

Circular Uno Bis 2007
“Normatividad en Materia de Administración de Recursos”
(Incluye actualización publicada en la GODF del 27 de junio y 13 de agosto de 2007)

apegarse al Modelo General del Espacio Físico disponible para su consulta en la página www.cgma.df.gob.mx, podrá contar con: módulo de informes u orientación, área(s) de espera, módulo de entrega y/o recepción así como área de servicios (caja de recaudación, servicios generales y módulo del órgano de control interno).

Los espacios físicos de las áreas deberán contar con condiciones para la atención de personas con discapacidad y de la tercera edad observando lo establecido en la Ley para las Personas con Discapacidad del D.F y su Reglamento, así como en el Manual de Identidad de las Áreas de Atención Ciudadana y de las Unidades de Atención Ciudadana emitido por la OM a través de la CGMA disponible para su consulta en el sitio Web www.cgma.df.gob.mx.

Las mujeres embarazadas deberán recibir un trato preferencial por parte del Personal en Funciones de Atención al Público.

4.8.2 Para la adecuada operación de las VUD y los CESAC, las Delegaciones, a través de las DGAD deberán observar y dar cumplimiento a los lineamientos del “Manual de Identidad de las Áreas de Atención Ciudadana” y de las Unidades de Atención Ciudadana disponible en el sitio Web www.cgma.df.gob.mx que comprende las siguientes materias: Identidad, Señalización, Lineamientos Tipográficos y de Diseño del Gafete de Identificación, readecuación de los espacios físicos, impresos, papelería, vestimenta formal del personal en funciones de atención al público y la adecuación de las instalaciones para personas discapacitadas y de la Tercera Edad (rampas, accesos y servicios), emitido por la OM por conducto de la CGMA.

4.8.3 Los espacios físicos de las VUD y los CESAC deberán de contar con una Clave Única de Registro emitida por la OM por conducto de la CGMA, para el seguimiento de las acciones de mejora, así como para la incorporación al Padrón del Personal en Funciones de Atención al Público; dicha clave estará disponible para su consulta en el sitio Web www.cgma.df.gob.mx. Las VUD y los CESAC que cuenten con Clave Única de Registro y que requieran realizar mejoras y/o readecuaciones a sus espacios físicos, previo al inicio de los trabajos, los Jefes Delegacionales, a través de las DGAD, deberán enviar la siguiente información:

a) Los planos arquitectónicos conteniendo exclusivamente las áreas a mejorar y/o readecuar:

- Amueblados y a escala legible (1:100 ó 1:50), indicando los nombres de los espacios dibujados.
- Nombre de la Unidad Administrativa de la que depende directamente.
- Nivel en el que se ubica dentro del inmueble (Planta Baja, Mezzanine, Primer Nivel, etc.).
- Fecha de elaboración del o los plano(s).
- Domicilio (calle, número exterior y/o interior).
- Colonia.
- Código Postal.
- Delegación.
- Nombre(s) y Firma(s) de la(s) persona(s) que autoriza(n).

b) Reporte fotográfico en archivo magnético o impreso antes del inicio de los trabajos y al concluir la remodelación, así como los tiempos de ejecución (Programa de Obra).

4.9 LINEAMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO, EVALUACIÓN, SELECCIÓN, ACREDITACIÓN, CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL RESPONSABLE Y OPERADORES DE LAS VUD Y RESPONSABLE Y COORDINADORES (OPERADORES) DE LOS CESAC

4.9.1 A fin de garantizar una adecuada atención al público, las VUD y los CESAC contarán con personal que cubra el perfil profesional (consultar el Manual de Identidad de las Áreas de Atención Ciudadana y de las Unidades de Atención Ciudadana disponible para su consulta en el sitio Web www.cgma.df.gob.mx.) con el nivel de conocimientos y capacidades necesarias para desarrollar de manera eficiente la función de Atención al Público. Dicha función será principalmente de: orientación, información, recepción de solicitudes de trámites, servicios y entrega de las resoluciones respectivas.

4.9.2 El proceso de reclutamiento, evaluación, selección, contratación y capacitación para los puestos de Responsable y Operador de VUD y para el Responsable y Coordinador (Operador) de CESAC, estará a cargo de los Jefes Delegacionales, a través de las DGAD.

