I.- Datos Generales

Código	Título
EC1529	Implementación de control de gestión documental en el sector público

Propósito del Estándar de Competencia

Ser un marco de referencia para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en actividades administrativas e implementan el control de gestión documental en el sector público para la recepción, gestión y archivo de la documentación.

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

El documento 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 no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia

Expresa la competencia que una persona debe demostrar al implementar el control de gestión documental en el sector público, que incluye la recepción de la documentación, la gestión y procesamiento de la información/documentación del servicio proporcionado y el seguimiento a respuestas emitidas por las áreas responsables de atención.

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. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
07 de marzo de 2023	14 de abril de 2023
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

3101 Supervisores de secretarías, capturistas, cajeros y trabajadores de control de archivo y transporte.
3111 Secretarias.
3113 Capturistas de datos.
3115 Trabajadores de apoyo en actividades administrativas diversas.

Ocupaciones asociadas

- Auxiliar administrativo.
- Auxiliar de captura.
- Auxiliar de oficina.
- Auxiliar de secretaria.
- Supervisor de archivo y captura.

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

- Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana.
- Dirección General de Programación y Presupuesto.
- Dirección General de Recursos Humanos.
- Dirección General de Recursos Materiales, Servicios y Obra Pública.
- Unidad de Administración y Finanzas.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:	• Un escritorio, una silla, internet, un equipo de cómputo, programa instalado sistema de control interno/intranet/carpeta digital de control, un sello de recepción de documentos, un sello foliador, marcador de cera rojo, pluma (azul, negra y roja), una tabla con clip, engrapadora, grapas, folders, oficios del área de gestión para la prueba.

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 40 minutos en campo, totalizando 1 hora con 10 minutos.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Implementación de control de gestión documental en el sector público

Elemento 1 de 3

Revisar la documentación/oficio para iniciar gestión

Elemento 2 de 3

Gestionar la documentación/oficio con el área responsable de brindar atención

Elemento 3 de 3

Realizar el seguimiento de respuestas del área responsable de atención

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E4698	Revisar la documentación/oficio para iniciar gestión

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra el siguiente:

DESEMPEÑO

1. Recibe la documentación/oficio para la gestión, a partir de su recepción:

- Saludando a quien entrega la documentación/oficio de forma cordial y conforme al protocolo de servicio del área administrativa/institución,
- Corroborando que el grado académico, nombre completo y cargo del destinatario correspondan con el área de adscripción/institución, titular responsable y que se encuentren vigentes,
- Verificando que se encuentre completa/existente la documentación física/digital que refiere el documento/oficio,
- Colocando el sello de recepción al documento que recibe y al acuse, con nombre completo, fecha y hora de recepción y área responsable que recibe,
- Colocando el número de folio que arroja el sistema/en consecutivo de forma manual,
- Capturando la información/datos de la documentación/oficio en el sistema de gestión interna/intranet/carpeta digital, con el fin de generar las impresiones del volante de atención para el responsable de gestión y el acuse de recibido/enterado,
- Identificando el tipo de atención de acuerdo a la prioridad establecida en el documento/al plazo predeterminado por el sistema, y
- Generando el respaldo digital al escanear la documentación/oficio/anexos.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El volante de atención impreso, requisitado:

- Presenta el remitente con grado académico, nombre completo y corresponden con el oficio/documento recibido,
- Presenta el destinatario con grado académico, nombre completo y corresponden con el oficio/documento recibido,
- Indica el número/tipo de oficio/atenta nota/escrito/No aplica,
- Indica el tipo de atención,
- Presenta si/no es de atención prioritaria,
- Incluye una breve descripción del asunto que refiere el documento,
- Presenta la fecha de acuerdo a la establecida en el documento,
- Indica si contiene anexos de documentación: física/CD/memoria extraíble/No aplica,
- Presenta la fecha en que se recibió el documento,
- Presenta la fecha de compromiso para atender el asunto,
- Presenta la fecha en que se generó el volante de atención,
- Indica el nombre completo de quien generó el volante,
- Indica el nombre completo de la persona/área/tipo de asunto a quien fue turnado para su atención/conocimiento,
- Indica el nombre completo y cargo a quien se marcó copia de conocimiento/atención del asunto,
- Contiene la rúbrica de quien generó el volante,

- Contiene la firma autógrafa/rúbrica de quien recibe el volante, así como fecha y hora en que fue recibido, y
- Se encuentra sin errores ortográficos.

