



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

I. Datos Generales de la Calificación

Código **Título**
CREG0413.01 Atención a usuarios en los servicios de certificación de los actos del estado civil resguardados

Propósito

Esta calificación se integra por el conjunto de competencias que se requieren para realizar las funciones de certificar los documentos que acreditan los actos del estado civil de las personas; la cual permite atender integralmente los requerimientos de la población.

Nivel de Competencia: Dos

Justificación del Nivel Propuesto

Las funciones realizadas requieren de responsabilidad y autonomía en la toma de decisiones para formalizar y atender las demandas de la población en la expedición de documentos certificados que acrediten el estado civil de las personas; además responden a situaciones no rutinarias y emergentes. La persona controla información y asume responsabilidades institucionales.

Fecha de Aprobación	Fecha de Publicación	Tiempo en que deberá revisarse
16/11/2000	08/12/2000	2 año(s) después de la fecha de publicación.

Justificación

Adecuar la norma a los cambios procedimentales y tecnológicos que se generen dentro de la administración pública.

Área de Competencia

Servicios de finanzas, gestión y soporte administrativo

Subárea de Competencia

Trabajo de oficina

Tipo de Norma

Nacional

Cobertura

Servidores Públicos de las Oficinas del Registro Civil Estatales y Municipales.

Desarrollada por el Subcomité de Normalización de Competencia Laboral del Registro Civil



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

II. Unidades de Competencia Laboral Obligatorias que Conforman la Calificación

Código	Título	Clasificación
UREG1045.01	Resguardar el acervo de los actos del estado civil	Específica

Propósito de la Unidad

Función sustantiva del Registro Civil y tiene como propósito salvaguardar los testimonios documentales de los actos del estado civil.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 2 E02741 Integrar libros y apéndices de los actos del estado civil

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La clasificación de las actas y documentos cumplen con los lineamientos del Registro Civil.
2. Las actas y documentos integrados cumplen con los lineamientos del Registro Civil.

Campo de aplicación

Categoría: Clase:

1. Lineamientos
 - Jurídicos
 - Administrativos

Evidencia por desempeño

1. Clasificación de veinte actas y veinte documentos en cada una de las clases de la categoría "Lineamientos".

Evidencia por producto

1. Veinte actas integradas en un libro y veinte documentos integrados en un apéndice, en cada una de las clases de la categoría "Lineamientos".

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Responsabilidad:

Evidencia por desempeño

1. Clasificación de veinte actas y veinte documentos en cada una de las clases de la categoría "Lineamientos".



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia por producto

1. Veinte actas integradas en un libro y veinte documentos integrados en un apéndice, en cada una de las clases de la categoría "Lineamientos".

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Evaluar las evidencias en escenarios de trabajo real.

"Las evidencias de actitudes serán evaluadas a través de las evidencias y no requerirá realizar una evaluación específica".

Referencia Código Título del Elemento

2 de 2 E02742 Archivar libros y documentos de los actos del estado civil

Cráterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La clasificación de los libros y apéndices cumplen el instructivo del sistema de archivo instrumentado.
2. El archivo actualizado responde al ciclo de vida de los documentos del Registro Civil.
3. Los libros y documentos archivados cumplen las medidas de seguridad e higiene del Registro Civil.

Campo de aplicación

Categorías:

Clase:

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Sistemas de archivo: | <ul style="list-style-type: none">· Numérico· Alfabético· Alfanumérico |
| 2. Ciclo de vida | <ul style="list-style-type: none">· Vigente· Histórico |
| 3. Medidas de seguridad e higiene | <ul style="list-style-type: none">· Preventivas· Correctivas |



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia por desempeño

1. Clasificación de cinco libros y cinco apéndices en cada una de las clases de la categoría "Sistemas de Archivo".

Evidencia por producto

1. Archivo actualizado en cada una de las clases de la categoría "Ciclo de vida".
2. Libros y documentos archivados en cada una de las clases de la categoría "Medidas de seguridad e higiene".

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Responsabilidad:

Evidencia por desempeño

1. Clasificación de cinco libros y cinco apéndices en cada una de las clases de la categoría "Sistemas de Archivo".

Evidencias por producto

1. Archivo actualizado en cada una de las clases de la categoría "Ciclo de vida".
2. Libros y documentos archivados en cada una de las clases de la categoría "Medidas de seguridad e higiene".

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Evaluar las evidencias en escenario de trabajo real.

"Las evidencias de actitudes serán evaluadas a través de las evidencias y no requerirá realizar una evaluación específica".



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Código	Título	Clasificación
UREG1046.01	Atender al público	Específica

Propósito de la Unidad

Establecer las bases para la atención eficiente y eficaz de los usuarios del Registro Civil.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 2 E02743 Proporcionar información al usuario

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La identificación del servicio atiende la demanda del usuario.
2. La información proporcionada cumple con los lineamientos del Registro Civil.

Campo de aplicación

Categoría:	Clase:
1. Servicios	· Ordinarios · Especiales
2. Lineamientos	· Jurídicos · Administrativos

Evidencia por desempeño

1. Identificación de diez solicitudes de servicio en cada una de las clases de la categoría "Servicios".
2. Información proporcionada a cinco usuarios en cada una de las clases de la categoría "Lineamientos".

Evidencia por producto

Evidencia de conocimiento

1. Requerimientos para prestar los servicios del Registro Civil.

Evidencia de actitudes

Responsabilidad:

Evidencias por desempeño

1. Identificación de diez solicitudes de servicio en cada una de las clases de la categoría "Servicios".
2. Información proporcionada a cinco usuarios en cada una de las clases de la categoría



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

"Lineamientos".

