

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-Enríquez, Ver.

Tomo CXC

Xalapa-Enríquez, Ver., martes 9 de diciembre de 2014

Núm. 489

SUMARIO

GOBIERNO DEL ESTADO

PODER LEGISLATIVO

ACUERDO POR EL QUE SE AUTORIZA A LOS HH. AYUNTAMIENTOS DE BOCA DEL RÍO Y XICO, VER., A CELEBRAR CADA UNO CONVENIO DE COORDINACIÓN CON EL GOBIERNO DEL ESTADO, A TRAVÉS DE LA SEFIPLAN, PARA LA TRANSFERENCIA, APLICACIÓN, EJERCICIO, CONTROL, RESGUARDO Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LAS OBRAS A EJECUTAR CON LOS RECURSOS FEDERALES DEL FONDO DE PAVIMENTACIÓN, ESPACIOS DEPORTIVOS, ALUMBRADO PÚBLICO Y REHABILITACIÓN DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA PARA MUNICIPIOS Y DEMARCACIONES TERRITORIALES DEL DISTRITO FEDERAL 2014.

folio 1734

ACUERDOS POR LOS QUE SE AUTORIZA A LOS HH. AYUNTAMIENTOS DE AQUILA, VERACRUZ, MEDELLÍN Y TLALIXCOYAN, VER., A CELEBRAR CADA UNO CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO, CON LA FI-

NALIDAD DE ESTABLECER PROGRAMAS O PROYECTOS DE COOPERACIÓN EN MATERIA DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO.

folios 1735 y 1736

ORGANISMO ACREDITADOR DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL DEL ESTADO, DENOMINADA: INSTRUCTOR DE INSTRUMENTO MUSICAL. (ORACVER).

folio 1726

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL DEL ESTADO, DENOMINADA: SERVICIO DE CALIDAD EN ATENCIÓN A CLIENTES. (ORACVER).

folio 1727

EDICTOS Y ANUNCIOS

Norma Técnica de Competencia Laboral del Estado de Veracruz

Código **Título:**
 NVSER076 Servicio de Calidad en Atención a Clientes.

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

Servir como referente para el desarrollo de la función laboral con calidad, la evaluación y certificación de las personas que ofrecen atención y un servicio a clientes respondiendo a sus necesidades; obteniendo, registrando, actualizando y manejando información a través de los medios de comunicación, para con los productos, bienes o servicios que ofrece la persona de forma individual o que pertenece a una empresa, organización, institución o establecimiento. Siendo de apoyo al desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en las Normas Técnicas de Competencia Laboral del Estado de Veracruz (NTCLV).

Comité de Normalización de Competencia Laboral del Estado de Veracruz que la elaboró:

Comité de Normalización en Servicios (SER)

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

5 de noviembre del 2014

Nivel de la Competencia Laboral:

Dos

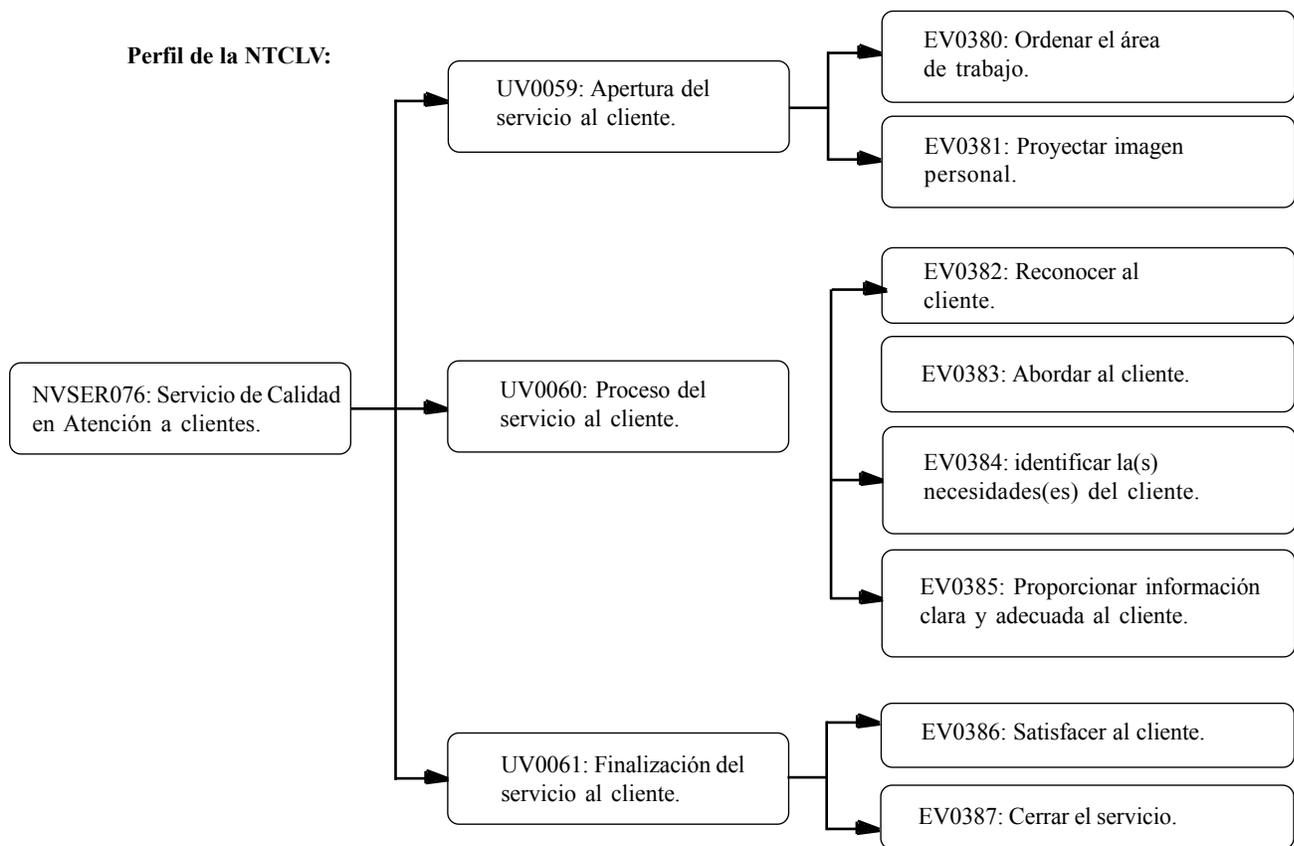
Competencia en un conjunto de actividades profesionales bien determinadas con la capacidad de utilizar los instrumentos y técnicas propias, que concierne principalmente a un trabajo de ejecución que puede ser autónomo en el límite de dichas técnicas. Requiere conocimientos de los fundamentos técnicos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

Ocupaciones:

- * Trabajadores en servicios personales.
- * Personas que desempeñen una ocupación relacionada con el servicio en atención a clientes.

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

- Sector:** 56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de residuos y desechos, y servicios de remediación
- Subsector:** 561 Servicios de apoyo a los negocios
- Rama:** 5619 Otros servicios de apoyo a los negocios
- Subrama:** 5619 9 Otros servicios de apoyo a los negocios
- Clase de Actividad:** 561990 Otros servicios de apoyo a los negocios



Código **Título:**
NVSER076 Servicio de Calidad en Atención al Cliente.

Código **Unidad de competencia 1 de 3 :**
UV0059 Apertura del servicio al cliente.

Código **Elemento de competencia 1 de 2:**
EV0380 Ordenar el área de trabajo.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes

Criterios de Evaluación:

CONOCIMIENTOS.

- C1. Equipo y/o herramientas de trabajo.
C2. Reglas o Mecanismos de la persona, empresa u organismo.
- Lineamientos de operación del servicio,
 - Propósitos de la persona, empresa u organismo,
 - Organigrama, y
 - Procesos del área.
- C3. Medios de comunicación.
- Medios directos
 - Medios indirectos

DESEMPEÑOS.

D1. Revisa que el equipo y/o herramientas de trabajo estén completas y funcionen.

ACTITUDES.

- A1. Orden.
- Cuando organiza el área de trabajo con limpieza para encontrar cada objeto en su lugar.
- A2. Responsabilidad.
- Cuando es cuidadoso del material, equipo y/o herramienta de trabajo.
- A3. Iniciativa.
- Cuando antes de iniciar sus actividades, se presenta una situación en la que deba prestar ayuda a un cliente.

