



DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE COMPETENCIA / CAPACIDAD PROFESIONAL

1) Datos Generales.

Institución que le da origen:

Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral

Código	Nombre de la Competencia/Capacidad Profesional	Fecha de validación
CP08	Orientación sobre los Trámites y Servicios del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral	25/06/2025

Definición de la Competencia Profesional:

Brindar una orientación adecuada que responda las inquietudes y aclare las dudas de la persona usuaria respecto a los trámites y servicios que ofrece el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral.

Palabras clave relacionadas con la Competencia Profesional:

Atención, orientación, canalización, servicio.

Tipo de Competencia Profesional:

Técnica Específica

Familia de la Competencia Profesional:

Derecho, Derecho Laboral

Nivel de Competencia Profesional:

Nivel intermedio

- La persona servidora pública desempeña actividades rutinarias con detalles impredecibles.





- Requiere supervisión por parte de su superior jerárquico.

Objetivo General de la Competencia Profesional:

La presente Competencia servirá como referente para la evaluación con fines de certificación de las personas servidoras públicas del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral (CFCRL) involucradas en los procedimientos de orientación sobre los trámites y servicios del CFCRL.

Objetivos específicos de la Competencia Profesional:

- Desarrollar los elementos de evaluación para una de las Capacidades Profesionales específicas requeridas por las personas servidoras públicas del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral.
- Ser un referente para el desarrollo de cursos de capacitación basados en la Competencia Profesional.

Unidades participantes en el desarrollo de la Competencia/Capacidad Profesional:

- Coordinación General de Territorial (CGT).
- Coordinación General de Administración y Finanzas (CGAF) a través de la Dirección de Profesionalización (DP).

Puestos a los que se les asigna la Competencia/Capacidad Profesional:

Personas servidoras públicas involucradas en el proceso de Orientación.

Vigencia de la certificación de la Competencia/Capacidad Profesional:

Tres años

Referencias de Información:

- *Acuerdo por el que se aprueban de los Lineamientos Generales para los Procedimientos de Democracia Sindical* (26 de julio de 2022), Capítulo Tercero, Artículos 5 y 14



- **Acuerdo por el que se aprueban los Lineamientos para el Procedimiento de Asesoría Jurídica en las Oficinas Estatales y de Apoyo del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral** (09 de diciembre de 2020), Numerales 6, 23 y 29
- **Acuerdo por el que se aprueba la actualización de los Lineamientos para el Procedimiento de Conciliación Prejudicial Individual Presencial** (12 de febrero de 2025), Numeral 5
- **Avisos de Privacidad del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral**
- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos** (15 de abril de 2025), Artículo 123
- **Estatuto Orgánico del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral** (07 de agosto de 2020), Título Primero, Capítulo I, Artículo 2; Título Tercero, Capítulo I, Artículo 22; Título Cuarto, Capítulo I, Artículo 34, Fracciones III, IV Y V
- **Ley Federal del Trabajo** (24 de enero de 2024), Título Primero, Artículo 2º; Título Segundo, Capítulo I, Artículos 20 y 28 Fracción III, Capítulo II, Artículos 35 y 41, Capítulo IV, Artículos 48, 51 y 53; Título Tercero, Capítulo II, Artículos 60 y 67, Capítulo IV, Artículos 76, 79 y 80, Capítulos V, Artículo 87, Capítulo VIII, Artículo 122; Título Cuarto, Capítulo I, Artículo 133, Fracción IX, Capítulo IV, Artículo 162; Título Séptimo, Capítulo II, Artículos 360, 361, 362, 364, 366, 371 Fracción IX Incisos b) y d), 376 Y 379, Capítulo III, Artículos 386, 387 Tercer Párrafo, 390, 390 Bis, 390 Ter, 399 Bis y 401, Capítulo IV, Artículos 406 y 412, Capítulo V, Artículos, 421 422 y 424 Fracción II; Título Octavo, Capítulo I, Artículos 440, 445 y 446, Capítulo II, Artículo 450 Fracción V y Artículo 459 Fracción II; Título Noveno, Artículos 473 y 486; Título Décimo, Artículos 516 y 518; Título Onceavo, Capítulo II, Artículo 527, Capítulo III, Artículo 530 Fracciones IV y V, Capítulo XII, Artículo 604; Título Doce, Capítulo III, Artículo 684; Título Trece Bis, Capítulo I, Artículos 684-A, 684-B, 684-C, 684-D y 684-E; Título Catorce, Capítulo I, Artículo 685, Capítulo III, Artículo 700 Fracción II Inciso c), Artículo 920 Fracciones IV Y VI y 921
- **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados** (20 de marzo de 2025), Título Segundo, Capítulo I Artículos 21 Fracción VII, Capítulo II, Artículo 26 y Título Sexto, Capítulo I, Artículo 79 Fracciones I y II
- **Ley General de Responsabilidades Administrativas** (02 de enero de 2025), Libro Primero, Título Primero, Capítulo II, Artículo 7
- **Ley Orgánica del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral** (06 de enero de 2020), Título Primero, Artículo 6; Título Segundo, Artículo 9 Fracción III
- **Manual de actualización al sistema nacional de conciliación laboral** (23 de marzo de 2022), Punto 4



