I.- Datos Generales

Código	Título
EC1514	Atención de usuarios y registro de actuaciones en Tribunales Laborales

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan apoyando en la atención de usuarios y registro de actuaciones en los Tribunales Laborales del Poder Judicial del Estado de México.

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.

Descripción general del Estándar de Competencia

El documento establece y define las funciones elementales que una persona debe realizar para ser competente en la función de atender las solicitudes de usuarios y el registro adecuado de las actuaciones de tribunales laborales, dichas funciones abarcan desde: la recepción de una solicitud, la atención de esta hasta el registro de una actuación.

De igual manera, establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar cada elemento para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El EC 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 diversas 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
Poder Judicial del Estado de México.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
17 de noviembre de 2022

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
07 de diciembre de 2022

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:
3 años

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

Grupo unitario

9999 ocupaciones no especificadas

Ocupaciones asociadas

9999 ocupaciones no especificadas

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

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:
9314 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público.
Subrama:
93141 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público.
Clase:
931410 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público

Una vez publicado el presente EC, 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

- Poder Judicial del Estado de México

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Acceso al módulo del sistema para registros de solicitudes y actuaciones en el cual se puedan demostrar los desempeños,

silla, escritorio, bolígrafo, equipo de cómputo y escáner, sello del tribunal.

Duración estimada de la evaluación

- 15 minutos en gabinete y 45 minutos horas en campo, totalizando 1 hora.

Referencias de Información

- Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México vigente.
- Manual de organización de los tribunales laborales del Poder Judicial del Estado de México vigente.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Atención de usuarios y registro de actuaciones en Tribunales Laborales

Elemento 1 de 2

Recibir solicitudes de los usuarios

Elemento 2 de 2

Registrar las actuaciones presentadas por los usuarios

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E4647	Recibir solicitudes de los usuarios

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Asegura que su área de trabajo e instrumentos sean los adecuados para la atención:
- Verificando que el espacio de atención esté limpio, ordenado y solo con los instrumentos requeridos para iniciar el proceso de atención, y
- Cerciorándose de que el sistema informático está funcionando adecuadamente, en términos de que pueda ingresar con su usuario y clave.

2. Recibe al usuario:
- Atendiendo a los usuarios conforme al orden de llegada,
- Saludando cordialmente, al presentarse con su nombre y cargo,
- Preguntando sobre su solicitud,
- Solicitando le proporcione su identificación oficial, y
- Requiriendo la documentación, número de expediente y por qué parte asiste correspondiente a la solicitud.

3. Revisa la solicitud del usuario:
- Identificando el tipo de solicitud/requerimiento con el usuario para brindar la atención/canalizarlo al área correspondiente,
- Verificando que la solicitud esté dirigida al tribunal,
- Verificando la autorización del solicitante dentro del juicio con el que se relaciona la solicitud,
- Registrando la fecha y hora de inicio y término de la solicitud,
- Digitalizando/sacando copia de todos los documentos que se presentan de acuerdo con la solicitud/requerimiento, y
- Generando la clave/NIP para que el usuario pueda tener acceso al expediente.

4. Proporciona información al usuario sobre su solicitud:
- Orientando al usuario sobre lo que procede ante la procedencia/improcedencia de la solicitud de acuerdo con lo establecido por el tribunal, al explicar las áreas de oportunidad detectadas durante la revisión,
- Proporcionando clave/NIP de acceso legible para la solicitud de consulta de expediente electrónico,
- Explicando al usuario el uso y duración de la clave/NIP,
- Indicando al usuario el área de consulta de expediente electrónico, y
- Solicitando acuse de recibido al usuario.

La persona es competente cuando posee el siguiente:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos de solicitudes y su correspondiente atención.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que atiende con un tono de voz modulado de acuerdo con el tipo de usuario y demuestra una escucha activa para entender las necesidades del mismo al corroborar constantemente la información.
2. Orden: La manera en que respeta el proceso de atención a usuarios establecido en el Manual de Procesos de los Tribunales Laborales vigente.
3. Tolerancia: La manera en que durante la atención evita gestos/palabras/expresiones que demuestren enojo/desagrado ante actitudes agresivas por parte del usuario.

GLOSARIO

1. Actuación: Conjunto de actividades realizadas en el transcurso de un juicio laboral por las partes y por el tribunal correspondiente.
2. Manual de Procesos: Es un documento normativo cuyo objetivo es decir la realización de determinadas acciones, es decir; procedimientos en los cuales el funcionario del tribunal se basa para la atención al usuario.
3. NIP: Número de identificación personal para accesar al expediente.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E4648	Registrar las actuaciones presentadas por los usuarios

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Registra la información de la actuación:
- Utilizando el medio de registro establecido por la institución,
- Catalogando el tipo de actuación recibida,
- Verificando si existen anexos que correspondan con los referidos en la actuación,
- Capturando la información requerida por la plantilla de registro vigente de acuerdo con la solicitud del usuario, libre de faltas de ortografía e información incorrecta,
- Llenando todos los espacios colocando un 0 donde se carece de información/no aplica de acuerdo con el tipo de solicitud,
- Validando los datos de registro mediante la lista de cotejo de la documentación,
- Enviando las copias de traslado al Secretario/Secretaria/Instructor “A” de acuerdo con la etapa en que se encuentre el juicio,
- Devolviendo los documentos originales al usuario,
- Digitalizando la actuación y sus anexos de forma clara y legible, y
- Verificando que se hayan cargado las actuaciones.

2. Mantiene la integridad de la información:
- Resguardando la información de acuerdo con lo establecido en la Ley Laboral vigente, y
- Utilizando el procedimiento establecido por la institución para la conservación y resguardo de información, así como cualquier documentación que manipule.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El acuse de recepción, elaborado:
- Presenta el sello del tribunal vigente a manera de recibido con el nombre de la persona que recibe, fecha y hora,
- Contiene la actuación y anexos presentados, e
- Indica la fecha y hora de registro.

2. El expediente integrado:
- Contiene los documentos digitalizados y registrados, y
- Contiene la actuación y anexos digitalizados.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos de actuaciones.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que se asegura que toda la información, anexos y documentos estén resguardados y correspondan al tipo de solicitud del usuario.