ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código	Título
EC0199	Liderazgo en el servicio público

Propósito del Estándar de Competencia:

Constituir el modelo referencial del ser y actuar del servidor público y servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la Administración Pública, cuyas competencias incluyen: demostrar vocación de servicio, construir relaciones, actuar con valores, enfocar a resultados e impulsar el cambio, disponiendo de los instrumentos necesarios para desempeñar con calidad su función.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia

El EC describe el desempeño del servidor público quien manifiesta en su actuación que el servicio público constituye la más alta responsabilidad social ante la nación mexicana, ya que se erige como un gestor del bien común, atendiendo con calidad las necesidades de los usuarios externos e internos facilitando soluciones o generando nuevas formas de servicio, lo cual se obtendrá demostrando vocación de servicio al interesarse por las necesidades /solicitudes /expectativas de sus compañeros /jefes /subordinados /servidores públicos /usuarios y al facilitar la consecución de consultas/procesos/trámites/gestiones/servicios; construyendo relaciones, al fomentar la integración y propiciando la colaboración con compañeros/ colegas/jefes/subordinados/servidores públicos/usuarios; actuando con valores al apegarse a la legalidad en su labor; enfocándose a resultados al atender problemas en el ámbito de sus funciones, programas y objetivos e impulsa el cambio hacia la mejora en la Administración Pública, innovando en la administración y elaborando propuestas de mejora en su función/proceso/área. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:
Administración Pública Federal

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
24 de mayo de 2012	11 de julio de 2012
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
3 años	3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones

Módulo/Grupo ocupacional
No hay referente en el CNO

Ocupaciones asociadas
No hay referente en el CNO

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:
Servidor Público

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 MEX.
932 Organismos internacionales y extraterritoriales MEX.
Rama:
9311 Órganos legislativos MEX.
9312 Administración pública en general MEX.
9313 Regulación y fomento del desarrollo económico MEX.
9314 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público MEX.
9315 Regulación y fomento de actividades para mejorar y preservar el medio ambiente MEX.
9316 Actividades administrativas de instituciones de bienestar social MEX.
9317 Relaciones exteriores MEX.
9318 Actividades de seguridad nacional MEX.
9321 Organismos internacionales y extraterritoriales MEX.

Subrama:
93111 Órganos legislativos MEX.
93121 Administración pública en general MEX.
93131 Regulación y fomento del desarrollo económico MEX.
93141 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público MEX.
93151 Regulación y fomento de actividades para mejorar y preservar el medio ambiente MEX.
93161 Actividades administrativas de instituciones de bienestar social MEX.
93171 Relaciones exteriores MEX.
93181 Actividades de seguridad nacional MEX.
93211 Organismos internacionales MEX.
93212 Sedes diplomáticas y otras unidades extraterritoriales MEX.

Clase:

931110 Órganos legislativos MEX.
931210 Administración pública en general MEX.
931310 Regulación y fomento del desarrollo económico MEX.
931410 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público MEX.
931510 Regulación y fomento de actividades para mejorar y preservar el medio ambiente MEX.
931610 Actividades administrativas de instituciones de bienestar social MEX.
931710 Relaciones exteriores MEX.
931810 Actividades de seguridad nacional MEX.
932110 Organismos internacionales MEX.
932120 Sedes diplomáticas y otras unidades extraterritoriales MEX.

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Secretaría de la Función Pública.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Es responsabilidad del área de Recursos Humanos u homólogo seleccionar a los evaluadores, considerando los 6 meses en la práctica laboral con el evaluado, así como la confidencialidad de los evaluadores y la información.
- El entrenamiento es fundamental y debe centrarse, entre otros puntos importantes, en el uso del formulario (evaluación). Esta es una de las recomendaciones más importantes que deberán atenderse antes de aplicar la evaluación.
- Una persona de Recursos Humanos u homólogo y/o Evaluador de Competencias debe estar disponible para resolver consultas y dudas.
- Todos los integrantes de las Unidades Responsables deben de participar como evaluadores.
- La retroalimentación y/o resultados (feedback) por parte de Recursos Humanos u homólogo y/o Evaluador de Competencias, al evaluado es fundamental.

Apoyos/Requerimientos:

- Computadora Personal y espacio libre de distractores.

