I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0153	Atención a usuarios en la solicitud de servicios en entidades administradoras de agua

Propósito del Estándar de Competencia:
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en las tareas de atención a usuarios en la solicitud de servicios en entidades administradoras de agua y cuyas competencias incluyen detectar las necesidades y procesar la documentación de usuarios en la solicitud de servicios en entidades administradoras de agua.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar 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 del Estándar de Competencia
El EC describe el desempeño del personal que atiende a usuarios en la solicitud de servicios en entidades administradoras de agua desde la detección de sus necesidades hasta el procesamiento de la documentación de usuarios en la solicitud de servicios en las entidades administradoras de agua. También establece los conocimientos teóricos básicos con los que debe contar el personal mencionado para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos
Desempeña actividades programadas que, en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:
Del Sector Hídrico

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
29 de noviembre de 2011	15 de febrero de 2012
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
5 años	5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones: Módulo/Grupo Ocupacional
Empleados de venta y/o renta de bienes o servicios

Ocupaciones asociadas:
Empleado de Mostrador

Agente de Ventas de Servicios
Promotores de Ventas

Ocupaciones no contenidas en el Catalogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:
Encargado de atender a usuarios
Cajera

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):
Sector:
93.- Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales
Subsector:
931.- Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia.
Rama:
9312.- Administración pública en general.
Sub rama:
93121.- Administración pública en general
Clase:
931210.- Administración pública en general

El presente Estándar de Competencia, 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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC
- Instituto Mexicano de Tecnología del Agua (IMTA)
- Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento (ANEAS)
- Comisión Nacional del Agua (CONAGUA)

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 manera simulada, en un área experimental, con la infraestructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos	• Para realizar la evaluación es necesario contar con papelería, formatos y equipo de oficina relacionado con la atención a usuarios.

Duración estimada de la evaluación
- 0.5 hora en gabinete y 1.5 horas en campo, totalizando 2.0 horas.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Atención a usuarios en la solicitud de servicios en entidades administradoras de agua

Elemento 1 de 2

Detectar las necesidades de usuarios

Elemento 2 de 2

Procesar la documentación de usuarios

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0576	Detectar las necesidades de usuarios

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aborda al usuario:
- Utilizando el protocolo de entrada establecido en la entidad administradora de agua,
- Tratando al usuario con cortesía y en el tiempo establecido por la entidad administradora de agua para cada servicio proporcionado,
- Dirigiéndose al usuario con lenguaje claro/ preciso/ fluido,
- Preguntándole qué servicio requiere, y
- Planteando preguntas para reforzar el entendimiento de lo que solicita el usuario,

2. Selecciona la información/documentación referida a la solicitud del usuario:
- Localizando la información en fuentes internas/externas de la entidad administradora de agua.

3. Comunica al usuario los requisitos de la entidad administradora de agua para realizar el servicio solicitado:
- Facilitando por escrito los requisitos para la prestación del servicio solicitado,
- Explicando la secuencia del procedimiento de la solicitud del servicio, y
- Corroborando mediante preguntas la comprensión del usuario respecto a la información proporcionada.

4. Captura los datos de la solicitud de servicio:
- Apoyando / realizando el llenado completo de la solicitud de servicio, y
- Asignando número de control a la solicitud de servicio.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La solicitud de servicio elaborada:
- Contiene número de folio/ control,
- Incluye la fecha del día que se solicita el servicio,
- Contiene el nombre del solicitante,
- Contiene la dirección del solicitante,
- Incluye el tipo de servicio a proporcionar,
- Contiene los requerimientos de acuerdo al tipo de servicio a proporcionar,
- Se encuentra sin faltas de ortografía,
- Incluye el nombre de quién atendió la solicitud,
- Incluye la firma de quién atendió la solicitud, y
- Contiene el logotipo / sello de la entidad administradora de agua.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS NIVEL

1.	Los servicios que se ofrecen en una entidad administradora de agua.	Conocimiento
2.	Principios de atención al usuario.	Conocimiento
3.	La comunicación verbal y no verbal.	Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige de una forma cordial al usuario durante la detección de sus necesidades de servicio, manteniendo contacto visual y expresión facial relajada/tono de voz claro y audible.
2. Limpieza: La manera en que se presenta a sus labores con la vestimenta de acuerdo con el procedimiento de la entidad administradora de agua.
3. Tolerancia: La manera en que atiende pacientemente al usuario ante comportamientos de insistencia / desesperación / molestia.