Código **Elemento de competencia 2 de 2:**
EV0381 Proyectar imagen personal.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes

Criterios de Evaluación:

CONOCIMIENTOS.

- C1. Vocabulario al tipo de contexto.
C2. Información física y verbal.
- La información que reciba el cliente sea la conveniente.

DESEMPEÑOS.

D1. Proyecta una imagen personal apropiada para su área de trabajo.

- Usando accesorios apropiados para sus actividades y funciones,

ACTITUDES.

- A1. Limpieza.
- Cuando presenta cuidado personal y del área de trabajo.
- A2. Amabilidad.
- Cuando demuestra buena disposición de servir al cliente en cualquier momento.

Código **Unidad de competencia 2 de 3:**
UV0060 Proceso del servicio al cliente.

Código: **Elemento de competencia 1 de 4:**
EV0382 Reconocer al cliente.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes

Criterios de Evaluación:

DESEMPEÑOS.

- D1. Distingue al posible cliente.
- Observando manifestaciones verbales y no verbales,
- D2. Selecciona el medio de comunicación.
- Orientado al tipo de servicio que ofrece la persona, empresa, u organización, con forme a los reglamentos y necesidades de los clientes.

ACTITUDES.

- A1. Iniciativa.
- Cuando al ver a un cliente se aproxima a ofrecer su ayuda, o se presenta una situación emergente; (se puede presentar en el transcurso de todo el servicio).
- A2. Tolerancia.
- Cuando presenta disposición a comprender y atender la necesidad de cada cliente.
- A3. Amabilidad.
- Cuando ofrece en todo momento un trato cordial y accesible a los clientes, escuchando con atención expresándose adecuadamente de manera verbal y física, durante todo lo que dure el servicio.

Código: **Elementos de competencia 2 de 4:**
EV0383 Abordar al cliente.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes

Criterios de Evaluación:

CONOCIMIENTOS.

- C1. Técnicas de abordar al cliente.
- Verbal
 - Física

DESEMPEÑOS.

- D1. Aborda al cliente.
- Se aproxima al cliente
 - Elige el medio de comunicación

- D2. Presentándose ante el cliente.
- Saludando y proporcionando sus datos al cliente, y
 - Ofrece su servicio al cliente.
- D3. Registro de información presentada por el cliente.
- Anotando los datos del cliente, su necesidad y la fecha de registro, o en base a los requerimientos del centro de trabajo
- D4. Confirmando los datos del cliente.
- Corroborando que la información que el cliente proporcionó sea la correcta

ACTITUDES.

- A1. Cooperación.
- Cuando asiste y ayuda al cliente que lo necesite para dar un mejor servicio de calidad.
- A2. Iniciativa.
- Cuando ofrece sus servicios en alguna necesidad.
- A3. Orden.
- Cuando prioriza la secuencia de un proceso.
- A4. Responsabilidad.
- Cuando se alinea de acuerdo a los reglamentos de la organización, para dar un servicio oportuno y de calidad.
- A5. Tolerancia.
- Cuando presenta disposición a comprender y atender la necesidad de cada cliente.
- A6. Perseverancia.
- Cuando expresa en todo momento el interés por resolver la necesidad del cliente.

PRODUCTOS.

- P1. Registro con los datos necesarios, si lo solicita el lugar de trabajo.
- Nombre del cliente,
 - Fecha,
 - Lugar, y
 - Solicitud o necesidad.

Código Elemento de competencia 3 de 4:

EV0384 Identificar la (s) necesidades del cliente.

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

CONOCIMIENTOS.

- C1. Límites de solución del problema.
- C2. Lineamiento o reglamento de la persona, empresa u organismo.

DESEMPEÑOS.

- D1. Identifica la (s) necesidades del cliente.
- En lineamiento con el tipo de servicio ofrecido.
- D2. Consulta al cliente sobre su necesidad.
- Formulando preguntas de acuerdo a las necesidades del cliente.

- D3. Manejo del equipo y/o herramientas de trabajo.
- Buscando y registrando los datos del cliente y sobre la información solicitada.
- D4. Proporciona solución a la necesidad.

ACTITUDES.

- A1. Iniciativa.
- Cuando ofrece alternativas a la necesidad del cliente.
- A2. Orden.
- Cuando sigue una secuencia en el proceso, y presenta la solución de manera comprensible.
- A3. Responsabilidad.
- Cuando la información recibida se maneja bajo los reglamentos de privacidad, y oportunamente.
- A4. Amabilidad.
- Cuando mantiene en todo momento un trato cordial y accesible a los clientes.

