

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.

Tomos CXCVI	Xalapa-Enríquez, Ver., miércoles 22 de noviembre de 2017	Núm. 465
-------------	--	----------

SUMARIO

GOBIERNO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Organismo Acreditador de Competencias Laborales del Estado

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL DEL ESTADO, RELATIVA A SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO.

folio 1468

H. AYUNTAMIENTO DE IXTACZOQUITLÁN, VER.

ACTA DE SESIÓN EXTRAORDINARIA DE CABILDO NÚMERO 193 DE FECHA 12 DE SEPTIEMBRE DE 2017, POR LA QUE SE APRUEBA LA ADJUDICACIÓN POR OCUPACIÓN DEL TERRENO BALDÍO DENOMINADO “ESCUELA PRIMARIA MIGUEL ALEMÁN”, CON LA FINALIDAD DE DESTINARLO A UN SERVICIO PÚBLICO.

folio 1462

EDICTOS Y ANUNCIOS

GOBIERNO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Organismo Acreditador de Competencias Laborales del Estado

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL DEL ESTADO DE VERACRUZ.

Código: NVSAC065

Título: Servicios de atención al ciudadano en el sector público y privado.

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

Servir como referente para la capacitación de servidores públicos o personal de ventanillas de trámites; que cuenten con un conjunto de actividades y funciones de atender los requerimientos del ciudadano, identificar el tipo de atención y/o servicio que es requerido, buscando en todo momento, brindar servicios, atendiéndolo y asesorándolo, proponiendo alternativas de solución y convenciendo al ciudadano de que la prioridad de la institución es dar solución a su solicitud.

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 la atención al ciudadano los sectores público y privado.

Participantes honoríficos en el desarrollo de la NTCLV:

- Profesionales en atención al ciudadano en los sectores público y privado.

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

13 de octubre 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 Catálogo 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.

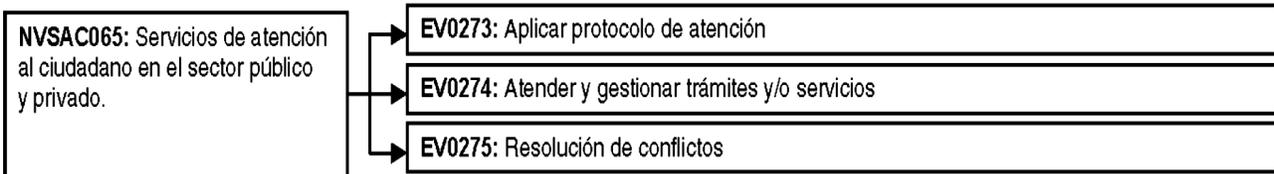
Subsector 931: Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia.

Rama 9312: Administración pública en general.

Subrama 93121: Administración pública en general.

Clase 931211: Administración pública en general.

Perfil de la NTCLV



Código: **Unidad de Competencia 1 de 1:** Servicios de atención al ciudadano en el sector público y privado.
NVSAC065

Código: **Elemento de Competencia 1 de 3:** Aplicar protocolo de atención.
EV0273

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

DESEMPEÑOS

D1. Habilitar el área y/o ventanilla de atención:

- * Verificar que el área se encuentre en condiciones de orden y limpieza establecidos por la institución.
- * Preparar materiales, herramientas y sistemas de atención, verificando las condiciones de operación.
- * Utilizar uniforme, gafete y/o imagen corporativa de la institución.

D2. Identificar el tipo de trámite, servicio y/o atención que requiere el ciudadano:

- * Utilizar el protocolo de atención acorde a los lineamientos de la institución.
- * Informar al ciudadano los diferentes medios para realizar su trámite de acuerdo a los lineamientos establecidos por la institución.
- * Identificar los requisitos específicos necesarios para realizar el trámite que requiere por el ciudadano y entregarle la información al ciudadano.

