I.- Datos Generales

Código	Título
EC0267	Gestión de la productividad en el servicio público

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la administración pública, a través del logro resultados con efectividad, desarrollo e innovación y creatividad en el trabajo y uso de los recursos tecnológicos de los sistemas de información en su puesto/área/unidad/organización.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en 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 Estándar de Competencia describe el desempeño que el servidor público debe demostrar durante la realización de sus actividades para el logro de resultados con efectividad mediante la transmisión de información útil en su ámbito laboral para sus compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos/ usuarios, contribuyendo a un buen clima organizacional, planeación y organización del trabajo; desarrollar innovación y creatividad en el trabajo a través de la optimización de procesos/trámites/gestiones/servicios, así como el uso de los recursos tecnológicos de los sistemas de información en su puesto/área/unidad/organización para la innovación. 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: Tres

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Administración Pública Federal

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
3 de octubre de 2012	28 de noviembre 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.
Rama:
9312 Administración pública en general MEX.
Subrama:
93121 Administración pública en general MEX.
Clase:
931210 Administración pública en general 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.
- Secretaría de Trabajo y Previsión Social

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:
- La evaluación se deberá llevar a cabo con apoyo de al menos 6 personas que colaboren directamente con la persona a evaluar.

Apoyos/Requerimientos:
- Computadora personal y espacio libre de distractores.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Gestión de la productividad en el servicio público

Elemento 1 de 1
Lograr resultados con efectividad

Elemento 2 de 2
Desarrollar innovación y creatividad en el trabajo

Elemento 3 de 3
Utilizar los recursos tecnológicos de los sistemas de información en su puesto/área/unidad/organización

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 1	E0926	Lograr resultados con efectividad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Propicia la comunicación asertiva con compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos/usuarios:
- Transmitiendo información útil en su ámbito laboral para sus compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos/ usuarios,
- Expresándose con claridad /respeto en forma oral/escrita en sus relaciones interpersonales dentro de su ámbito laboral,
- Proporcionando información clara/ oportuna a sus compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos/usuarios,
- Escuchando con atención a sus compañeros /jefes /subordinados /servidores públicos/usuarios,
- Solicitando la información necesaria sin ser ofensivo / indiferente,
- Estableciendo contacto visual con el receptor/emisor, y
- Procurando que su tono de voz sea claro/sin titubeos.

2. Colabora con compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos/usuarios:
- Estableciendo relaciones con diversas personas, internas/externas mediante el intercambio de información de su ámbito laboral,
- Construyendo relaciones útiles en su ámbito laboral con compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos/usuarios,
- Participando con compañeros/jefes/subordinados/servidores públicos/usuarios en las alternativas de solución a problemáticas comunes,
- Compartiendo información útil/relevante al equipo para el logro de objetivos comunes, y
- Aportando conocimientos técnicos /intelectuales a los proyectos/objetivos comunes.

3. Contribuye a un buen clima organizacional:
- Expresando actitudes positivas de los compañeros/colegas/jefes/subordinas/servidores públicos/usuarios,
- Tratando con respeto y de manera cordial a compañeros/ colegas/jefes/subordinados/servidores públicos/usuarios,
- Apoyando en su ámbito laboral a compañeros/jefes/subordinados cuando tienen una urgencia/imprevisto,
- Respetando el horario de trabajo propio/compañeros/jefes/subordinados,
- Reconociendo de manera verbal/escrita el logro de resultados de compañeros/jefes/subordinados,
- Propiciando la distribución equitativa de las cargas de trabajo, e
- Implementando las sugerencias de los compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos/usuarios para simplificar los procesos de trabajo.

4. Planea su trabajo:
- Identificando las habilidades del grupo para el logro de objetivos comunes,
- Estableciendo objetivos claros y metas cuantificables que le permitan llegar a los resultados esperados, y
- Estableciendo las acciones orientadas a la consecución de objetivos del puesto/área/unidad/organización.

5. Organiza su trabajo:
- Administrando el trabajo conforme a las necesidades del puesto/área/unidad/organización, y
- Realizando el seguimiento de las acciones de proyectos encomendados.

6. Evalúa su trabajo:
- Utilizando indicadores para dar seguimiento a sus proyectos/funciones/programas a su cargo,
- Evaluando su propio desempeño conforme a sus objetivos/metas,
- Identificando los mejores instrumentos/prácticas/actividades para el cumplimiento de objetivos, y
- Cumpliendo con los objetivos/metas del puesto/área/unidad/organización.

