I.- Datos Generales

Código	Título
EC1640	Atención a personas durante su estancia/visita con un enfoque igualitario y no discriminatorio

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que brindan atención a las personas en el sector turístico. En este estándar se vierten las mejores prácticas que debe poseer todo el personal que labora para los Prestadores de Servicios Turísticos hacia la comunidad LGBTQ+ con el objetivo de que el trato hacia todas las personas sea igualitario y no discriminatorio.

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 de Competencia describe una serie de desempeños en los que la persona debe demostrar que brinda un trato cordial e igualitario a todas las personas, así como poseer conocimientos en Derechos Humanos en la Comunidad LGBTQ+, aplicación de política interna y externa para el trato igualitario y no discriminatorio en materia del uso apropiado del lenguaje inclusivo y no discriminatorio, así como actitudes, hábitos y valores que complementen el saber ser que posee la persona.

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: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinaria y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

de Turismo Inclusivo.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
08 de agosto de 2024	04 de octubre de 2024

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

5 años

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

Grupo unitario
2113 Especialistas en hotelería y turismo.

Ocupaciones asociadas
Asesor y promotor turístico.
Administrador de empresa turística.
Gestor de turismo.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Recepcionista de hotel.
Encargado de reservaciones.
Agente de reservaciones.

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

Sector:

72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas.

Subsector:

721 Servicios de alojamiento temporal.

Rama:

7211 Hoteles, moteles y similares.

Subrama:

72111 Hoteles y moteles, excepto hoteles con casino.

Clase:

721111 Hoteles con otros servicios integrados.

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

- Hotel Hilton Mexico City Santa Fe.
- Hotel Hyatt Regency Mexico City.
- Queer destinations.

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, capital humano e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Lugar de recepción de un hotel/centro turístico.

Duración estimada de la evaluación

10 minutos en gabinete y 20 minutos en campo, totalizando 30 minutos.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Atención a personas durante su estancia/visita con un enfoque igualitario y no discriminatorio

Elemento 1 de 2

Realizar la recepción de la(s) persona(s) para su estancia/visita

Elemento 2 de 2

Proporcionar atención y servicio a la(s) persona(s) durante su estancia/visita

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	EC5106	Realizar la recepción de la(s) persona(s) para su estancia/visita

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Efectúa la recepción:
   - Utilizando un lenguaje neutral durante toda la interacción con la(s) persona(s),
   - Saludando a la(s) persona(s), de acuerdo con el protocolo de atención establecido por la empresa/organización,
   - Preguntando el nombre del/de las/de los huésped(es),
   - Utilizando el sistema de registro/salida determinado por el establecimiento,
   - Informando a la(s) persona(s) sobre las políticas del establecimiento,
   - Mencionando que los datos personales contenidos en los documentos oficiales: identificación oficial/tarjeta de crédito/débito/Registro Federal de Contribuyentes, se tomarán en cuenta para la facturación/cobro por el hospedaje/servicio brindado; y están protegidos de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Los Particulares, y
   - Finalizando la recepción, de acuerdo con el protocolo de atención establecido por la empresa/organización.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Uso inclusivo y no discriminatorio del lenguaje.	Comprensión
2. Derechos Humanos: Comunidad LGBTQ+.	Comprensión

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en la que brinda un trato cordial a la persona(s), evitando en todo momento utilizar palabras ofensivas y gesticulaciones que denoten un trato discriminatorio.
2. No discriminación:	La manera en que proporciona el servicio sin discriminar por motivos de género, preferencias sexuales, edad, condición social, religión, doctrina política, discapacidad física y/o estado de salud.
3. Orden:	La manera en la que se ordena la información recabada para procesos internos y la forma en que se desarrolla la recepción de la persona(s).
4. Responsabilidad:	La manera en la que aplica el protocolo de atención a las persona(s) apegándose a las buenas prácticas y la protección de datos.

GLOSARIO

1. Buenas prácticas:	Conjunto de acciones basadas en principios, valores y procedimientos de trato digno que se muestran en actos de interacción social.
2. Datos personales:	Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Art. 3°, Fracc. V, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
3. Discriminatorio:	Trato diferenciado y desigual hacia una persona o un grupo social, que dicta la exclusión o segregación de las personas, ya sea de manera individual o colectiva.
4. Gesticulaciones:	Acto de comunicación mediante gestos físicos, como movimientos de las manos, brazos, cara o cuerpo, para enfatizar acuerdos o desacuerdos.
5. Inclusivo:	Acción o conjunto de acciones que permiten la integración de las personas en espacios, actividades o diversas esferas de la práctica social en general.
6. LGBTQ+:	Conjunto de siglas para que refieren a la identidad de género: **L** = Lesbiana: mujeres que se sienten atraídas por otras mujeres. **G** = Gay: hombres que se sienten atraídos por otros hombres. **B** = Bisexual: persona que se siente atraída por más de un género. **T** = Transgénero: personas que nacen con genitales que la sociedad identifica como masculinas o femeninas, pero que se identifican con el sexo contrario. Transexuales: son aquellas personas transgénero que se han medicado o incluso operado para cambiar de sexo. **Q** = Queer: persona que no se identifica con los géneros anteriormente mencionados. **+** = hace referencia a las minorías dentro del colectivo LGBTIQ+, como las personas asexuales, demisexuales o pansexuales, entre otras.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E5107	Proporcionar atención y servicio a la(s) persona(s) durante su estancia/visita

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Muestra los espacios y amenidades del lugar a la(s) persona(s):
   - Utilizando un lenguaje neutral durante toda la interacción con la(s) persona(s),
   - Dando un recorrido por las instalaciones, denotando las áreas para menores de edad,
   - Dando un recorrido por las instalaciones, denotando las áreas de uso común,
   - Mencionando los horarios de servicio para cada área de esparcimiento, y
   - Señalando las áreas de sanitarios y políticas internas de uso para la diversidad de género y trato igualitario.

2. Identifica los intereses de la(s) persona(s) visitantes para hacer recomendaciones turísticas:
   - Utilizando un lenguaje neutral durante toda la interacción con la(s) persona(s),
   - Comentando la disposición del establecimiento para atender necesidades particulares de las/los visitantes,
   - Preguntando sobre elecciones de comida frecuentes,
   - Comentando sobre servicios de transporte disponibles en el establecimiento, y
   - Recomendando lugares de cultura, esparcimiento y ocio para visitar.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Buenas prácticas y aplicación de política interna y externa para el trato igualitario y no discriminatorio.	Comprensión
2. Normatividad sobre términos y condiciones de servicio al cliente.	Comprensión

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en la que brinda un trato cordial a la persona(s), evitando en todo momento utilizar palabras ofensivas y gesticulaciones que denoten trato discriminatorio.
2. Iniciativa:	La manera en que se propone información adicional a la oferta turística del lugar.
3. Responsabilidad:	La manera en la que aplica el protocolo de atención a las persona(s) apegándose a las buenas prácticas.
4. Tolerancia:	La manera en la que resuelve posibles controversias en cuanto al uso de las instalaciones.

GLOSARIO

1. Política externa:	Acciones, protocolos de operaciones y estrategias para actuar respecto a hechos derivados de agentes externos a un lugar o establecimiento.
2. Política interna:	Acciones, protocolos de operaciones y estrategias para actuar respecto a hechos de alcances internos en un lugar o establecimiento, determinando planes de acción y áreas de mejora.
3. Trato igualitario:	Otorgar el mismo nivel de consideración, oportunidades y derechos a todas las personas, sin importar su género, raza, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otras características personales.