I.- Datos Generales

Código EC1268 **Título**

Atención al usuario basada en la cultura del buen trato

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan un servicio de atención presencial y personalizada al usuario en el sector público/privado, basándose en la cultura del buen trato desde la detección de las necesidades, hasta la gestión o procesamiento de la información/documentación del servicio proporcionado, siguiendo los lineamientos institucionales.

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 presente Estándar expresa la competencia que una persona debe demostrar para brindar atención personalizada al usuario en el sector público/privado, conforme a los lineamientos establecidos por cada institución. Desde que recibe al usuario y detecta el tipo de servicio/atención que requiere, asimismo solicitando, verificando y procesando la información/documentación requerida para gestionar el servicio/atención basado en la cultura del buen trato. También evalúa los conocimientos, actitudes, habilidades y valores que la persona debe poseer para esta competencia.

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: tres

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Seguridad y Salud en el Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:**
08 de septiembre de 2020	28 de octubre de 2020

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:	Periodo de vigencia del certificado de competencia
5 años	5 años

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

Grupo unitario

321 Recepcionistas, trabajadores que brindan información y telefonistas.

3211 Recepcionistas y trabajadores que brindan información (de forma personal)

Ocupaciones asociadas

- Empleado de atención ciudadana
- Empleado de atención de quejas
- Empleado auxiliar de recepcionista y de personal que brinda información

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:

5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

Subrama:

54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

Clase:

541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

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

- Instituto Mexicano del Seguro Social

Estándares relacionados

- EC0105 Atención al ciudadano en el sector público

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para 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.

Duración estimada de la evaluación

- 25 minutos en gabinete y 15 minutos en campo, totalizando 40 minutos.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Atención al usuario basada en la cultura del buen trato

Elemento 1 de 2

Recibir al usuario de acuerdo a su necesidad basada en la cultura del buen trato

Elemento 2 de 2

Atender la necesidad del usuario basada en la cultura del buen trato

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E3998	Recibir al usuario de acuerdo a su necesidad basada en la cultura del buen trato

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibir al usuario:
- Portando el gafete/credencial institucional en todo momento del servicio/atención, de manera visible para el usuario,
- Saludando de acuerdo al protocolo institucional, mirándolo a los ojos,
- Mostrando en todo momento empatía con el usuario,
- Presentándose con nombre, apellido y cargo, y
- Preguntando el nombre, evitando emplear en todo momento diminutivos/apelativos/apodos.

2. Solicitar información del usuario:
- Dirigiéndose en todo momento a él por su nombre/con la expresión “usted”/de acuerdo a lo solicitado por el usuario,
- Preguntando de qué manera puede apoyarle y cuál es su necesidad de atención/ trámite requerido,
- Mostrando en todo momento atención/interés a lo referido, evitando interrupciones o contradecirlo mientas describe su necesidad,
- Confirmando mediante parafraseo que la atención/trámite requerido sea la indicada de origen,
- Solicitando datos generales con fines de registro/seguimiento, de acuerdo a su necesidad de atención/ tramité requerido, y
- Verificando la información proporcionada con base en la normativa/lineamientos institucionales para determinar si la necesidad de atención/trámite debe ser atendida o canalizada a otra área/institución.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro de atención al usuario elaborado:
- Se presenta de manera electrónica/física,
- Contiene los datos generales de identificación del usuario/los requeridos según su necesidad/trámite,
- Describe la necesidad de atención/trámite requerido,
- Contiene la fecha y hora de atención al usuario, y
- Contiene el número/folio de atención/seguimiento/trámite.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
Técnicas de Comunicación Asertiva.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación Emergente

1. Llegada de un usuario molesto.

Respuestas Esperadas

Escuchar el motivo de su molestia, preguntar solo lo necesario, parafraseando lo dicho para dejarle claro que se le está atendiendo. De ser el caso, ofrecer una disculpa institucional y soluciones para atender su situación.