Código Elemento de competencia 4 de 4:

EV0385 Proporcionar información clara y adecuada al cliente.

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

CONOCIMIENTOS.

- C1. Clasificar debidamente la información.
- Debe conocer la información que está dando al cliente.

DESEMPEÑOS.

- D1. Proporciona información adecuada a sus necesidades.
- De forma verbal o escrita, según lo establecido por cada persona, empresa u organismo.
- D2. Facilita al cliente, cualquier información y/o aclaración de su necesidad.
- Preguntando al cliente sobre la información proporcionada.

ACTITUDES.

- A1. Iniciativa.
- Cuando ofrece alternativas a la situación.
- A2. Responsabilidad.
- Cuando la información expuesta al cliente, está apoyada en veracidad.
- A3. Tolerancia.
- Cuando exhibe disposición a comprender y atender las dudas de cada cliente.
- A4. Perseverancia.
- Cuando expresa en todo momento el interés por resolver su necesidad.

Código Unidad de competencia 3 de 3:

UV0061 Finalización del servicio al cliente.

Código Elemento de competencia 1 de 2:

EV0386 Satisfacer al cliente.

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

CONOCIMIENTOS.

C1. Encuesta de satisfacción

DESEMPEÑOS.

D1. Preguntando al cliente, si ha sido clara y adecuada la información proporcionada.

- Ofreciendo la mejor opción para el cliente.

D2. Confirma la decisión del cliente ante las opciones ofrecidas.

- Preguntando si está de acuerdo con la solución ofrecida.

D3. Canalizar a otra área que responda a sus necesidades (en caso de NO haber resuelto su necesidad).

D4. Aplicación de una encuesta de satisfacción oral o escrita.

ACTITUDES.

A1. Tolerancia.

- Cuando repita la información al cliente si aún no queda clara y trata con personas que no acepten las soluciones ofrecidas.

A2. Amabilidad.

- Cuando se despide del cliente y solicita opiniones de satisfacción del servicio.

A3. Perseverancia.

- Cuando al final del servicio, los clientes queden satisfechos con el servicio.

PRODUCTO.

P1. Reporte del cliente,

- Datos generales
- Detección de necesidades,
- Necesidades atendidas.

P2. Encuesta de satisfacción, en caso de ser escrita.

- Agrado por el servicio recibido,
- Nivel de solución de la necesidad, y
- Sugerencias del servicio.

Código Elemento de competencia 2 de 2:

EV0387 Cerrar el servicio.

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

DESEMPEÑO.

D1. Despedirse del cliente.

- Repitiendo su nombre y agradeciendo su atención.

ACTITUDES.

A1. Amabilidad.

- Cuando se despide del cliente.

GLOSARIO

Herramientas y/o equipo de trabajo. Instrumento que permite realizar ciertos trabajos, diseñados para facilitar la realización de una tarea. Pueden ser específicos para cada trabajador y para el desarrollo de sus tareas especializadas.

Imagen. Permite describir a la figura, representación, semejanza, aspecto o apariencia de una determinada persona.

Medio de comunicación. Instrumento o forma por el cual se realiza el proceso de comunicación.

Medios directos. Es el modo de comunicación en el cual el mensaje que da el emisor y la comprensión de éste por el receptor es simultánea y en un lenguaje común (ya sea este oral o escrito), es decir, que está caracterizada por la inmediatez temporal.

Medios indirectos. Aquí, se implementa mediante medios de comunicación donde el mensaje es recibido tiempo después, o no existe la retroalimentación por parte del receptor y se usa alguna herramienta de trabajo para el envío de éste.

Necesidad. Se define como diferencia o discrepancia entre el estado real y el deseado.

Proceso. Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar transforman elementos de entrada y los convierten en resultados.

Secuencia. Conjunto de elementos encadenados o sucesivos.

Servicio. Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades del cliente.

Situación de emergente. Es una situación completamente imprevista. Accidente o suceso que acontece fuera de control.

DRA. CLARA CELINA MEDINA SAGAHÓN
SECRETARÍA TÉCNICA DEL ORACVER
Rúbrica.