I.- Datos Generales

Código	Título
EC1667	Gestión del plan de accesibilidad universal para el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en la organización/empresa/institución

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la gestión del plan de accesibilidad universal para el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en la organización/empresa/institución.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC 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 en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

El presente Estándar expresa la competencia que una persona debe demostrar para gestionar el plan de accesibilidad universal para el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en la organización/empresa/institución, desde que gestiona el diseño del plan de accesibilidad universal para la inclusión laboral de personas con discapacidad hasta gestionar su implementación conforme a la normatividad en materia de accesibilidad vigente. 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: Cuatro

Desempeña diversas actividades tanto programadas, poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados. Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Inclusión y Asistencia de Personas con Discapacidad

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
14 de noviembre de 2024	17 de enero de 2025
Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:	**Periodo de vigencia del certificado de competencia**
3 años	3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario

2111 Administradores y especialistas en recursos humanos y sistemas de gestión
9999 Ocupaciones no especificadas

Ocupaciones asociadas
Sin referente

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

- Gestor administrativo
- Gestor de Recursos Humanos

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

54 Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Rama:

5416 Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica

Subrama:

54161 Servicios de consultoría en administración

Clase:

541610 Servicios de consultoría en administración

El presente EC, una vez publicado 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

- CAPAXIA
- Colectivo Inclusión Creativa
- Fundación para la Inclusión y Desarrollo de Personas con Discapacidad A.C.
- Habilita
- Movimiento de Personas con Discapacidad
- Pasión por Ganar
- Red por la Inclusión y la Justicia Educativa A.C.
- Servicio Nacional de Empleo de la Ciudad de México

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados
EC0189 Administración de actividades de capacitación en línea en los centros de trabajo
EC0385.01 Prestación de servicios incluyentes para personas con discapacidad

EC0885 Asesoría en tecnología para discapacidad
EC1299 Instalación de ajustes razonables en vehículos de transporte individual para la inclusión y la movilidad
EC1338 Apoyo en la identificación de las habilidades de la vida cotidiana y académicas de la persona con diagnóstico de discapacidad intelectual

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• De acuerdo a los casos de evaluación establecidos en el instrumento de evaluación de este EC. • Papel, lápiz, pluma, cinta métrica, cámara de teléfono celular o cámara fotográfica, formatos impresos, Manual de Accesibilidad de la Ciudad de México, vigente, computadora, internet, teléfono, programas digitales (paquetería office) y lectores de pantalla (NVDA, NAN).

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas.

Referencias de Información

- Norma Oficial Mexicana-034-STPS-2016. Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad.
- Norma Oficial Mexicana-008-SEGOB-2015. Personas con discapacidad: acciones de prevención y condiciones de seguridad en materia de Protección Civil en situación de emergencia/desastre.
- Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad de la Ciudad de México, vigente.
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015. Igualdad Laboral y No Discriminación.
- Norma Mexicana NMX-R-050-SCFI-2006. Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público-especificaciones de seguridad.
- Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA3-2013. Que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.
- Norma Oficial Mexicana NMX-R-099-SCFI-2018. Requisitos de Accesibilidad de Productos y Servicios de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) aplicables a la contratación pública en México.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, vigente.
- Ley General Para la Inclusión de Personas con Discapacidad, vigente.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Gestión del plan de accesibilidad universal para el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en la organización/empresa/institución

Elemento 1 de 2
Gestionar el diseño del plan de accesibilidad universal para la inclusión laboral de personas con discapacidad

Elemento 2 de 2
Gestionar la implementación del plan de accesibilidad universal para la inclusión laboral de personas con discapacidad

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E5194	Gestionar el diseño del plan de accesibilidad universal para la inclusión laboral de personas con discapacidad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Identifica accesibilidad física y de infraestructura en las instalaciones de la empresa/organización/institución, para la inclusión laboral de personas con discapacidad, conforme a normatividad en materia de accesibilidad aplicable vigente:

- Estableciendo contacto de forma presencial/vía telefónica/correo electrónico con la/s persona/s responsable designada/s para acordar el recorrido en las instalaciones,
- Solicitando a la persona responsable de mantenimiento que le comparta el mapa/plano/Elaborando el croquis con áreas y espacios con que cuenta la empresa/organización/institución,
- Identificando las áreas que requieren modificaciones/ajustes para la accesibilidad, de acuerdo con el Manual de accesibilidad, al momento de realizar el recorrido,
- Realizando capturas fotográficas de todas las áreas y espacios durante el recorrido, a manera de contar con evidencias sobre el estado actual en que se encuentran las instalaciones, y
- Confirmando con el responsable designado que se cubrieron todas las áreas y espacios para registrar el total de éstas en el formato de verificación de accesibilidad universal, al finalizar el recorrido.