4.9.3 La contratación del Responsable y Operador de VUD y del Responsable y Coordinador (Operador) del CESAC, en ningún caso podrá ser anterior al proceso de selección, el cual culmina con la opinión que emita la CGMA con

Circular Uno Bis 2007
“Normatividad en Materia de Administración de Recursos”
(Incluye actualización publicada en la GODF del 27 de junio y 13 de agosto de 2007)

relación a la evaluación de los expedientes de los candidatos, y se llevará a cabo conforme a las estructuras orgánicas y ocupacionales autorizadas y a la disponibilidad presupuestal existente.

4.9.4 En caso de que las Delegaciones cuenten con plazas disponibles en las VUD y los CESAC, podrán emitir convocatorias abiertas para el reclutamiento de aspirantes en las bolsas de trabajo de Instituciones Educativas y Organismos Gubernamentales, entre otras, mismas que contendrán las bases para que los interesados participen.

4.9.5 Los aspirantes a ocupar plazas vacantes de Responsable u Operadores de las VUD y de Responsable o Coordinadores (Operadores) de los CESAC, deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

a) Perfil profesional:

Haber acreditado para el Responsable de VUD y CESAC, nivel de educación superior Titulado, y para Operadores de VUD, pasante de educación superior (100% de créditos), en las carreras de: Administración, Administración Pública, Contaduría, Derecho, Economía y áreas afines. En el caso de los Coordinadores (Operadores) de los CESAC, deberán acreditar licenciatura trunca o bachillerato concluido;

b) Para Responsable de VUD y CESAC, se requiere experiencia laboral mínima de un año en puesto afín.

c) Perfil personal:

- Buena presentación y con vestimenta formal;
- Facilidad de comunicación verbal;
- Actitud de servicio y habilidades específicas de atención al público;
- Apego a reglas y procedimientos; y
- En el caso del Responsable de VUD y CESAC además de lo anterior, deberá contar con habilidad de supervisión de personal;

d) Documentación que deberán presentar los aspirantes (copias simples y originales para cotejo o copias certificadas):

1. Para Responsable de VUD y CESAC: Título y Cédula Profesional; para Operador de VUD: Carta de pasante expedida por la Dirección General de Profesiones; y para Coordinador (Operador) de CESAC: Constancia de estudios o certificado.

Adicionalmente:

2. Curriculum Vitae actualizado con fotografía reciente;
3. Acta de Nacimiento o extracto de la misma;
4. Identificación oficial vigente con fotografía;
5. Certificado médico vigente o con no más de 30 días naturales después de su expedición, y
6. Comprobante de domicilio.

E) El proceso de evaluación comprenderá las siguientes etapas eliminatorias:

1. Evaluación curricular;
2. Entrevista;
3. Examen de conocimientos, y
4. Examen psicométrico.

El examen de conocimientos será satisfactorio si el aspirante obtiene un resultado mínimo de siete.

Para la evaluación psicométrica, se deberán utilizar instrumentos confiables y válidos que midan la inteligencia, personalidad, valores y aquellos que permitan evaluar habilidades específicas para el trabajo administrativo y de atención al público.

En caso de que existan dudas o inconsistencias en el proceso indicado en el presente numeral, la CGMA podrá solicitar la reposición de cualquiera de las etapas del proceso ya citado.

4.9.6 Para que las Delegaciones puedan llevar a cabo la evaluación de conocimientos, la CGMA emitirá un examen de conocimientos generales con guía de estudios, conforme a las propuestas que envíen las mismas a través de las DGAD. Dichas propuestas deberán ser enviadas en el mes de mayo y apegarse a las funciones y materias que sean competencia de las VUD y los CESAC, y entregarse previo a la celebración de los eventos indicados en el numeral anterior, de manera impresa y en archivo magnético, conteniendo sesenta preguntas como mínimo (de opción múltiple preferentemente), con sus claves de respuestas referenciando el fundamento jurídico correspondiente a cada una.

La guía de estudios correspondiente deberá estar a disposición de los aspirantes para su consulta a través de las DGAD.