La persona es competente cuando posee el siguiente:

CONOCIMIENTO	NIVEL
1. Estructura orgánica institucional.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra la siguiente:

RESPUESTA ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación Emergente

1. La persona que entrega la documentación/oficio presenta un comportamiento agresivo/palabras altisonantes/molesto cuando se le indican los tiempos del proceso de atención/cuando el documento no se puede recibir.

Respuestas Esperadas

1. Identificar el tipo de problema que generó la molestia/enojo de la persona, conservando la calma y manteniendo una distancia adecuada para salvaguardar su integridad y ofreciendo una solución alternativa de recepción del documento.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que en todo momento se conduce con empatía y brinda un trato cordial y de respeto, manteniendo una escucha activa con la persona que entrega la documentación/oficio.
2. Tolerancia: La manera en que en todo momento mantiene la calma ante comportamientos de insistencia/desesperación/molestia, muestra disposición y apertura para brindar orientación a la persona sobre dudas/errores/omisiones que presente el documento y la manera en que muestra un trato igualitario y de respeto a sus derechos humanos evitando la discriminación.

GLOSARIO

1. Atención prioritaria: Hace referencia a que de acuerdo al asunto que refiera el oficio/documentación se debe atender la solicitud de forma inmediata.
2. Documentación anexada: Información física/electrónica que se encuentra agregada a un documento/oficio.
3. Estructura orgánica institucional: Define las funciones de las unidades administrativas y la distribución de las áreas en las Unidades Administrativas.

4.	Información/datos de documentación/oficio:	Se refiere a la información que debe contener la documentación/oficio con los cuales es posible registrarlo para generar volante de atención.
5.	Sello de recepción:	Sello en el cual se confirma la recepción del documento, el cual debe contener nombre completo de la persona que lo recibe, fecha y hora de la recepción y unidad responsable que lo recibe.
6.	Sistema de gestión interna/intranet/carpeta digital:	Sistema en el cual se lleva a cabo el control y seguimiento de la documentación/oficio remitida al área, el cual es gestionado por las personas servidoras públicas encargadas de la gestión documental.
7.	Tipo de atención:	Tipo de trámite que debe proporcionarse a la documentación/oficio; Ordinario, Urgente, Extra urgente/Con término.
8.	Tipo de documentación/oficio:	Tipo de documento que ingresa a control de gestión para su atención; electrónico, copia, volantes y original.
9.	Volante de atención:	Documento que se turna, mediante el cual se hace de conocimiento, se solicita el trámite, atención o la resolución del asunto tratado en el mismo y en el cual se indica el tiempo en el que el área responsable deberá dar respuesta de acuerdo a la siguiente clasificación: volante ordinario, volante urgente o volante extra urgente.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E4699	Gestionar la documentación/oficio con el área responsable de brindar atención