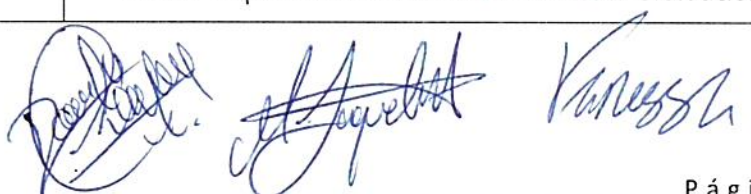


- **Manual para Orientadores Sistema Nacional de Conciliación Laboral** (2021), Apartado Solicitud
- **Manual de Registro Territorial** (febrero 2024)
- **Manual de Sistema Nacional de Conciliación Laboral Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral**
- **Tesis [J.]: 2a./J. 58/2024, Semanario judicial de la Federación y su Gaceta** (agosto 2024), Segunda Sala, materia laboral, undécima Época, Libro 40, Tomo II, Volumen 1, p. 429, Reg. Digital 2029253

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- El instrumento designado para la evaluación de esta competencia es un examen de reactivos de opción múltiple, de los siguientes niveles taxonómicos: conocer, comprender, aplicar y analizar.
- El formato del examen es electrónico, a través de la plataforma de Certificación del CFCRL, en Moodle.
- La Dirección de Profesionalización del CFCRL es la encargada de realizar la propuesta para la aplicación, sin embargo, la Dirección responsable de la Competencia valida la programación.
- La aplicación se puede llevar a cabo en modalidad presencial o a distancia, con el objetivo de facilitar el acceso a todas las personas pertenecientes a otras sedes.
- El lugar de aplicación en modalidad presencial será una sala con la capacidad de mobiliario suficiente para el número de personas evaluadas, asegurando la distancia adecuada entre ellas.
- Para la aplicación en modalidad a distancia, se utilizará la plataforma Microsoft Teams, donde se habilitarán salas individuales que permitirán a las personas compartir su pantalla y activar su cámara enfocando hacia la persona evaluada.
- En cualquier modalidad, la persona evaluada no podrá utilizar dispositivos electrónicos durante la evaluación.





Apoyos/Requisitos:	• Sala con la capacidad para el personal convocado, inmobiliario ergonómico, a evaluación y de acuerdo con las características adecuadas para la aplicación de la evaluación. • Computadora con acceso a internet para cada persona a evaluar.
---------------------------	--

2) Descripción de la Competencia/Capacidad Profesional:

Nombre de la competencia/capacidad profesional	Elemento (Función elemental) 1 de 3
	Atender a la persona usuaria para definir el tipo de trámite requerido
	Elemento (Función elemental) 2 de 3
	Orientar sobre el trámite y/o servicio correspondiente a la persona usuaria
Orientación sobre los Trámites y Servicios del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral	Elemento (Función elemental) 3 de 3
	Concluir administrativamente el servicio de orientación

Descripción de Elementos que conforman la Competencia/Capacidad Profesional (Criterios de desempeño y/o productos).