Duración estimada de la evaluación

- 50 minutos

Referencias de Información

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 5
Liderazgo en el servicio público	Demostrar vocación de servicio en la Administración Pública
	Elemento 2 de 5
	Construir relaciones en la Administración Pública
	Elemento 3 de 5
	Actuar con valores en la Administración Pública
	Elemento 4 de 5
	Enfocar a resultados en la Administración Pública
	Elemento 5 de 5
	Impulsar el cambio hacia la mejora en la Administración Pública

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 5	E0712	Demostrar vocación de servicio en la Administración Pública

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Coopera con sus compañeros/jefes/subordinados/servidores públicos/usuarios:
- Proporcionando información comprobada/autorizada al ser solicitada por otras áreas/compañeros, y
- Participando en proyectos de mejora comunes.

2. Se interesa por las necesidades /solicitudes /expectativas de sus compañeros /jefes /subordinados /servidores públicos /usuarios:
- Preguntando sobre su necesidad/solicitud/expectativa, y
- Manteniendo un trato cordial.

3. Facilita la consecución de consultas/procesos/trámites/gestiones/servicios:
- Revisando que las consultas/procesos/trámites/gestiones/servicios solicitados sean del área de su competencia,
- Canalizando la petición, al servidor público/área correspondiente,

- Informando al solicitante las acciones para cubrir las consultas /procesos /trámites /gestiones /servicios requeridos,
- Preguntando si la atención/servicio solicitado fue satisfactorio, y
- Actuando de manera imparcial sin conceder preferencias/privilegios a persona alguna con respecto a lo solicitado por el usuario.

GLOSARIO

1. Vocación de servicio en la Administración Pública:	La vocación del servicio público es el principio rector y el fin de la administración pública. Es una actitud de vida, en lo personal, en lo social, en lo profesional y en el ámbito público; es dar para facilitar el logro de un objetivo, resolver una necesidad, demanda o solicitud, satisfacer las expectativas de otros servidores públicos, de la sociedad y de la ciudadanía, buscando siempre el bien común.

Referencia	Código	Título
2 de 5	E0713	Construir relaciones en la Administración Pública

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Promueve la comunicación:
- Difundiendo información útil en su ámbito laboral para sus compañeros /jefes /subordinados /servidores públicos/usuarios,
- Construyendo/Planificando relaciones útiles en su ámbito laboral con: compañeros / colegas / jefes / subordinados / servidores públicos / usuarios, y
- Utilizando medios de comunicación formales / informales para compartir / incrementar el conocimiento.

2. Propicia la colaboración con compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos/usuarios:
- Estableciendo relaciones con diversas personas, logrando apoyo/cooperación de ellas para su ámbito laboral,
- Compartiendo recursos con compañeros /colegas /jefes /subordinados /servidores públicos /usuarios, para la resolución de problemas, y
- Participando con compañeros/jefes/subordinados/servidores públicos/usuarios en las alternativas de solución a problemáticas comunes.

3. Fomenta la Integración:
- Impulsando la realización de actividades grupales,
- Promoviendo el desarrollo / mantenimiento de sus relaciones interpersonales al interactuar con los demás, y
- Promoviendo la interacción con compañeros/jefes/subordinados/servidores públicos/usuarios.

4. Negocia con sus compañeros/jefes/subordinados/ciudadanos/servidores públicos:
- Considerando los argumentos de la otra parte para comprender su posición,
- Identificando intereses en común con compañeros /jefes/ subordinados/ ciudadanos/ servidores públicos, y
- Buscando utilidad mutua en la solución de problemas.

GLOSARIO

1. Útil: Que se puede utilizar para resolver algo. Provechoso/beneficioso.

Referencia	Código	Título
3 de 5	E0714	Actuar con Valores en la Administración Pública

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Se conduce con integridad:
- Actuando conforme al ámbito de sus atribuciones, y
- Aplicando los principios éticos de legalidad/honradez/lealtad/imparcialidad en su desempeño.

2. Se apega a la legalidad en su labor:
- Llevando a cabo sus acciones al cumplimiento estricto del marco legal que aplique a sus funciones, y
- Promoviendo que compañeros/ jefes/ subordinados/ ciudadanos/ usuario/ servidores públicos respeten la normatividad.