Circular Uno Bis 2007
“Normatividad en Materia de Administración de Recursos”
(Incluye actualización publicada en la GODF del 27 de junio y 13 de agosto de 2007)

- 4.9.7** A efecto de que la CGMA emita su opinión con respecto a la revisión de los resultados de evaluación de los expedientes, las DGAD deberán remitir a la misma la documentación de los candidatos que cumplieron con los requisitos establecidos en el numeral 4.8.5 y que obtuvieron resultados satisfactorios en todas las etapas eliminatorias.
La CGMA notificará a las DGAD, los resultados de la evaluación de los expedientes y, en los casos del personal acreditado, les solicitará la fecha, tipo de contratación y percepción mensual bruta para el registro en el Padrón del Personal en Funciones de Atención al Público disponible para su consulta en el sitio Web www.cgma.df.gob.mx que obra bajo resguardo de la CGMA.
Así mismo, programará la fecha para la toma de fotografía a fin de llevar a cabo la publicación en el sitio Web de la CGMA.
En caso de movimientos del personal (readscripciones y bajas) podrán ser notificados mediante el sitio www.cgma.df.gob.mx, obteniendo el acuse correspondiente. Previa asignación de la clave de acceso por la OM por conducto de la CGMA, a los C. Jefes Delegacionales a través de las DGAD.
Dichos movimientos de personal, deberán ser informados a la CGMA en un plazo no mayor a cinco días hábiles posteriores al movimiento, anexando el formato de “Evaluación Laboral Final de Personal en Funciones de Atención al Público del GDF” disponible para su consulta en el sitio Web www.cgma.df.gob.mx, debidamente requisitado.
Lo anterior, a fin de mantener actualizado el Padrón de Personal en Funciones de Atención al Público y la publicación correspondiente.
- 4.9.8** Los programas de capacitación para el Personal de las VUD y los CESAC estarán a cargo de los Jefes Delegacionales a través de las DGAD, cuyos contenidos deberán contemplar temas tales como: Inducción al Puesto del personal de nuevo ingreso, Técnicas de Atención al Público y Manejo de Conflictos, Marco Normativo Aplicable, entre otros. Dicha capacitación deberá tener carácter prioritario y ser proporcionada por lo menos una vez al año.
- 4.10 LINEAMIENTOS PARA LA EXPEDICIÓN Y USO DE LOS GAFETES DE IDENTIFICACIÓN PARA EL RESPONSABLE Y OPERADOR DE LAS VUD Y DEL RESPONSABLE Y COORDINADOR (OPERADOR) DE LOS CESAC**
- 4.10.1** A efecto de que el Personal Acreditado de VUD y CESAC cuente con el gafete de identificación correspondiente, la OM entregará, por conducto de la CGMA, a los Jefes Delegacionales a través de sus DGAD, el archivo ejecutable para elaborar los gafetes de identificación del personal en funciones de atención al público.
Los titulares de las DGAD deberán enviar a la CGMA el informe del número de Gafete asignado al Personal Acreditado para su integración en el Padrón del Personal en Funciones de Atención al Público y su publicación correspondiente.
Es obligatorio que el Personal de las VUD y los CESAC, porten el gafete que lo identifique como tal, durante el tiempo que permanezcan en el Área de Atención Ciudadana.
La OM a través de la CGMA es la autoridad competente que establece los lineamientos del diseño de los gafetes de identificación del personal en funciones de atención al público.
- 4.10.2** La responsabilidad del manejo y uso que se dé a los gafetes de identificación recae en los Responsables y los Operadores de VUD, Responsables y Coordinadores (Operadores) del CESAC.
Cuando uno de los servidores públicos citados renuncie, cambie de adscripción o solicite licencia, deberá devolver en forma inmediata el gafete de identificación a la DGAD, para su control y resguardo. En los primeros dos casos, se tendrá que cancelar el gafete de identificación y en el tercero, se deberá retener por el tiempo que dure la licencia otorgada.
En caso de robo, extravío o destrucción del gafete de identificación, el Responsable y Operador de VUD y el Responsable y Coordinador (Operador) del CESAC, en su caso, deberá levantar en un lapso no mayor a tres días hábiles el acta ante el Ministerio Público, para su entrega a la DGAD. El incumplimiento de estas disposiciones será causa de responsabilidad administrativa para los servidores públicos citados, sin perjuicio de las responsabilidades que, en su caso, se deriven del uso indebido del gafete de identificación.
- 4.11 INFORMES PERIÓDICOS DE GESTIÓN DE LAS VUD Y LOS CESAC.**