Evidencia de conocimiento

1. Requerimientos para prestar los servicios del Registro Civil.

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Evaluar la evidencia de conocimiento en primer lugar, mediante la aplicación de un cuestionario.
2. Evaluar las evidencias de desempeño en escenario de trabajo real.

"Las evidencias de actitudes serán evaluadas a través de las evidencias y no requerirá realizar una evaluación específica".

Referencia Código Título del Elemento

2 de 2 E02744 Gestionar los requerimientos de los usuarios

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La tramitación de la solicitud del servicio cumple con los lineamientos del Registro Civil.
2. El seguimiento al trámite del servicio solicitado cumple con el procedimiento establecido para su tipo.

Campo de aplicación

Categoría:	Clase:
1. Servicios	· Ordinarios · Especiales
2. Lineamientos	· Jurídicos · Administrativos

Evidencia por desempeño

1. Tramitar cinco solicitudes de servicio en cada una de las clases de la categoría "Servicios".
2. Seguimiento de cinco trámites de servicio en cada una de las clases de la categoría "Lineamientos".

Evidencia por producto

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Responsabilidad:

Evidencias por desempeño

1. Tramitar cinco solicitudes de servicio en cada una de las clases de la categoría "Servicios".
2. Seguimiento de cinco trámites de servicio en cada una de las clases de la categoría "Lineamientos".



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Evaluar las evidencias en escenario de trabajo real.

"Las evidencias de actitudes serán evaluadas a través de las evidencias y no requerirá realizar una evaluación específica".

Código	Título	Clasificación
UREG1047.01	Certificar los actos del estado civil	Específica

Propósito de la Unidad

Función sustantiva del registro civil y tiene como propósito certificar los documentos que demanda la población en materia del estado civil de las personas.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 3	E02749	Verificar el cumplimiento de los requisitos en la expedición de los documentos solicitados del estado civil
--------	--------	---

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. Los requisitos cumplen con los lineamientos del Registro Civil.
2. Los datos identificados corresponden al documento del acto del estado civil.

Campo de aplicación

Categoría:	Clase:
1- Actos	<ul style="list-style-type: none">· Nacimiento· Reconocimiento de hijos· Matrimonio· Adopción· Inscripción de sentencias· Defunción· Divorcio



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. Requisitos revisados de un documento en cada una de las clases de la categoría "Actos".
2. Datos identificados de un documento en cada una de las clases de la categoría "Actos".

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Responsabilidad:

Evidencias por producto

1. Requisitos revisados de un documento en cada una de las clases de la categoría "Actos".
2. Datos identificados de un documento en cada una de las clases de la categoría "Actos".

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Ninguna en especial, se deja en libertad al evaluador para aplicar el orden de la evaluación.
"Las evidencias de actitudes serán evaluadas a través de las evidencias y no se requerirá realizar una evaluación específica".

Referencia Código Título del Elemento

2 de 3 E02750 Verificar el registro de los documentos solicitados del estado civil

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La localización del documento solicitado se realiza en los archivos establecidos en el Registro Civil.
2. Los datos del documento solicitado son cotejados con los del acto inscrito.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría: Clase:

1. Archivo · Manual
· Automatizado

2. Cotejo · Contenido
· Forma

Evidencia por desempeño

1. Localización de cinco documentos en cada una de las clases de la categoría "Archivo".

Evidencia por producto

1. Datos cotejados de cinco documentos en cada una de las clases de la categoría "Cotejo".

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Responsabilidad:

Evidencia por desempeño

1. Localización de cinco documentos en cada una de las clases de la categoría "Actos".

Evidencia por producto

1. Datos cotejados de cinco documentos en cada una de las clases de la categoría "Cotejo".

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Evaluar de manera simultánea las evidencias en escenario de trabajo real.

"Las evidencias de actitudes serán evaluadas a través de las evidencias y no se requerirá realizar una evaluación específica".

Referencia Código Título del Elemento

3 de 3 E02751 Expedir los documentos solicitados del estado civil



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La identificación del formato de los actos cumple con el documento a certificar.
2. Los formatos de certificación requisitados cumplen con los datos contenidos en el acto registral y con base en los lineamientos del Registro Civil.
3. La revisión del contenido y forma del documento de certificación cumplen con los lineamientos establecidos en el Registro Civil.

Campo de aplicación

Categoría:	Clase:
1. Actos	<ul style="list-style-type: none">· Nacimiento· Reconocimiento de hijos· Matrimonio· Adopción· Inscripción de sentencias· Defunción· Divorcio
2. Equipo de oficina	<ul style="list-style-type: none">· Máquina de escribir· Equipo de cómputo
3. Lineamientos	<ul style="list-style-type: none">· Jurídicos· Administrativos

Evidencia por desempeño

1. Identificación de un formato en cada una de las clases de la categoría "Actos".
2. Revisión del contenido y forma de cinco formatos en cada una de las clases de la categoría "Lineamientos".

Evidencia por producto

1. Un Formato requisitado para cada una de las clases de las categorías "Equipo de oficina" y "Lineamientos".

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Limpieza:

Evidencias por desempeño

1. Identificación de un formato en cada una de las clases de la categoría "Actos".
2. Revisión del contenido y forma de cinco formatos en cada una de las clases de la categoría "Lineamientos".

Evidencia por producto



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

1. Un formato requisitado para cada una de las clases de las categorías "Equipo de oficina" y "Lineamientos".

Lineamientos Generales para la evaluación

Evaluar las evidencias en escenario de trabajo real.

"Las evidencias de actitudes serán evaluadas a través de las evidencias y no se requerirá realizar una evaluación específica".