3. Se conduce con transparencia en la rendición de cuentas a sus autoridades y a la sociedad:
- Utilizando los recursos que tiene asignados únicamente para los objetivos establecidos.

4. Preserva su entorno cultural y ecológico:
- Manteniendo su lugar de trabajo limpio/ordenado,
- Apagando los equipos asignados al término de su jornada laboral, y
- Reciclando el material que apoye las actividades de su ámbito de trabajo.

5. Respeta a los demás:
- Dando un trato digno a la persona,
- Promoviendo la equidad con sus acciones,
- Aplicando el código de ética en sus actividades cotidianas del trabajo, y
- Demostrando disposición para comprender y atender las diferencias con los demás.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Artículos 3, 7, 13,14 y 18.	Aplicación

GLOSARIO

1. Digno:	Cualidad de la persona que se manifiesta en una forma de comportamiento al interactuar con los otros, con decoro y gravedad. (Seriedad).
2. Entorno cultural y ecológico:	Al realizar sus funciones, el servidor público debe evitar la afectación de nuestro patrimonio cultural y del ecosistema donde vivimos asumiendo una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro país, que se refleje en sus decisiones y actos.
3. Honradez:	El servidor público no deberá utilizar su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros. Tampoco deberá buscar o aceptar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público.
4. Imparcialidad:	El servidor público juzga o procede en prevención a favor o en contra de alguien o algo, que permite juzgar o proceder con rectitud.
5. Integridad:	El servidor público debe actuar con honestidad, atendiendo siempre la verdad.
6. Lealtad:	El servidor público actúa en cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor.
7. Legalidad:	El servidor público actúa en cumplimiento a lo prescrito por la ley y conforme a ella.
8. Rendición de cuentas:	Para el servidor público rendir cuentas significa asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad.
9. Respeto:	El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante.
10. Transparencia:	El servidor público debe permitir y garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Referencia	Código	Título
4 de 5	E0715	Enfocar a resultados en la Administración Pública

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende problemas en el ámbito de sus funciones, programas y objetivos:

- Exponiendo alternativas de solución a situaciones específicas, con base en los marcos jurídico, técnico/normativo de su ámbito de competencia.

2. Toma decisiones:
- Proponiendo acciones/plazos para desarrollar las funciones/programas a su cargo,
- Determinando las prioridades/asuntos urgentes para su pronta atención, e
- Identificando los puntos críticos/riesgos/beneficios del proceso.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las Metas de Desempeño Individuales de su puesto elaboradas:
- Están redactadas con un verbo activo, orientado a resultados, ya sea de implantación, operación, mejora, mantenimiento / actividades de coordinación,
- Establecen una unidad de medida, conforme al tipo de indicador, en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, / cualquier combinación de éstos,
- Define los parámetros de las metas, asignando un valor diferencial a los distintos niveles de logro de las mismas,
- Presentan la asignación a cada meta de desempeño individual de una ponderación específica, en función del número de metas que se evaluarán y su importancia / impacto,
- Describen el indicador de desempeño respectivo, incorporando una unidad de medida, y
- Presentan una calificación mínima de al menos satisfactorio o bueno o equivalente.

Referencia	Código	Título
5 de 5	E0716	Impulsar el cambio hacia la mejora en la Administración Pública

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Impulsa el cambio:
- Promoviendo a sus compañeros/jefes/subordinados/servidores públicos a generar nuevas ideas,
- Mencionando a sus compañeros/ jefes/subordinados /servidores públicos los avances/logros,
- Retroalimentando a sus compañeros/jefes/subordinados/servidores públicos en aspectos para la mejora, y
- Siendo incluyente al considerar las propuestas de cambio independientemente de quien las propone.

2. Innova en la administración:
- Aplicando en sus funciones las nuevas ideas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La propuesta de mejora en su función/proceso/área elaborada:

- Está presentada como documento/correo/minuta/oficio/presentación electrónica,
- Está recibida por parte del jefe inmediato,
- Determina el área de oportunidad en su función/proceso/área,
- Define las fortalezas en su función/proceso/área,
- Incluye la Propuesta de mejora en su función/proceso/área,
- Especifica los puestos del personal involucrado, y
- Menciona las actividades / acciones que se requieren por cada uno de los involucrados en la implementación de la propuesta de mejora.