GLOSARIO

1. Entidad administradora de agua: Se refiere a la Comisión Nacional de Agua, las Comisiones Estatales de Agua y Saneamiento, las Administraciones Municipales, los Comités Técnicos de Aguas Subterráneas, los Organismos Operadores de Agua, las Juntas de agua entre otras.
2. Fuentes internas / externas: Se refiere a la información que se tiende dentro de la entidad que administra el agua, como pueden ser los lineamientos institucionales, procedimientos, manuales, catálogos o la que se encuentran en dependencias de gobierno relacionadas con la solicitud del servicio.
3. Protocolo de entrada: Se refiere a la forma en que el trabajador aborda al usuario en la atención de la solicitud de servicio, según lo establece el procedimiento de la entidad administradora de agua.
4. Protocolo de salida: Se refiere a la forma en que el trabajador se despide de un usuario al finalizar la atención de la solicitud de servicio, según el procedimiento de la entidad administradora de agua.
5. Solicitud de servicios: Se refiere a los trámites que se ofrecen en las entidades administradoras de agua.
6. Usuario: Se refiere al cliente externo de una entidad administradora de agua que llega a solicitar un servicio.

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 2	E0577	Procesar la documentación de usuarios

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Gestiona la información/documentación para proporcionar el servicio solicitado por el usuario:

- Cotejando que la información / documentación proporcionada por el usuario cumple con lo requerido por la entidad administradora de agua para la prestación del servicio, y
- Tramitando el servicio solicitado por el usuario, de acuerdo con el procedimiento/ lineamiento establecido por la entidad administradora de agua.

2. Registra la documentación/información del servicio proporcionado al usuario:
- Clasificando la documentación conforme a procedimientos de la entidad administradora de agua, e
- Integrando la información a los expedientes correspondientes para su resguardo de acuerdo al sistema de archivo de la entidad administradora de agua.

3. Opera el equipo de oficina requerido para la prestación del servicio:
- Haciendo uso del equipo de acuerdo a los procedimientos establecidos de la entidad administradora de agua.

4. Concluye la atención del servicio solicitado por el usuario:
- Comunicando los beneficios / información adicional del servicio proporcionado,
- Dando a conocer sus características,
- Indicando cómo eficientar el trámite,
- Preguntando si existen dudas,
- Informando verbalmente / documentalmente que el servicio ha sido realizado conforme a lo solicitado y establecido en el procedimiento de la entidad administradora de agua, y
- Despidiendo al usuario conforme al protocolo de salida de la entidad administradora de agua.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las solicitudes de servicio resguardadas:
- Se encuentran en el lugar designado por la entidad administradora de agua,
- Están identificadas en orden cronológico / localidad / región / alfanumérico, y
- Se encuentran libre de polvo / humedad.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza: La manera en que conserva los documentos recibidos libres de manchas, tachaduras, enmendaduras del servicio proporcionado.
2. Orden: La manera en que procesa la información de acuerdo a la secuencia operativa definida en los lineamientos de la entidad administradora de agua.

GLOSARIO

1. Equipo de oficina: Formularios, lápices/plumas, hojas de papel además podrá ser de Comunicación: Teléfono, fax, correo electrónico, Internet, intranet, radio localizador, celular, grabadora.
Producción: Computadora, impresora, máquina de escribir, software, calculadora. Reproducción: Fotocopiadora, escáner, fax. Complementarios: Regulador de voltaje, engargoladora, trituradora de papel, engrapadora, saca grapas, guillotina, archivero, foliador, sellos, escritorios, sillas, libreros.

2.	Sistemas de archivo:	Se refiere a los métodos de almacenamiento de documentos que pueden ser manuales o electrónicos.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Persona alterada/molesta/enojada durante el proceso de atención a la solicitud de servicio.

Respuestas esperadas

1. Escucha lo que dice el usuario con atención, crea empatía con su interlocutor, ofrece una disculpa, Le indica lo que puede hacer, y le da seguimiento hasta la solución.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1.	Iniciativa:	La manera en que ofrece alternativas de solución ante preguntas/dudas manifestadas por el usuario.