7. Soluciona problemas en su ámbito laboral:
- Enfrentando de manera eficiente los contratiempos que interfieran con el logro de objetivos,
- Obteniendo información relevante para lograr una comprensión de los problemas,
- Implementando alternativas para la solución de problemas, y
- Buscando beneficiar a las partes involucradas en la solución de problemas.

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,
- Presentan una calificación mínima de al menos satisfactorio/bueno/equivalente,
- Está firmada por el jefe inmediato/evaluador, y
- Tiene una vigencia de al menos 1 año al momento de solicitársela.

GLOSARIO

1. Buen clima organizacional: Es el conjunto de factores que promueve positivamente el desempeño, la productividad, la calidad de los servicios y la imagen de la Institución.
2. Eficiente: Es el cumplimiento oportuno de los objetivos establecidos, empleando de manera racional, honesta y responsable los recursos disponibles.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0927	Desarrollar innovación y creatividad en el trabajo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Optimiza procesos/ trámites/ gestiones /servicios:
- Reduciendo los costos y tiempos de respuestas de las funciones/programas/proyectos a su cargo,
- Estableciendo acciones para mejorar la atención a los usuarios de sus funciones/programas/proyectos a su cargo, y
- Proponiendo acciones para que sus compañeros /jefes /subordinados mejoren su desempeño.

2. Demuestra Calidad y Mejora Continua en el trabajo:
- Incrementando la calidad/productividad en funciones/programas/proyectos cuya estructura principal ya existía,
- Fomentando la cultura de la Calidad con sus compañeros /jefes /subordinados a través de metodologías/procesos/prácticas,
- Instrumentando procesos en pos de la mejora de sus funciones/programas a su cargo, y
- Ejecutando parámetros /estándares de calidad en sus funciones/programas a su cargo.

3. Prevé necesidades de compañeros / colegas / jefes / subordinados / servidores públicos / usuarios en las funciones/programas/proyectos a su cargo:
- Adaptándose/proponiendo cambios necesarios a las funciones/programas/proyectos a su cargo para optimizar los resultados,
- Presentando ideas/métodos innovadores con referencia a sus programas/proyectos a su cargo/tareas/actividades,
- Concretando acciones para el cumplimiento de sus funciones/programas/proyectos a su cargo, y
- Realizando cambios que responden a las necesidades de la organización/ compañeros / colegas / jefes / subordinados / servidores públicos / usuarios de forma eficiente y eficaz.

4. Promueve su desarrollo profesional y el de sus compañeros /jefes /subordinados:

- Transmitiendo conocimientos a sus compañeros de trabajo,
- Apoyando el desarrollo de tareas de compañeros/jefes/subordinados,
- Compartiendo las mejores prácticas para el desempeño laboral,
- Integrando a los nuevos compañeros para que aprendan sobre las actividades laborales cotidianas del puesto/área/unidad/organización,
- Manifestando interés por la adquisición de nuevos conocimientos para su ámbito laboral,
- Aplicando nuevos aprendizajes en un contexto de mejoramiento del desempeño laboral, y
- Actualizándose continuamente en los temas referentes a sus funciones de trabajo.

GLOSARIO

1. Eficaz: Es la capacidad de alcanzar el objetivo esperado tras la realización de una acción o serie de acciones

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0928	Utilizar los recursos tecnológicos de los sistemas de información en su puesto/área/unidad/organización

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Facilita la consecución de objetivos en su puesto/área/unidad/organización:

- Utilizando con efectividad el correo electrónico en su ámbito laboral,
- Utilizando con efectividad el internet/intranet en su ámbito laboral,
- Monitoreando la productividad de su puesto/área/unidad/organización mediante un programa informático/aplicación informática,
- Generando reportes de su puesto/área/unidad/organización mediante un programa informático/ aplicación informática,
- Controlando aspectos presupuestales/financieros/de recursos humanos/materiales referente a sus actividades mediante un programa informático/ aplicación informática, y
- Utilizando un programa informático/ aplicación informática para lograr un rendimiento con efectividad en su ámbito laboral.

2. Utiliza la tecnología para la innovación en su puesto/área/unidad/organización:

- Manteniendo actualizado sus conocimientos en cuanto a desarrollos en informática,
- Optimizando el uso de un programa informático/aplicación informática, para la realización de las actividades de su puesto/área/unidad/organización, e
- Implementando un programa informático/aplicación informática para la optimización de procesos/ trámites/ gestiones /servicios.

GLOSARIO

Aplicación informática:	Es un tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajo.
Efectividad:	El logro de los objetivos o resultados de un programa o actividad con calidad, prontitud y optimizando los recursos.
Programa informático:	Es un conjunto de instrucciones que una vez ejecutadas realizarán una o varias tareas en una computadora.