Elemento 1 de 3: Atender a la persona usuaria para definir el tipo de trámite requerido

1.1 Iniciar la atención a la persona usuaria

- a) Portando su credencial institucional a la vista
- b) Saludando a la persona usuaria mencionando nombre y cargo, así como, preguntando cómo prefiere que se dirija a su persona
- c) Poniéndose al servicio de la persona usuaria
- d) Aclarando que todos los trámites del Centro son gratuitos, mencionando el aviso de privacidad que se encuentra en la página del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral
- e) Formulando preguntas que permitan recabar la información necesaria





- f) Creando un vínculo que genere confianza y observando los derechos humanos
- g) Compartiendo información de otras autoridades cuando el trámite que requiere la persona usuaria no es competencia del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral
- h) Dirigiéndose a la persona usuaria con lenguaje incluyente, claro y sin tecnicismos
- i) Recabando datos de la persona usuaria (nombre, teléfono de contacto, correo electrónico, Clave Única de Registro de Población (CURP), edad)
- j) Mencionando a la persona usuaria los medios de atención disponibles (correo electrónico, llamada telefónica o videoconferencia)

1.2 Identificar el trámite y/o servicio de la persona usuaria de acuerdo con el marco normativo del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral

- a) Identificando el trámite o servicio correspondiente (inicial o en curso) que necesita la persona usuaria
- b) Corroborando el trámite o servicio con la persona usuaria
- c) Indicando a la persona usuaria los requisitos del trámite o servicio que corresponde (procedimiento y características)

Elemento 2 de 3: Orientar sobre el trámite y/o servicio correspondiente a la persona usuaria

2.1 Orientar a la persona usuaria sobre trámite y/o servicio conforme a la plataforma registral del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral

- a) Identificando el trámite registral por el que acude la persona usuaria
- b) Explicando a la persona usuaria cómo ingresar al apartado registral desde la página del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral
- c) Describiendo a la persona usuaria cómo crear su usuario y contraseña
- d) Corroborando que la persona usuaria identifique los requisitos del trámite de su interés en la plataforma registral del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral

2.2 Orientar a la persona usuaria sobre su trámite y/o servicio conforme al procedimiento de conciliación colectiva

- a) Explicando detalladamente el uso de la página del Centro Federal de Conciliación y Registro Federal para aperturar la solicitud correspondiente
- b) Corroborando que la persona usuaria identifique los requisitos sobre su trámite





2.3 Orientar a la persona usuaria sobre su trámite y/o servicio conforme al procedimiento de conciliación individual

- a) Identificando el objeto de la solicitud
- b) Solicitando su identificación oficial vigente
- c) Aperturando la solicitud de conciliación individual conforme a la información proporcionada por la persona usuaria
- d) Validando que los datos registrados son correctos
- e) Generando la confirmación de la solicitud
- f) Integrando el expediente físico de acuerdo con lo descrito en el Sistema Nacional de Conciliación Laboral (SINACOL)

Elemento 3 de 3: Concluir administrativamente el servicio de orientación

3.1 Concluir la orientación con la persona usuaria

- a) Respondiendo las inquietudes que externar la persona usuaria
- b) Recordando que todos los trámites del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral son gratuitos
- c) Compartiendo los datos de contacto para que la persona usuaria pueda dar seguimiento a su trámite
- d) Solicitando a la persona usuaria que responda la encuesta de satisfacción sobre la atención recibida
- e) Informando la conclusión de la orientación cordialmente
- f) Registrando las orientaciones realizadas en el Registro Territorial (REGTE) y en el control interno de las oficinas estatales

3) Conocimientos requeridos para la ejecución de los comportamientos o la obtención de los productos asociados al elemento 1, 2 y 3.

