



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

I. Datos Generales de la Calificación

Código	Título
CTOF0200.01	Atención a clientes mediante información documental

Propósito

Esta calificación se integra por el conjunto de competencias que se requieren para realizar la función de satisfacer las necesidades del cliente, proporcionando información documental; la cual permite la recepción, información y seguimiento de las necesidades y requerimientos del mismo para con los productos, bienes y servicios que brinda cualquier establecimiento. Los candidatos deben mostrar competencia en las funciones de atención al cliente, para detectar y responder a sus necesidades obteniendo, registrando, actualizando y manejando información documental.

Nivel de Competencia: Dos

Justificación del Nivel Propuesto

Las funciones realizadas requieren de responsabilidad y autonomía en el proceso de atención al cliente, ya que muchas veces se responde a situaciones no rutinarias, de contingencia y de presión. La persona organiza la información y su trabajo respondiendo a eventualidades que se le presenten. Requiere colaboración y trabajo en equipo al ser el segundo eslabón de la cadena productiva de cualquier sector.

Debe asumir la responsabilidad de la información documental obtenida y proporcionada a los clientes a cerca de los productos, bienes y/o servicios del establecimiento donde preste sus servicios.

Fecha de Autorización	Fecha de Publicación	Tiempo en que deberá revisarse
19/05/99	18/08/99	2 año(s) después de la fecha de publicación.

Justificación

El sector se encuentra en el inicio del proceso de normalización, es necesario probar las primeras calificaciones que se generen.

Área de Competencia

Servicios de finanzas, gestión y soporte administrativo

Subárea de Competencia

Trabajo de oficina

Tipo de Norma

Nacional

Código hasta agosto de 1999

C-09.5.02

Cobertura

En todos los trabajadores de oficina en los sectores público y privado.

Desarrollada por el Comité de Normalización de Competencia Laboral de Trabajo de Oficina



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

II. Unidades de Competencia Laboral

Unidades Obligatorias que Conforman la Calificación

Código	ago. 1999	Título	Clasificación
UTOF0475.01	UTOF00003	Atender a clientes cumpliendo con los lineamientos	Genérica

Propósito de la Unidad

La unidad está diseñada para evaluar la competencia genérica de la persona al establecer comunicación con clientes, para brindarles un correcto servicio acorde a sus necesidades, proporcionándoles información y satisfacer sus requerimientos con base a los productos y/o servicios que se brindan.

La persona debe demostrar competencia para establecer contacto con los clientes a través de cualquier medio de comunicación, proporcionando información relativa a los procesos, productos y/o servicios que brinda el establecimiento en que labora.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 2 E01286 Detectar las necesidades del cliente con base en los lineamientos

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. Los clientes son abordados con base al tipo de servicio requerido.
2. Los requerimientos y expectativas del cliente son identificados conforme a los lineamientos de servicio de la empresa.
- 3.- La solicitud del usuario es confirmada mediante la formulación de preguntas.

Campo de aplicación

Categoría: Clase:

1. Fuentes de Información:
- Oral\auditiva
 - Visual\escrita

Evidencia por desempeño

1. La detección de las necesidades se realiza en 5 ocasiones de acuerdo a los protocolos de la empresa.
2. La solicitud de pedido y reportes son realizados en 2 ocasiones conforme a los lineamientos.

Evidencia por producto

1. Solicitudes y pedidos en 2 casos
2. Reportes en 2 casos.



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia de conocimiento

1. Técnicas de atención al cliente
2. Productos y servicios ofrecidos por la empresa

Evidencia de actitudes

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Para recabar las evidencias de producto se recomienda lo siguiente: atender cinco llamadas y recabar dos evidencias.
2. Para las evidencias de desempeño se realizará mediante observación directa.
3. Para las evidencias de conocimiento realizará una evaluación oral y/o escrita sobre los productos y servicios, así como los principios de atención al cliente.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

- | | | | |
|------|---|--------|--|
| 2 de | 2 | E01287 | Satisfacer los requerimientos de los clientes de acuerdo al esquema de servicio establecido por la empresa |
|------|---|--------|--|

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La información de productos y/o servicios son proporcionados conforme a los lineamientos.
2. El servicio al cliente se ofrece de acuerdo a sus necesidades y expectativas.
3. El servicio se verifica conforme a las expectativas y requerimientos del cliente.
4. Los beneficios adicionales se ofrecen conforme a las expectativas y requerimientos del cliente.