PRODUCTOS

P1. Nota informativa para solicitar algún trámite o servicio utilizando lenguaje ciudadano:

- * Utiliza el enfoque básico del lenguaje ciudadano.
- * Tiene una estructura con enfoque al ciudadano: Propósito, ¿Qué debe hacer el ciudadano? y ¿Qué debe hacer el servidor público?.
- * Contiene palabras simples, estructura adecuada, oraciones cortas y sencillas.

CONOCIMIENTOS

C1. Características y utilidad de las técnicas de atención al ciudadano.

C2. Tipos de comunicación documenta, verbal y electrónica.

C3. Manual "Lenguaje Ciudadano" Capítulo I - Secretaría de la Función Pública.

ACTITUDES

A1. Limpieza

* En la manera en que se presenta a sus labores con el uniforme y vestimenta de acuerdo con los protocolos de la institución.

A2. Amabilidad

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

Código: **Elemento de Competencia 2 de 3:** Atender y gestionar trámites y/o servicios.
EV0274

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

DESEMPEÑOS

D1. Al iniciar sus servicios:

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

D2. Identificar qué tipo de atención, trámite y/o servicio es requerido:

- * Utilizar los lineamientos establecidos por la institución para realizar lo solicitado.
- * Verificar que la documentación cumple con los requisitos específicos del trámite 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 institución.
- * Informar al solicitante los tiempos y procedimiento a seguir.
- * Concluir la atención, trámite y/o servicio solicitado, u orientar al ciudadano para dar seguimiento a su solicitud.

D4. Procesar documentación proporcionado por el ciudadano:

- * Clasificar la documentación conforme a los lineamientos institucionales.
- * Integrar la información a los expedientes correspondientes según el sistema de archivo de la institución.
- * Registrar la documentación en resguardo o canalizar de acuerdo a los procedimientos institucionales.

PRODUCTOS

P1. Informe sobre la documentación resguardada o canalizada de acuerdo a los protocolos de la institución:

- * Especificando el tipo de atención, trámite o servicio prestado al ciudadano.
- * Indicando lugar en el que se resguardó o canalizó.
- * Incluye fecha de resguardo o canalización.

CONOCIMIENTOS

C1. Conocimientos básicos sobre lineamientos de la institución para efectuar trámites y/o servicios.

C2. Clasificación y tipos de instrumentos para registro de información.

ACTITUDES

A1. Orden:

* Al procesar la información de acuerdo a la secuencia operativa de la institución.

A2. Amabilidad:

- * Al brindar apoyo o información al solicitante.

A3. Iniciativa:

- * Al ofrecer alternativas de solución ante dudas/preguntas manifestadas por el ciudadano.

Código: Elemento de Competencia 3 de 3: Resolución de conflictos.
EV0275

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

DESEMPEÑOS**D1. Al interactuar:**

- * Aplicar el protocolo determinado por la institución.
- * Utilizar la terminología correspondiente y determinada por la institución.
- * Realizar preguntas que ayuden a identificar las necesidades del ciudadano.
- * Responder las preguntas o dudas que del ciudadano realice con relación al trámite o 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 del ciudadano con un trato cordial.

PRODUCTOS**P1. Lista de diferentes trámites institucionales utilizando lenguaje ciudadano:**

- * Utiliza el enfoque básico del lenguaje ciudadano.
- * Contiene propósito, requisitos específicos y medios en los cuales se pueden realizar.
- * Contiene palabras simples, estructura adecuada, oraciones cortas y sencillas.

CONOCIMIENTOS**C1. Características de la comunicación verbal y no verbal.****C2. Tipos de barreras en la comunicación efectiva.****C3. Manual "Lenguaje Ciudadano" Capítulo I - Secretaría de la Función Pública.****ACTITUDES****A1. Tolerancia**

- * Al mostrar disposición para comprender y atender la solicitud.

A2. Amabilidad:

- * Al brindar apoyo o información al solicitante.

A t e n t a m e n t e

Dra. Clara Celina Medina Sagahón
Secretaria Técnica
Rúbrica.