brindar
- ♦ Realizando acciones de conformidad con sus competencias
- ♦ Evitando ejercer las funciones después de haberse separado del cargo

D4. Detecta las necesidades del cliente con base en su empleo, cargo, comisión:

- ♦ Abordando a los clientes con base al tipo de servicio requerido
- ♦ Identificando los requerimientos y expectativas del cliente conforme a los lineamientos de servicio
- ♦ Confirmando la solicitud del usuario mediante la formulación de preguntas

D5. Soluciona los requerimientos de los clientes de acuerdo al esquema de servicio establecido:

- ♦ Proporcionando la información de productos y/o servicios de acuerdo a los requisitos solicitados por el cliente y conforme a los lineamientos
- ♦ Verificando el servicio conforme a las expectativas y requerimientos del cliente
- ♦ Ofreciendo beneficios adicionales conforme a las expectativas y requerimientos del cliente

CONOCIMIENTOS**C1. Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal:**

- ♦ Ingreso y separación de la administración pública
- ♦ Desarrollo profesional
- ♦ Capacitación y certificación de capacidades
- ♦ Evaluación del desempeño

ACTITUDES**A1. Ética:**

- ♦ Cuando desempeña su empleo, cargo, comisión sin obtener o pretender obtener beneficios adicionales a las contraprestaciones comprobables

A2. Institucionalidad:

- ♦ Cuando se obliga con su institución y con la de la república, en su actuación íntegra e imparcial en cualquier circunstancia, de su empleo, cargo, comisión

A3. Responsabilidad:

- ♦ Cuando informa sin demora al superior jerárquico de todo acto u omisión del personal sujeto a su dirección, que implique inobservancia de las obligaciones, y en los términos de la normatividad que aplique

A4. Disciplina:

	NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL DEL ESTADO DE VERACRUZ
--	--

- ♦ Cuando cumple las obligaciones establecidas de acuerdo a su empleo, cargo, comisión, que le impone la ley y acata las ordenes de manera responsable

A5. Iniciativa:

- ♦ Cuando retroalimenta y busca en todo momento la mejora continua en el proceso de atención ciudadana

Glosario

1. Administración pública: Conjunto de medios necesarios para poner en práctica las funciones de gobierno.
2. Dependencia: Órgano administrativo, subordinado a un titular, que cumple funciones establecidas en los documentos administrativos de la entidad en calidad de órgano de apoyo, de asesoramiento, de línea o de otra naturaleza.
3. Entidad federativa: División administrativa en México, que incluye los 31 estados federales mexicanos y el Distrito Federal
4. Escalafones: Consiste en la lista de rangos en que se agrupan las personas integradas en una institución. Dichos rangos pueden definir funciones jerárquicas, administrativas, operativas, o ser tan solo un elemento honorario.
5. Localidad: División territorial y administrativa genérica para cualquier núcleo de población con identidad propia. Pueden ser pequeñas y con pocos habitantes (aldea, pueblo), de gran tamaño y muy pobladas (ciudad), o despobladas.
6. Municipio: Entidad administrativa a cargo de un alcalde electo popularmente, que puede agrupar una sola localidad o varias, pudiendo hacer referencia a una ciudad, pueblo o aldea.

Lineamientos de evaluación para la NVAPS055: Desempeño de las funciones de servicio en la administración pública, de acuerdo a su empleo cargo, comisión

1. Criterios de aplicación de la NTCLV:
 - Los elementos de competencia, refieren a los criterios críticos para realizar la función en cualquier nivel o rango dentro de la administración pública, de acuerdo a su empleo, cargo, comisión
 - La NTCLV es aplicable a cualquier nivel de servidores públicos que existen dentro de la Administración Pública.
 - Para el caso de las personas que obtengan un certificado de competencia con base a esta NTCLV, en dicho certificado se debe agregar una frase que indique en qué nivel dentro de la Administración Pública resulto competente el servidor público (Presidencia Municipal, Diputación, Secretaría, Jefatura de departamento, Enlaces, etc.)
2. En la evaluación, la (el) candidata (o), se deberá aplicar los siguientes criterios:
 - Preferentemente en la situación de trabajo actual
 - La atención Y ORIENTACION al menos de 5 personas que soliciten su servicio

DRA. CLARA CELINA MEDINA SAGAHÓN
SECRETARIA TÉCNICA DEL ORACVER
RÚBRICA.