Campo de aplicación

Categoría: Clase:

- | | |
|----------------------------|------------------|
| 1. Fuentes de Información: | · Oral\auditiva |
| | · Visual\escrita |

Evidencia por desempeño

1. El proceso de servicio brindado.

Evidencia por producto

1. Documentos proporcionados.

Evidencia de conocimiento

1. Manejo de técnicas de servicio
2. Principios de atención al cliente
3. Lineamientos de servicio de la empresa
4. Manejo del producto y/o servicio que ofrece.



**CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN
DE COMPETENCIAS LABORALES**

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia de actitudes

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Observación directa
2. Revisión de registros documentales.
3. Evaluación oral o escrita de conocimientos técnicos acorde a las actividades encomendadas.



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

II. Unidades de Competencia Laboral

Unidades Obligatorias que Conforman la Calificación

Código	ago. 1999	Título	Clasificación
UTOF0476.01	UTOF00004	Manejar la información documental de acuerdo a los procedimientos de operación	Genérica

Propósito de la Unidad

La unidad está diseñada para evaluar la competencia genérica de la persona al manejar información documental, controlando la información recibida durante el contacto establecido.

La persona debe demostrar competencia para generar, registrar, actualizar, resguardar, distribuir y controlar la información recabada durante el contacto con los clientes, de acuerdo a los lineamientos y requerimientos establecidos en el lugar donde lleve a cabo su competencia.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 7 E01288 Obtener la información con base en los lineamientos establecidos

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La información a obtener es identificada de acuerdo a los requerimientos del cliente.
2. La metodología utilizada es la requerida en función al tipo de información a obtener.
3. La información obtenida cubre los requisitos solicitados por el cliente.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

1. Fuentes de información:

- Internas
- Externas

2. Tipos de información:

- Documental
- Audiovisual

3. Tipos de cliente:

- Con solicitudes especiales
- Con solicitudes rutinarias

Evidencia por desempeño

1. Aplicación de la metodología en una ocasión
2. La forma que identifican los requisitos de los clientes en una ocasión
3. La forma en que se realiza la recolección de la información en una ocasión



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia por producto

1. Información obtenida en una ocasión.

Evidencia de conocimiento

1. Uso de lenguaje común y/o técnico con relación al tipo de información que se requiere en el medio que se desempeñe.
2. Uso de metodología para obtención de información.

Evidencia de actitudes

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Para las evidencias de desempeño; se aplica la observación directa en el uso de la metodología para obtener la información.
2. Para las evidencias de conocimiento; se aplica el interrogatorio al candidato.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

2 de 7 E01289 Registrar información conforme a las necesidades de la organización

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La información registrada se le asigna clave de identificación para su procesamiento.
2. La información recibida para su registro es clasificada por su asunto, procedencia e importancia.
3. El instrumento para el registro de la información es seleccionado con base en el tipo de información y al procedimiento.
4. La información registrada cubre las expectativas del cliente.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

1. Clasificación de información:

- Asunto
- Procedencia
- Importancia

2. Instrumentos de registro:

- Informáticos
- Manuales
- Mecánicos

3. Circunstancias:

- Condiciones de rutina
- Condiciones no rutinarias



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia por desempeño

1. Selección del instrumento de registro en 5 ocasiones.
2. Asignación de clave de identificación de la información en 5 ocasiones.
3. Registro de información en 5 ocasiones.

Evidencia por producto

1. Información registrada en medios informáticos, manuales y mecánicos.

Evidencia de conocimiento

1. Políticas relacionadas con asignación de claves cuando proceda.
2. Procedimientos para clasificación de información.
3. Utilización de instrumentos para registro de información.