2. Identifica accesibilidad de comunicaciones y de información de la organización/empresa/institución conforme a NOM NMX-R-099-SCFI-2018:

- Solicitando acceso a la comunicación que utiliza la organización/empresa/institución,
- Identificando si la comunicación interna y externa cumple con la normativa de accesibilidad vigente en materia de comunicación aplicable, y
- Registrando en el apartado de Accesibilidad en Comunicación del formato de verificación de accesibilidad, los elementos que no cumplen con la normatividad y recopila evidencia que lo sustente.

3. Gestiona estudios de accesibilidad:

- Identificando personas/empresas/organizaciones/instituciones especialistas en realizar estudios de accesibilidad física y de comunicación, de acuerdo con lo que establece la normatividad en materia de accesibilidad vigente,
- Solicitando a las personas/empresas/organizaciones/instituciones especialistas las cotizaciones y planes de trabajo para el/los estudios de accesibilidad, a fin de seleccionar los que se apeguen a las necesidades y presupuesto,
- Compartiendo las cotizaciones, planes de trabajo y la comparativa para los estudios de accesibilidad con la persona responsable de la organización/empresa/institución para su aprobación,
- Programando la/s cita/s con las personas responsable de realizar los estudios de accesibilidad, de acuerdo con las necesidades y presupuesto de la organización/empresa/institución,
- Acompañando al responsable de realizar el estudio de accesibilidad y responsables asignados de las diferentes áreas en el recorrido de instalaciones y realiza capturas a manera evidenciar la actividad,

- Orientando al responsable del estudio de accesibilidad en dudas/preguntas que se generen durante el recorrido y anota aquellas que requieran mayor información para proporcionarla posteriormente,
- Acompañando al responsable de realizar el estudio de accesibilidad de comunicación y responsables asignados de diferentes áreas para solicitar acceso a las comunicaciones, a fin de que revise la condición de accesibilidad en que se encuentran,
- Gestionando con el/los responsables designados de las áreas, la información y documentación que el/los especialistas en accesibilidad requieran, a fin de proporcionar los que soliciten para el estudio completo,
- Solicitando a la persona responsable los resultados arrojados del estudio de accesibilidad, para identificar las áreas que requieren modificación/ajuste, y
- Entregando/Enviando vía correo electrónico los resultados de los estudios de accesibilidad a la/s persona/s responsable/s de la organización/empresa/institución, para autorizar la continuidad del proceso de inclusión.

4. Elabora el plan de accesibilidad, conforme a la normatividad en la materia y de acuerdo con los resultados de los estudios de accesibilidad:

- Solicitando cotizaciones a los proveedores identificados para presentarlos al/los responsables de la organización/empresa/institución, conforme a las necesidades y presupuesto de la organización/empresa/institución,
- Presentando la propuesta de proveedores, conforme a los servicios de modificaciones de accesibilidad a realizar, previo a iniciar el plan,
- Realizando el plan de accesibilidad en conjunto con los responsables de las diferentes áreas de la empresa/organización/institución, al establecer y jerarquizar las principales áreas y espacios prioritarios a modificar con cronograma de actividades y presupuesto, de acuerdo con las necesidades de inclusión de la organización/empresa/institución, y
- Presentando/Entregando el plan de accesibilidad a los responsables de la organización/empresa/institución para su aprobación/Visto Bueno.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de verificación de accesibilidad universal requisitado:

- Tiene la fecha del día en que se realizó el recorrido,
- Presenta la dirección por cada sede/lugar/instalación recorrida,
- Indica el total de áreas recorridas,
- Contiene los datos de las personas que participaron en la verificación de instalaciones con nombre completo, cargo y área de adscripción,
- Tiene datos de contacto de la persona responsable de la sede/lugar/instalación verificada con nombre completo, cargo, área de adscripción y número telefónico/correo electrónico,
- Indica si/no/no aplica, con descripción de hallazgos en observaciones, si las instalaciones cuentan con los siguientes elementos: Circulación superficie, obstáculos en circulación, alfombrado y espesor, pavimento táctil, señalización de espacios tacto-visual, alturas en señalización táctil, señalización con diagramas visuales, señalización en braille, lector código QR con señalización, ancho libre en puertas principales y puertas interiores, puertas de vidrio, metálicas/madera, muros divisorios de vidrio, módulos de atención y recepción, ancho libre de rampas, pendiente en rampas, escaleras de comunicación, escaleras de emergencia, pasamanos a una altura en zona privada, pasamanos a una altura en zona publica, barandales, áreas de resguardo, elevador, botonera de elevador, torniquetes, doble abatimiento en puertas, pasamanos a doble altura, señalización en pasamanos, tiempo de apertura del elevador,

pendiente de la rampa, manijas en puertas y muebles, apagadores, contactos, controles de temperatura, dispensadores de gel, accionamientos automáticos, pantallas interactivas, casilleros, botiquín, impresoras en braille, braille en dispositivos, muebles, impresoras, horno de microondas, instructivos para dispositivos, basculas para personas usuarias de silla de ruedas, vending machine en braille, políticas de no discriminación, talleres de protección ciudadana, de sensibilización y de reclutamiento laboral, contratación de personas con discapacidad, ancho en circulación en exteriores, circulación en exteriores, cajones de estacionamiento para personas con discapacidad, área de transferencia en cajones, áreas de ascenso y descenso, superficie antiderrapante, bolardos, mobiliario exterior, pavimento táctil, cajón de estacionamiento para persona embarazada, área de animales de asistencia, elementos aromáticos, desayunador-comedor, áreas de descanso, salas de espera, cocinetas, salas de uso común, enfermería, zona médica, consultorio, sala de juntas, sala de juntas privada, áreas de impresión, sala de bienestar, sala de lactancia, canchas deportivas, auditorios, lavamanos y accesorios accesibles, ganchos y barras de apoyo, mingitorio accesible, escusado y accesorios accesibles, sanitario y cubículo accesible, alarmas visuales al interior, botón de emergencia, sanitarios unisex, cambiador para adulto, cambiador infantil, asientos para personas de talla baja, sanitario familiar, señalización de emergencia visual, alarma visual y sonora, zona de resguardo en escaleras, iluminación en emergencia, elementos que sobresalen, silla de evacuación. Señalización en ruta de evacuación tacto visual, señalización de emergencia a doble altura, señalización fotoluminiscente, política de protección civil enfocada a personas con discapacidad, cuenta con la señalética para orientación y movilidad de todas las personas, cuenta con señalización en diagramas y mapas hápticos,

- Indica si/no/no aplica, con descripción de hallazgos en observaciones, si los archivos del procesador de textos digitales, hojas de cálculo y presentaciones digitales son accesibles, cuenta con la información de los servicios en formato braille, cuenta con formas alternativas de comunicación, cuenta con la información de los servicios en lectura fácil, cuenta con recursos tecnológicos accesibles en teclado y mouse, tiene formas de comunicación como pictogramas, frases en textos, videos/señas. La página web es accesible para un lector de pantalla NVDA/NAN, cuenta con audiovisuales para la capacitación, los audiovisuales tienen subtítulos y audiodescripción, existe interprete de lengua de señas en procesos de contratación, capacitación, eventos, conferencias y material de difusión audiovisual,
- Contiene un espacio de observaciones para los hallazgos identificados en el recorrido, y
- Presenta el nombre completo y firma autógrafa/huella de la persona que realizó el recorrido y llenó el formato.

2. La propuesta de proveedores de servicio requisitada:

- Presenta la fecha en que fue elaborado el listado,
- Tiene el nombre/razón social de cada proveedor de servicios,
- Contiene datos del proveedor de servicios con nombre completo y cargo/puesto de trabajo de la persona de contacto, número telefónico, correo electrónico/No aplica y domicilio/página/sitio web/No aplica,
- Contiene las referencias/imágenes/videos de trabajos previos, a manera de evidenciar la experiencia del proveedor de servicios en el sector,
- Describe los servicios que brinda el proveedor,
- Indica SI/NO el régimen fiscal del proveedor de servicios con tipo/No aplica, y
- Presenta el nombre completo y firma autógrafa/huella de la persona que requisitó el listado.

