

GACETA OFICIAL

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

DIRECTOR GENERAL DE LA EDITORA DE GOBIERNO
MARTÍN QUITANO MARTÍNEZ

DIRECTOR DE LA GACETA OFICIAL
ANSELMO TADEO VÁZQUEZ

Calle Morelos No. 43. Col. Centro

Tel. 817-81-54

Xalapa-Enríquez, Ver.

Tomo CXCVI

Xalapa-Enríquez, Ver., lunes 21 de agosto de 2017

Núm. Ext. 332

SUMARIO

GOBIERNO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VERACRUZ

SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN

Organismo Acreditador de Competencias Laborales del Estado

Dirección General del Patrimonio del Estado

ACUERDO P/E/J-001 POR EL QUE SE INICIA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RESCISIÓN DE CONTRATO DE COMPRAVENTA DEL LOTE DE TERRENO NÚMERO 206, MANZANA 07, UBICADO EN LA COLONIA LAS ARBOLEDAS DEL MUNICIPIO DE PAPANTLA, VER.

folio 916

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL DEL ESTADO RELATIVA AL MANEJO Y CONTROL DE MEDICAMENTOS E INSUMOS PARA LA SALUD.

folio 1146

EDICTO RADICADO EN EL EXPEDIENTE 004/2017-EXPROPIACIÓN.

folio 1194

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL DEL ESTADO RELATIVA A LA CAPACITACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA DESDE EL ENFOQUE DE IGUALDAD.

folio 1147

NÚMERO EXTRAORDINARIO

A2. Responsabilidad:

- En cuanto al ejecutar las medidas autocorrectivas necesarias.

A t e n t a m e n t e

Dra. Clara Celina Medina Sagahón
Secretaria Técnica
Rúbrica.

folio 1146

Código: NVACI064

Título: Capacitación de servidores públicos para la atención ciudadana desde el enfoque de igualdad.

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

Servir como referente para la capacitación de unidades de verificación al ejercer los procesos de inspección, de tal manera que cuenten con requisitos generales y relativos para la ejecución y evaluación de los parámetros de verificación y, en su caso, la aplicación de la sanción que corresponda. Asegurar la emisión de un informe de resultados, de forma imparcial a la empresa, organización o dependencia, dirigido a la autoridad competente y apegado a la normatividad laboral.

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:

-Comité de Normalización para para la Atención Ciudadana desde el enfoque de igualdad.

Participantes honoríficos en el desarrollo de la NTCLV:

- Académicos de la Universidad Veracruzana

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

4 de julio de 2017

Nivel de Competencia:

Dos

Competencia es un conjunto de actividades profesionales bien determinadas con la capacidad de utilizar los instrumentos y técnicas propias, que concierne principalmente a un trabajo de ejecución que puede ser autónomo en el límite de dichas técnicas. Requiere conocimientos de los fundamentos técnicos y científicos de su actividad y capacidades de comprensión y aplicación del proceso.

Referencia ocupacional según el Catalogo Nacional de Ocupaciones:

1. Clasificador de Documentos
2. Auxiliares de archivo y registro
3. Servidores públicos de atención directa al ciudadano

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 en general
Subrama	93121: Administración pública en general
Clase	931211: Administración pública en general

Perfil de la NTCLV

Perfil de la NTCLV NVACI064: Capacitación de servidores públicos para la atención ciudadana desde el enfoque de igualdad.	EV00270: Comprender la función del Estado en el logro de igualdad. EV00271: Atender y gestionar los servicios requeridos. EV00272: Interactuar con los y las ciudadanos.
---	--

Código: NVACI064

Unidad de Competencia 1 de 1: Capacitación de servidores públicos para la atención ciudadana desde el enfoque de igualdad.

Código: EV00270

Elemento de Competencia 1 de 3: Comprender la función del Estado en el logro de igualdad.

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

DESEMPEÑOS

D1. Identifica la visión teórica y política de acuerdo al principio jurídico de la igualdad entre mujeres y hombres:

- Conocer cómo se constituyen las identidades de género.
- Comprender el término desigualdad y relaciones de poder entre hombres y mujeres.
- Entender la transformación de las desigualdades de género.

D2. Al cumplir con sus funciones utiliza estrategias para erradicar la desigualdad e inequidad de género:

- Conocer la Política Nacional para Igualdad en México.
- Utiliza adecuadamente las "10 recomendaciones del uso no sexista del lenguaje" de acuerdo al Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

PRODUCTOS

P1. Desarrollar e implementar una metodología de atención ciudadana, utilizando lenguaje no sexista y mostrando un

lenguaje corporal sin denotar rechazo/inconformidad hacia opiniones/comentarios/quejas.