Evidencia de actitudes

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Para recabar las evidencias de desempeño se hará mediante la observación directa.
2. Para las evidencias por producto se solicitará al candidato que presente registros de información medios informáticos mecánicos, manuales.
3. Para las evidencias de conocimiento se hará una evaluación oral y/o escrita respecto a las políticas y procedimientos para el registro de información.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

- | | | | |
|------|---|--------|--|
| 3 de | 7 | E01290 | Actualizar los sistemas de registro de información conforme a los requerimientos |
|------|---|--------|--|

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. Los sistemas de registro de información son identificados para su actualización, con base a los requerimientos del cliente.
2. La actualización de los sistemas de registros de información se efectúa con la periodicidad requerida por el tipo de registro.
3. Los sistemas de registro de información son depurados de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

- | | |
|---|---------------|
| 1. Sistemas de registro de información: | · Informático |
| | · Manual |
| | · Mecánico |



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

2. Criterios de depuración:
- Vigencia
 - Frecuencia
 - Utilidad

Evidencia por desempeño

1. Forma en que aplica el procedimiento de actualización de los sistemas de registro de información, en una ocasión.
2. Forma en que aplica los criterios para la depuración de los sistemas de registro de información, en una ocasión.

Evidencia por producto

1. Sistema de registro de información actualizado, en una ocasión.

Evidencia de conocimiento

1. Conocimientos de los requerimientos del cliente para la actualización y depuración de los registros.

Evidencia de actitudes

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Para recabar las evidencias de desempeño se hará mediante la observación directa.
2. Para las evidencias por producto se solicitará al candidato que presente registros actualizados.
3. Para las evidencias de conocimiento se hará una evaluación oral y/o escrita que mida el grado de conocimiento respecto al manejo del sistema de registro de información.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

- 4 de 7 E01291 Elaborar documentos conforme a las especificaciones del usuario

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. Los documentos son redactados respetando las reglas de sintaxis y ortografía del idioma utilizado.
2. Los documentos son elaborados aprovechando total o parcialmente documentos previos o formatos cuando resulte necesario.
3. La elaboración de documentos se realiza mediante la correcta transcripción de textos manuscritos, tomados al dictado o registrados en soportes electrónicos y/o audiovisuales.
4. El documento elaborado es presentado con base en los requerimientos del cliente.
5. La redacción de documentos se realiza a partir de indicaciones generales y/o notas sencillas.
6. El documento elaborado contiene los cálculos precisos con base en los requerimientos establecidos.
7. El documento elaborado integra en el contenido gráficos ilustrativos de apoyo, cuando así se requiere.
8. Los documentos elaborados incluyen las referencias y anexos complementarios en los casos que así se requiera.
9. Los programas de procesamiento de datos son utilizados en la elaboración y presentación de



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

documentos.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

1. Tipo de documentos:
 - Textual
 - Gráfico
 - Numérico

2. Herramientas:
 - Informáticos
 - Mecánicos

Evidencia por desempeño

1. El procedimiento que utiliza para la elaboración de un documento..
2. El documento elaborado es presentado en la forma requerida.
3. La forma en que opera las herramientas para la elaboración de documentos.

Evidencia por producto

1. Documento elaborado para cada una de las clases de tipo de documento.

Evidencia de conocimiento

1. Herramientas para la elaboración y presentación de documentos.
2. Técnicas para generación e integración de documentos.
3. Procedimientos para la elaboración y redacción de documentos.

Evidencia de actitudes

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Verificar al menos 3 documentos diferentes para identificar la aplicación de técnicas y procedimientos utilizados en la generación, integración y presentación de información.
2. Observación directa en la elaboración de documentos que indique el uso correcto de las herramientas utilizadas.
3. Que solicite al candidato al menos 3 productos elaborados con anterioridad.



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

5 de 7 E01292 Operar equipo de oficina conforme al tipo de trabajo requerido

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. El equipo utilizado es el apropiado para el trabajo solicitado.
2. El equipo seleccionado es operado con base en las instrucciones o procedimientos establecidos.
3. Los recursos son utilizados de acuerdo a las características del trabajo, evitando desperdicios y previendo deterioros.
4. Prevé contingencias en el equipo a utilizar para la ejecución de su trabajo.
5. Los procedimientos de seguridad son observados en todo momento.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

1. Equipo de oficina:
 - Comunicación
 - Producción
 - Reproducción
 - Complementarios

Evidencia por desempeño

1. La forma en que opera el equipo de oficina.
2. El criterio para seleccionar el equipo en cada clase del campo de aplicación.
3. Prevención de contingencias para el funcionamiento de los equipos.
4. Aplicación de las normas de seguridad en el uso de los equipos.

