

**I.- Datos Generales**

<b>Código</b>	<b>Título</b>
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:**

07 de marzo de 2023

**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:**

**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 Secretarías.
- 3113 Capturistas de datos.
- 3115 Trabajadores de apoyo en actividades administrativas diversas.

**Ocupaciones asociadas**

- Auxiliar administrativo.
- Auxiliar de oficina.
- 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**

- Dirección General de Recursos Humanos.
- Dirección General de Programación y Presupuesto.
- 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.

Aposos/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



## ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

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**

<b>Referencia</b>	<b>Código</b>	<b>Título</b>
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,
- Indica si 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 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 integrado:

- 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 de que se recibió con nombre completo, fecha y hora.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

1. Manejo de aplicaciones informáticas.
2. Comprensión lectora.

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.

**NIVEL**Conocimiento  
Comprensión





## ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

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

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

La persona es competente cuando demuestra el siguiente:

**DESEMPEÑO**

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**

1. Conceptos básicos de Informática.

**NIVEL**

Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES**



## ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

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.