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Tramita la documentación/oficio con el área responsable de brindar atención y respuesta:
- Saludando de forma cordial al responsable que recibe la documentación/oficio conforme al protocolo de servicio del área administrativa/institución,
- Entregando el volante de atención y la documentación/oficio/anexos al responsable de recepción del área de atención,
- Indicando al responsable de recepción que la documentación/anexos se entregan completos de acuerdo a lo referido en el documento/oficio,
- Indicando que al acuse de recibo coloquen nombre completo y firma autógrafa/rubrica de quien recibe, con día, hora y documentación/anexos/No aplica, y
- Archivando el acuse en la carpeta física y digital.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El expediente físico y electrónico, integrados:
- Incluye el volante de atención impreso y digitalizado con los sellos de acuse del área que recibió y especifica la existencia de anexos/No aplica, e
- Incluye el oficio impreso y digitalizado que dio origen a la gestión con los sellos de acuse en que se recibió con nombre completo, fecha y hora.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Manejo de aplicaciones informáticas.	Conocimiento
2. Comprensión lectora.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que en todo momento mantiene un trato cordial, empático y respetuoso con las personas con que se relaciona durante el proceso de gestión.
2. Limpieza:	La manera en que entrega el volante de atención y oficio/documentación de forma pulcra libre de manchas y sin tachaduras/enmendaduras/arrugado.
3. Orden:	La manera en que durante la gestión se apega a los procesos sistematizados para la recepción y gestión de los documentos.

4. Responsabilidad:	La manera en que en todo momento se apega de forma estricta a los lineamientos normativos establecidos para el control de gestión y asume el compromiso de su correcta observancia.
5. Tolerancia:	La manera en que en todo momento atiende las diferencias de opinión y evita emitir juicios de valor u opiniones contrarias a las expresadas por la persona y brinda orientación sobre los tiempos/plazos de atención las veces que sea necesario hasta que le quede claro.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E4700	Realizar el seguimiento de respuestas del área responsable de atención

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DESEMPEÑOS

1. Realiza el seguimiento de respuestas del área responsable de atención:

- Comprobando que el acuse/oficio/atenta nota/escrito libre emitido como respuesta al requerimiento se encuentre digitalizado en el sistema interno de control intranet/carpeta digital,
- Comprobando que el acuse/oficio/atenta nota/escrito libre se encuentre debidamente integrada con la documentación soporte referido en el documento/oficio,
- Revisando en el sistema interno de control intranet/carpeta digital el número de volantes vencidos de las áreas responsables de emitir respuesta, de acuerdo al periodo de vencimiento establecido por el área de trabajo,
- Verificando que el acuse de oficio/nota informativa/escrito libre emitido sea congruente de acuerdo a lo solicitado en el oficio/documento,
- Cerrando el ciclo de gestión de los volantes que han sido atendidos por las áreas, al descargarlos del sistema, y
- Generando el reporte semanal/quincenal/mensual sobre los volantes generados en el periodo.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El informe/reporte, elaborado:

- Presenta el número del volante,
- Presenta el número/tipo de oficio/atenta nota/nota informativa/escrito libre,
- Muestra la fecha de recepción del oficio/documento,
- Muestra el nombre completo de quien remite y nombre completo a quien está dirigido,
- Incluye una breve descripción del asunto,
- Indica a quien fue turnado/área responsable de dar atención y respuesta,
- Indica el número de días transcurridos sin recibir atención,
- Indica el estatus en que se encuentra el volante para su atención, e
- Incluye un breve reporte sobre los pendientes acumulados de manera semanal/quincenal/mensual, con nombre de cada coordinación/área, nombre completo del/la titular del cargo, número total de pendientes acumulados por mes y número total acumulado al día en que se realiza el reporte.

La persona es competente cuando posee el siguiente:

CONOCIMIENTO	NIVEL
1. Conceptos básicos de Informática.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que entrega el informe/reporte de forma pulcra libre de manchas y sin tachaduras/enmendaduras/arrugado.
2. Orden: La manera en que se encuentran organizados e integrados los documentos y anexos en el sistema de control interno intranet/carpeta digital.
3. Responsabilidad: La manera en que entrega el informe/reporte dentro del tiempo establecido por cada área de trabajo.

GLOSARIO

1. Periodo de vencimiento: Periodo de tiempo límite en el cual se debe contestar la documentación/oficio remitida por cada unidad administrativa.