2. Llegada de un usuario en situación de agresividad.

Respuestas Esperadas

No responder a la agresión y en el momento en que esté en riesgo la integridad física, se debe pedir el apoyo al personal correspondiente/se debe actuar conforme al protocolo institucional.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que en todo momento se conduce con empatía, brindando un trato cordial y respetuoso, modulando el tono de voz y mostrando calidez/cortesía/comprensión al dirigirse al usuario.
2. Limpieza: La manera en que todo momento porta la vestimenta/uniforme establecido de acuerdo por el protocolo institucional, manteniendo una imagen pulcra.
3. Orden: La manera en que en todo momento conserva su lugar de trabajo limpio y libre de distractores que no se relacionen a sus funciones.
4. Responsabilidad: La manera en que informa al usuario que sus datos están protegidos de conformidad con la legislación/normatividad en materia de protección de datos personales; o bien, hace referencia al lugar físico/electrónico en donde se puede realizar la consulta.

GLOSARIO

1. Agresividad: Acción o reacción, sin importar su grado o intensidad, que pretende herir física o psicológicamente a alguien.
2. Calidez: Cualidad de ser empático, amable, cariñoso y cordial.

3.	Comunicación Asertiva:	Proceso de interacción mediante el cual se manifiestan las ideas y sentimientos sin devaluar los de los demás o los propios. Es clara, directa, honesta y receptiva.
4.	Cortesía:	Comportamiento humano apegado a la solidaridad, el respeto y las buenas costumbres; en la mejor expresión es el uso práctico de las normas de convivencia consideradas correctas en una sociedad.
5.	Cultura del buen trato:	La puesta en práctica de actitudes que construyen relaciones de equidad armonía, tolerancia, respeto y dignidad hacia los demás, para generar satisfacción y bienestar entre quienes interactúan.
6.	Distractores:	Todo aquello que obstaculiza o disminuye la atención durante las actividades laborales (celular, catálogos, revistas, alimentos y personas ajenas a las actividades, entre otros).
7.	Molestia:	Es el estado mental-emocional desagradable que causa irritación, frustración o insatisfacción. Comúnmente relativo a la situación vulnerable en la que se encuentra el usuario.
8.	Parafraseo:	Recurso del lenguaje que sirve para comunicar la idea de alguien a través de nuestras propias palabras y no de forma textual.
9.	Pulcro:	Se refiere a una persona limpia, aseada y al cuidado de su aspecto.
10.	Título de tratamiento personal:	Son adjetivos que se utilizan con otra persona y que son símbolo de educación y de respeto.
11.	Usuario:	Toda persona que acude a solicitar un trámite o servicio en el sector público/privado.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E3999	Atender la necesidad del usuario basada en la cultura del buen trato

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atender la necesidad del usuario:

- A partir de que conoce la necesidad de atención/trámite solicitado,
- Dirigiéndose al usuario en todo momento de manera oportuna, sencilla y evitando tecnicismos,
- Explicando el procedimiento a seguir, con base en la normatividad institucional vigente,

- Mencionando el tiempo estimado de respuesta/atención, de acuerdo a los protocolos/normatividad institucional,
- Evitando en todo momento generar falsas expectativas respecto a la información brindada/tiempos establecidos,
- Realizando las gestiones necesarias con base en la normatividad institucional vigente para la atención/apoyo/solución requerida,
- Preguntando si tiene dudas o comentarios al respecto, y
- Corroborando mediante preguntas la comprensión de lo explicado al usuario.

2. Despedir al usuario:
- De acuerdo al protocolo establecido por la institución,
- Indicándole que ha sido un gusto atenderle/seguirá a sus órdenes, reforzando la importancia de brindar el servicio, y
- Reafirmando el nombre de quien lo atendió.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Técnica de lenguaje corporal.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa :	La manera en que en todo momento demuestra una actitud de servicio dispuesta a ofrecer alternativas para hacer eficiente la atención/solución/tiempo de respuesta a la necesidad de atención/trámite requerido por el usuario..
2. Tolerancia:	La manera en que en todo momento entiende y respeta las diferencias de opiniones, ideas, actitudes, aspecto físico, condiciones físicas/discapacidad o preferencias de las demás personas aunque no coincidan con las propias.

GLOSARIO

1. Tecnicismos:	Palabras que tienen un significado específico propio de una ciencia, arte, profesión o actividad determinada. No suelen ser utilizadas en el lenguaje común.