Descripción de niveles:

La persona servidora pública es competente cuando posee los conocimientos listados, en donde el nivel señalado implica:





Bajo:

Conocimiento: Recordar información previamente aprendida, fechas, eventos, lugares, ideas principales.

Medio:

Comprensión: Entender la información aprendida, trasladar el conocimiento a nuevos contextos, interpretar hechos, inferir las causas predecir las consecuencias.

Avanzado:

Aplicación: Hacer uso del conocimiento para completar un problema, utilizar métodos y habilidades en situaciones que lo ameriten.

Análisis: Distinguir, clasificar y relacionar evidencias de un hecho; descompone el todo en sus partes: razona.

Conocimiento	Nivel
Apartados de la plataforma de Registro Laboral	Avanzado
Plataforma de Registro Territorial (REGTE)	Avanzado
Avisos de privacidad del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral	Medio
Buscar y gestionar información	Medio
Competencia Laboral por Materia y Territorio	Avanzado
Derecho Laboral (individual y colectivo) y Seguridad Social	Avanzado
Directorio institucional	Medio
Geolocalización del domicilio del citado proporcionado por la persona usuaria	Medio
Identificación, características, requisitos y plazos de prescripción de los Trámites y Servicios que proporciona el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral	Avanzado
Sistema Nacional de Conciliación Laboral (SINACOL)	Avanzado
Supuestos de excepción	Avanzado





4) Habilidades, actitudes y valores asociados a los elementos 1, 2 y 3:

Habilidades
• Comunicación asertiva • Contención emocional • Eficiencia • Empatía • Escucha activa • Gestión del tiempo • Inteligencia emocional • Lenguaje claro y sencillo • Orientación a resultados

Actitudes
• Atención con enfoque en derechos humanos y con perspectiva de género • Objetividad • Profesionalismo • Trato igualitario y sin discriminación

Valores
• Certeza • Imparcialidad • Legalidad • Respeto • Responsabilidad • Tolerancia

Vertical signatures on the right margin:
V. Mesa
C. J. J. J.
P. J. J. J.
C. J. J. J.





5) Glosario:

Término	Definición
Aviso de privacidad	Es el documento legal que describe cómo se recopilan, utilizan, comparten y protegen los datos personales que se proporcionan al CFCRL. Da información sobre cómo se manejarán y se utilizarán los datos personales recabados, lo que se conoce como "tratamiento", y contiene información sobre los derechos que se pueden ejercer en relación con esos datos.
Lenguaje claro y sin tecnicismos	Uso adecuado del vocabulario que facilita la comprensión del mensaje a través del diálogo pausado, horizontal, sincero, sin rebuscamientos, fundado y motivado.
Lenguaje incluyente	Toda expresión verbal, escrita o corporal que utiliza vocabulario neutro, eliminando las expresiones y representaciones que invisibilizan, subordinan o estigmatizan a las personas directa o indirectamente, evitando el uso de expresiones despectivas, racistas, sexistas o ridiculizantes por cualquier causa, con la finalidad de evitar discriminación o clasificación debido a género, sexo, raza, religión, origen étnico y condición social.
Persona usuaria	Las personas trabajadoras, las personas empleadoras y/o sus representantes legales, que solicitan información sobre trámites y servicios de conciliación y registro laboral.
Plataforma de registro	Plataforma que integran los trámites de registro de asociaciones y contratos colectivos
REGTE	Plataforma estadística de Registro Territorial
SINACOL	El Sistema Nacional de Conciliación Laboral, es un sistema electrónico de gestión con la finalidad de llevar a cabo la etapa de conciliación prejudicial para la solución de conflictos laborales.

[Handwritten signatures]

