## I.- Datos Generales

| Código | Título |
|---|---|
| EC0338 | Atención ciudadana a distancia en materia registral y electoral. |

**Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como consultores en el servicio de atención ciudadana a distancia en materia registral y electoral, y cuyas competencias incluyen la recepción de solicitudes ciudadanas, así como su gestión.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares 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.

El presente Estándar de Competencia es de carácter privado.

Para alcanzar la competencia en este Estándar, se requieren en promedio, 320 horas de experiencia laboral, más 160 horas de capacitación.

**Descripción general del Estándar de Competencia**

El presente Estándar de Competencia evalúa el desempeño del consultor que brinda atención ciudadana a distancia en materia registral y electoral, la cual incluye la recepción de solicitudes ciudadanas, activando los sistemas de voz, de datos y de apoyo requeridos, y habilitando la disponibilidad del servicio; y gestionar las solicitudes ciudadanas, que abarca la atención, registro y conclusión de las mismas, así como finalizar la operación que comprende el cierre del servicio. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar su trabajo. Así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente EC 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 y se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

**Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló**
Registro Federal de Electores del IFE.

| Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER: | Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación: |
|---|---|
| 17 de mayo de 2013 | 5 de agosto 2013 |
| **Periodo de revisión/actualización del EC:** | **Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:** |

| | |
|---|---|
| 5 años | 5 años |

**Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)**

**Grupo unitario**
Sin referencia

**Ocupaciones asociadas**
Sin referencia

**Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC**

- Consultor de atención ciudadana a distancia en materia registral y electoral

**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, de impartición de justicia Méx

**Rama:**
9312 Administración pública en general Méx

**Subrama:**
93121 Administración pública en general Méx

**Clase:**
931210 Administración pública en general Méx

El presente EC, 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.

**Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia**

- Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores del Instituto Federal Electoral.

**Aspectos relevantes de la evaluación**

| | |
|---|---|
| Detalles de la práctica: | Para demostrar la competencia en este EC, la evaluación se llevará a cabo en una situación real o simulada de trabajo, en el horario de operación del personal a evaluar. |
| Apoyos/Requerimientos: | Se requieren personas que funjan como simuladores: 2 consultores expertos en la función individual, 2 consultores no expertos en la función individual, 4 evaluadores, 4 ciudadanos. Además, batería de solicitudes para los simuladores de ciudadanos y papelería básica de oficina, disponibilidad de equipo de cómputo, silla, diadema, sistemas de voz y datos, sistemas de apoyo en materia registral y electoral, cuestionario de |

conocimientos, cuentas no institucionales de Twitter y Facebook.

**Duración estimada de la evaluación**

- 1 hora en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas.

**Referencias de Información**

- Manuales de capacitación de la Subdirección del Centro Metropolitano IFETEL
- Criterios de operación del Centro Metropolitano IFETEL
- Reglamento del IFE en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Procedimientos de la Dirección de Atención Ciudadana

## II.- Perfil del Estándar de Competencia

**Estándar de Competencia**
Atención ciudadana a distancia en materia registral y electoral

**Elemento 1 de 2**
Recibir las solicitudes ciudadanas en materia registral y electoral

**Elemento 2 de 2**
Gestionar las solicitudes ciudadanas en materia registral y electoral

## III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 1 de 2 | E1137 | Recibir las solicitudes ciudadanas en materia registral y electoral |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Activa los sistemas de voz, de datos, y de apoyo requeridos:

- Registrando en primer lugar su usuario y contraseña en los sistemas de datos, en seguida en el sistema de voz, y por último en el sistema de apoyo.

2. Activa la recepción de solicitudes:

- Habilitando la disponibilidad del servicio, conforme a los criterios de operación.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que mantiene su espacio de trabajo con pulcritud.

GLOSARIO

1. Criterios de operación: Conjunto de instrucciones necesarias para homogenizar el servicio.
2. Sistemas de apoyo: Aplicaciones, herramientas y/o sitios web que contienen información en materia registral y electoral.
3. Sistemas de datos: Software requerido para registrar las solicitudes de información.
4. Sistema de voz: Infraestructura tecnológica necesaria para habilitar las vías de atención.

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 2 de 2 | E1138 | Gestionar las solicitudes ciudadanas en materia registral y electoral |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende la solicitud ciudadana:

- Proporcionando al ciudadano la información, de acuerdo con su solicitud, y

- Empleando un lenguaje claro, preciso, respetuoso, fluido, sin utilizar modismos, muletillas ni tecnicismos.

2. Registra la solicitud ciudadana en el sistema de datos:
- Capturando el requerimiento y los datos del ciudadano, conforme a los criterios de operación, y
- Clasificándola en el sistema de datos.

3. Concluye la atención de la solicitud ciudadana:
- Guardando el registro de la solicitud en el sistema de datos.

4. Finaliza la operación:
- Cerrando en primer lugar la sesión en el sistema de voz, en seguida en los sistemas de datos y por último en el sistema de apoyo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Protocolo de bienvenida por vía de atención. | Aplicación |
| 2. Reglas de etiqueta en la atención ciudadana por vía de atención. | Aplicación |
| 3. Criterios de operación. | Aplicación |
| 4. Tipos de clasificación de información en términos del Reglamento del Instituto Federal Electoral en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en lo relativo al artículo 12 “De la información confidencial” del Capítulo II “De los Criterios Aplicables para la Clasificación y Desclasificación de la Información”, Título Segundo “De la información”. | Aplicación |
| 5. Protocolo de despedida por vía de atención. | Aplicación |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

| | |
|---|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que se dirige al ciudadano de manera cordial. |
| 2. Iniciativa: | La manera en que demuestre interés por ayudar, buscando alternativas pertinentes, para satisfacer la solicitud del ciudadano. |
| 3. Orden: | La manera en que deje cada herramienta propia de su trabajo en el lugar designado para tal propósito |
| 4. Responsabilidad: | La manera en que resguarde la información confidencial proporcionada por el ciudadano y la contenida en los sistemas, apegada al |

| | |
|---|---|
| | Reglamento del IFE en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública. |

GLOSARIO

| | |
|---|---|
| 1. Modismo: | Expresión lingüística de cuyo significado no puede deducirse que el ciudadano lo interprete correctamente. |
| 2. Muletilla: | Expresión que se repite innecesariamente en el lenguaje por costumbre o como apoyo al hablar. |
| 3. Protocolo de bienvenida: | Conjunto de procedimientos definidos en los criterios de operación para establecer un primer contacto con el ciudadano. |
| 4. Protocolo de despedida: | Conjunto de procedimientos definidos en los criterios de operación para dar término a la atención ciudadana. |
| 5. Reglas de etiqueta: | Comportamientos que expresan como se deben manejar los consultores ante cualquier situación, manteniendo una imagen institucional. |
| 6. Tecnicismo: | Palabras de uso especializado en alguna materia, que no cualquier persona las conoce o sabe su significado. |
| 7. Vía de atención: | Medio por el cual el ciudadano puede contactar el servicio, por ejemplo, teléfono, correo, chat, buzón de voz, Twitter y Facebook. |