CONOCIMIENTOS

C1. Artículo 5 de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

C2. 10 recomendaciones del uso no sexista del lenguaje publicadas por Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

ACTITUDES

A1. Responsabilidad:

- En la manera de sentir las necesidades del ciudadano sin emitir juicios de valor verbales o no verbales.

A2. Amabilidad:

- En la manera en que da trato cordial y sin prejuicios al hablar con los demás.

Código: EV00271

Elemento de Competencia 2 de 3: Atender y gestionar los servicios requeridos.

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

DESEMPEÑOS

D1. Al habilitar su área de atención antes de iniciar su servicio:

- Verificar que el área de encuentro en condiciones de orden y limpieza.
- Preparar su material y herramienta de trabajo.
- Confirmar las condiciones de operación de su equipo de trabajo a utilizar.

D2. Al iniciar sus servicios:

- Saludar de acuerdo al horario y lineamientos establecidos por la organización.
- Utilizar la imagen corporativa determinada por la organización.

D3. Identificar que tipo de atención y/o servicio es requerido:

- Utilizar técnicas de atención acorde a lo solicitado.
- Preguntar sobre el requerimiento específico solicitado.
- Identificar el tipo de atención y/o servicio está relacionado con el requerimiento solicitado.
- Confirmar la solicitud del usuario mediante la formación de preguntas.

D3. Seleccionar el medio por el cual se atenderá lo solicitado:

- Respetando las condiciones de operación de acuerdo a los lineamientos de la organización.

- Informar al solicitante los tiempos y procedimiento a seguir.

PRODUCTOS

P1. Una lista de los materiales y herramientas necesarias para desempeñar su servicio.

CONOCIMIENTOS

C1. Tipos de comunicación documenta, verbal y electrónica.

C2. Características de la comunicación verbal y no verbal.

C3. Tipos de barreras en la comunicación efectiva.

ACTITUDES

A1. Tolerancia:

- Al mostrar disposición para comprender y atender la solicitud.

A2. Amabilidad:

- Al brindar apoyo o información al solicitante.

Código: EV00272

Elemento de Competencia 3 de 3: Interactuar con los y las ciudadanas.

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

DESEMPEÑOS

D1. Al interactuar:

- Aplicar el protocolo determinado por la organización.
- Utilizar la terminología correspondiente y determinada por la organización.
- Realizar preguntas que ayuden a identificar las necesidades de los o las ciudadanas.
- Responder las preguntas o dudas que la o el ciudadano realice con relación al servicio solicitado.

D2. Al manejar quejas:

- Debatir y/o explicar las razones por las cuales la solicitud no procede.
- Ofrecer apoyo para concluir adecuadamente la solicitud o para cualquier otro requerimiento.
- Mantener la calma y compostura, tratando de normalizar la situación.
- Agradecer y despedirse de la o el ciudadano con un trato cordial.

PRODUCTOS

P1. Lista de preguntas que ayuden a identificar las necesidades de los o las ciudadanas.

CONOCIMIENTOS

C1. Manual "Lenguaje Ciudadano" - Secretaría de la Función Pública.

ACTITUDES

A t e n t a m e n t e

A1. Responsabilidad:

- Al ejercer su función y gestionar las solicitudes realizadas por las y los ciudadanos.

Dra. Clara Celina Medina Sagahón
Secretaria Técnica
Rúbrica.

A2. Tolerancia:

- Al mostrar disposición para comprender y atender la solicitud.

A3. Amabilidad:

- Al brindar apoyo o información al solicitante.

folio 1147

A V I S O

La redacción de los documentos publicados
en la *Gaceta Oficial* es responsabilidad
de los solicitantes.

A t e n t a m e n t e

La Dirección

EDITORIA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ

Director General de la Editora de Gobierno: MARTÍN QUITANO MARTÍNEZ

Director de la *Gaceta Oficial*: ANSELMO TADEO VÁZQUEZ

Módulo de atención: Calle Morelos No. 43, Plaza Morelos, local B-4, segundo piso, colonia Centro, C.P. 91000, Xalapa, Ver.

Oficinas centrales: Km. 16.5 carretera federal Xalapa-Veracruz, Emiliano Zapata, Ver.

Suscripciones, sugerencias y quejas a los teléfonos: 01279 8 34 20 20 al 23 www.editoraveracruz.gob.mx