Evidencia por producto

Evidencia de conocimiento

1. Procedimientos establecidos para el uso de los equipos.
2. Características de los consumibles de cada equipo.
3. Procedimientos de seguridad para el uso de los equipos.

Evidencia de actitudes

Lineamientos Generales para la evaluación

1. A través de la observación directa verifique la correcta operación de los equipos.
2. Que sea preciso al identificar los consumibles de los equipos
3. Que a través de una evaluación oral y/o escrita demuestre su conocimiento sobre medidas de seguridad en la operación de los equipos.
4. Que verifique la utilización de los recursos, para evitar desperdicios y deterioros del equipo.



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

6 de 7 E01293 Manejar la correspondencia conforme a los lineamientos

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La correspondencia de entrada es recibida y verificada con base en los procedimientos establecidos.
2. La correspondencia recibida es clasificada con base en los procedimientos establecidos para su registro, control y tipo de correspondencia.
3. La correspondencia es registrada de acuerdo a los procedimientos establecidos.
4. La correspondencia registrada se distribuye para su atención, a través de los mecanismos establecidos.
5. El medio utilizado para la distribución de la correspondencia corresponde a instrucciones.
6. Los controles de correspondencia recibida y enviada son actualizados de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

1. Tipo de correspondencia: · Ordinaria
· Urgente
· Confidencial
2. Instrumentos de control: · Entrada
· Salida

Evidencia por desempeño

1. Forma en que se recibe la correspondencia
2. Procedimiento de clasificación y registros de correspondencia.
3. Procedimiento para la distribución de correspondencia
4. Procedimientos de la empresa, para la actualización de controles de entrada y salida de correspondencia

Evidencia por producto

1. Control diario de correspondencia de entrada.
2. Control diario de correspondencia de salida.

Evidencia de conocimiento

1. Técnicas y reglas para el manejo de correspondencia
2. Políticas y procedimientos de la empresa, para el manejo de correspondencia.

Evidencia de actitudes



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Lineamientos Generales para la evaluación

1. A través del método de observación directa, se medirá el desempeño del candidato en la función de manejo de correspondencia.
2. Evaluación escrita sobre las evidencias de conocimiento.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

7 de 7 E01294 Archivar documentos conforme a las necesidades de consulta y lineamientos

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. Los documentos son clasificados de acuerdo al sistema de archivo.
2. Los documentos se resguardan de acuerdo con los sistemas y procedimientos.
3. Los expedientes de nueva creación son incorporados al sistema de archivo.
4. El archivo se mantiene actualizado conforme a los lineamientos y sistemas.
5. Los expedientes en préstamo son controlados conforme a los lineamientos de la empresa.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

- | | |
|------------------------|--|
| 1. Archivo: | · Manual
· Electrónico |
| 2. Tipo de archivo: | · Vigente
· Muerto |
| 3. Sistema de archivo: | · Numérico
· Alfabético
· Alfanumérico |

Evidencia por desempeño

1. Forma como integra, actualiza, mantiene y presta los documentos del archivo, en dos ocasiones.
2. Manejo del equipo en la administración del archivo, en dos ocasiones.

Evidencia por producto

1. Expedientes archivados, 3 evidencias.

Evidencia de conocimiento

1. Técnicas de archivonomía
2. Normas de seguridad para resguardo de documentación.

Evidencia de actitudes



**CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN
DE COMPETENCIAS LABORALES**

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Para las evidencias de desempeño; se aplica la observación directa en el uso de metodologías para archivo.
2. Para evidencias de conocimiento; se aplica el interrogatorio al candidato.
3. Para las evidencias de producto se solicita que el candidato integre tres expedientes en las tres formas de archivo descritas en los campos de aplicación.