3. El plan de accesibilidad validado por la empresa/organización/institución, requisitado:

- Tiene la fecha de elaboración, presentación/entrega y autorización del plan,

- Contiene nombre completo de la persona que lo elaboró y de quien lo autorizó,
- Presenta el nombre de la/s instalación/es/área/sede/s donde aplicará el plan de accesibilidad,
- Presenta a manera de listado las principales áreas/instalaciones/espacios considerados para modificar/ajustar en orden de prioridad,
- Incluye imágenes/planos/video/s de la/s instalación/es/área/sede/s que requieren modificar/adicionar/habilitar,
- Presenta a manera de listado los principales ajustes/adiciones en las comunicaciones considerados para modificar/ajustar en orden de prioridad,
- Incluye las evidencias que sustentan las modificaciones en las comunicaciones,
- Tiene los datos de el/los proveedores de servicios que realizarán las modificaciones de accesibilidad física y de infraestructura/de comunicación,
- Describe las acciones a realizar para las modificaciones de accesibilidad física y de infraestructura/de comunicación,
- Incluye el cronograma con las personas responsables para implementar las acciones del plan de accesibilidad,
- Incluye el presupuesto asignado de acuerdo a las necesidades de inclusión de la organización/empresa/institución,
- Presenta la descripción de las acciones a realizar para la modificación/ajuste de accesibilidad física y de infraestructura/de comunicación, y
- Presenta nombre completo y firma autógrafa/huella de la persona que elaboró el plan de accesibilidad.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Norma Oficial Mexicana-034-STPS-2016. Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad. • Punto Número 8 Requerimientos físicos de las áreas de los centros de trabajo	Conocimiento
2. Norma Oficial Mexicana-008-SEGOB-2015. Personas con discapacidad: acciones de prevención y condiciones de seguridad en materia de Protección Civil en situación de emergencia/desastre. • Punto Número 5 Obligaciones del propietario, responsable o administrador de los inmuebles, establecimientos y espacios de los sectores público, privado y social.	Conocimiento
3. Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad de la Ciudad de México.	Conocimiento
4. Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015. Igualdad Laboral y No Discriminación. • Requisito no crítico, punto No. 13.	Conocimiento
5. Norma Mexicana NMX-R-050-SCFI-2006. Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público-especificaciones de seguridad.	Conocimiento
6. Norma Oficial Mexicana NMX-R-099-SCFI-2018. • Requisitos de Accesibilidad de Productos y Servicios de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) aplicables a la contratación pública en México.	Conocimiento

CONOCIMIENTOS	NIVEL
7. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: • Artículo 9.	Conocimiento
8. Ley General Para la Inclusión de Personas con Discapacidad: • Capítulo IV Accesibilidad y Vivienda, • Capítulo V Transporte Público y Comunicaciones	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que en todo momento se comunica y expresa de manera asertiva con lenguaje inclusivo y libre de tecnicismos con las personas que interacciona.
2. Cooperación:	La manera en que en todo momento participa con los responsables de las áreas de forma activa y colabora con las actividades a realizar de manera conjunta.
3. Iniciativa:	La manera en que en todo momento realiza propuestas/acciones que solventen las necesidades identificadas en las áreas a modificar/ajustar.
4. Tolerancia:	La manera en que en todo momento se adapta a distintos contextos/condiciones, así como brindar explicaciones/información hasta que quede claro y evita emitir juicios de valor.

GLOSARIO

1. Accesibilidad física y de infraestructura:	La accesibilidad física es la característica del urbanismo, por lo que refiere a edificaciones, medios de transporte, mobiliarios y los espacios en general, que permita a cualquier persona su utilización.
2. Accesibilidad universal:	Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas, y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables, y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.
3. Áreas/espacios:	Son todos aquellos espacios destinados a las actividades administrativas, de proceso, almacenamiento, de prestación de servicios dentro de un centro de trabajo.
4. Comunicación:	Se refiere a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como tecnología, equipo o sistema o subsistema de equipos interconectados cuya función principal es la creación, conversión, duplicación, adquisición automática, almacenamiento, análisis, evaluación, manipulación, gestión, desplazamiento, control, visualización, alternar, intercambio, transmisión, recepción o emisión de datos o información que utilice la empresa/organización/ institución.

5. Cotizaciones:	Documentos que informan el costo de un servicio a un cliente potencial.
6. Estudio de accesibilidad:	Análisis para determinar si la infraestructura de una instalación, permite el acceso a todas las personas de una manera cómoda, segura y autónoma conforme a la normatividad vigente.
7. Instalaciones:	Propiedad inmueble donde se llevan a cabo procesos de fabricación y servicios.
8. Lector código QR:	El código QR “Quick Response”, es un código de respuesta rápida. Es la evolución del código de barras y permite, al ser escaneado, ver la información que contiene.
9. Lector de pantalla:	Tecnología asistiva que permite a las personas con Discapacidad Visual, utilizar sus dispositivos digitales.
10. Mapas hápticos:	Es un tipo de plano que informa sobre la distribución arquitectónica de un determinado espacio. Las referencias están escritas en macrotipos y Braille. Según el diccionario de la R.A.E “háptico” proviene del griego y significa “táctil” por lo que se trata de un plan “para tocar”.
11. Plan de accesibilidad:	Documento que identifica y propone soluciones para eliminar las barreras que impiden que una persona pueda acceder a un espacio de manera cómoda, segura y autónoma, conforme a los resultados del/los estudio/s de accesibilidad, al presupuesto asignado y de acuerdo con las necesidades de inclusión de la organización/empresa/institución.
12. Proveedor de servicio:	Persona física o jurídica que suministra todo aquello necesario para satisfacer las necesidades específicas de otra organización o individuo.
13. Razón social:	Nombre y firma por la cual es conocida una compañía mercantil de forma colectiva, comanditaria o anónima.
14. Régimen fiscal:	Conjunto de derechos y obligaciones a los que se hace acreedor un ciudadano a partir de desempeñar una actividad económica específica.
15. Sitio web:	Un sitio web es un conjunto de páginas web que están conectadas entre sí y se encuentran alojadas en un servidor web. Este espacio virtual es accesible para cualquier persona con conexión a internet, que lo visite por medio de un navegador web.
16. Vending machine en braille:	Son máquinas expendedoras con rótulos adhesivos y transparentes que se ubican en los botones de la máquina, para informar a las personas con discapacidad visual de los productos que ofrece el aparato de vending.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E5195	Gestionar la implementación del plan de accesibilidad universal para la inclusión laboral de personas con discapacidad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra el siguiente:

DESEMPEÑO

1. Gestiona con las personas responsables la implementación del plan de accesibilidad universal:
- Revisando con los responsables asignados y proveedores de servicios que el avance de los trabajos se encuentre conforme a lo acordado en el cronograma y presupuestos,
- Recomendando cambios y acciones correctivas en los trabajos que no cumplan con las especificaciones establecidas en el plan de accesibilidad universal,
- Presentando a los responsables de la organización/empresa/institución el reporte de avances y cambios realizados, y
- Entregando a los responsables de la organización/empresa/institución el informe del plan de accesibilidad implementado.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El plan de accesibilidad implementado:
- Tiene la fecha de elaboración, autorización y entrega/término,
- Indica SI/NO se realizaron cada una de las acciones establecidas en el plan de accesibilidad universal,
- Incluye las observaciones con justificación de cada acción realizada/no realizada,
- Incluye imágenes/planos/video/s de la/s instalación/es/área/sede/s que se modificaron,
- Incluye las evidencias que sustentan las adiciones/modificaciones en las comunicaciones,
- Tiene sugerencias/propuestas/comentarios para la continuidad/mejora del proceso de inclusión, y
- Presenta nombre completo y firma autógrafa/huella de la persona que lo elaboró.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que en todo momento se comunica y expresa de manera asertiva, con un lenguaje de respeto.
2. Iniciativa: La manera en que identifica inconvenientes en el plan y propone acciones/toma decisiones, a fin de solventar las necesidades y cumplir con el cronograma y presupuestos asignados.
3. Tolerancia: La manera en que en todo momento se adapta a distintos contextos/condiciones, así como brindar explicaciones/información hasta que quede claro y evitar emitir juicios de valor.