I.- Datos Generales

Código	Título
EC1670	Prestación de servicios administrativos, operativos y de apoyo en instituciones de salud con enfoque de derechos humanos para personas mayores

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan servicios en instituciones de salud, asegurando un trato digno y respetuoso a las personas mayores en los servicios administrativos, generales y de apoyo. Este estándar abarca desde la detección de necesidades hasta la gestión y procesamiento de la información y documentación del servicio proporcionado, siguiendo la normativa en materia de derechos humanos y considerando las necesidades específicas de este grupo poblacional.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basada 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

Este estándar expresa la competencia que una persona debe demostrar para detectar las necesidades de la persona mayor y brindar atención en servicios administrativos, operativos, y de apoyo en instituciones de salud, acorde a la cultura del buen trato y desde un enfoque de derechos humanos.

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 Derechos Humanos e Igualdad
De la Geriatría

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:

3 años

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

Grupo unitario

1221 Directores y gerentes en servicios de salud, protección civil y medio ambiente,
2111 Administradores y profesionistas en recursos humanos y sistemas de gestión.
2411 Médicos generales y familiares.
2429 Otros médicos especialistas.
2435 Profesionistas en seguridad e higiene y salud pública.
3101 Supervisores de secretarias, capturistas, cajeros y trabajadores de control de archivo y transporte.
3115 Trabajadores de apoyo en actividades administrativas diversas.
3122 Cobradores, pagadores y prestamistas.
3131 Trabajadores en archivo y correspondencia.
3132 Trabajadores en control de almacén y bodega.
3201 Supervisores de trabajadores que brindan y manejan información
3211 Recepcionistas y trabajadores que brindan información (de forma personal).
3999 Otros trabajadores auxiliares en actividades administrativas, no clasificados anteriormente.

Ocupaciones asociadas

Administrador de hospital.
Director de centro de salud.
Asesor administrativo.
Médico general.
Médico familiar.
Médico de urgencias.
Médico del deporte.
Médico del trabajo.
Homeópata.
Supervisor de archivo y captura.
Auxiliar administrativo.
Auxiliar de crédito y cobranza.
Archivista clínico.
Almacenista de bodega.
Supervisor de recepcionistas y empleados de información, telefonistas y telegrafistas.
Auxiliar de recepcionista y de personal que brinda información.
Otros.

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

Sin referente

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

Sector:

62 Servicios de salud y de asistencia social.

Subsector:

621 Servicios médicos de consulta externa y servicios relacionados.

622 Hospitales.

623 Residencias de asistencia social y para el cuidado de la salud.

624 Otros servicios de asistencia social.

Rama:

6211 Consultorios médicos.

6212 Consultorios dentales.

6213 Otros consultorios para el cuidado de la salud.

6215 Laboratorios médicos y de diagnóstico.

6221 Hospitales generales.

6222 Hospitales psiquiátricos y para el tratamiento por adicción.

6223 Hospitales de otras especialidades médicas.

6231 Residencias con cuidados de enfermeras para enfermos convalecientes, en rehabilitación, incurables y terminales.

6232 Residencias para el cuidado de personas con problemas de retardo mental, trastorno mental y adicciones.

6233 Asilos y otras residencias para el cuidado de ancianos.

6239 Orfanatos y otras residencias de asistencia social.

6241 Servicios de orientación y trabajo social.

6242 Servicios comunitarios de alimentación, refugio y emergencia.

Subrama:

62111 Consultorios médicos.

62121 Consultorios dentales.

62151 Laboratorios médicos y de diagnóstico.

Clase:

621111 Consultorios de medicina general del sector privado.

621112 Consultorios de medicina general del sector público.

621113 Consultorios de medicina especializada del sector privado.

621114 Consultorios de medicina especializada del sector público.

621115 Clínicas de consultorios médicos del sector privado.

621116 Clínicas de consultorios médicos del sector público.

621211 Consultorios dentales del sector privado.

621212 Consultorios dentales del sector público.

621511 Laboratorios médicos y de diagnóstico del sector privado.

621512 Laboratorios médicos y de diagnóstico del sector público.

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 Nacional de Geriatría.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

- El Futuro del Cuidado A. C.
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Instituto Marillac IAP.
- Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar.
- Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

Relación con otros estándares de competencia

EC0105 Atención al ciudadano en el sector público.
EC0385.01 Prestación de servicios incluyentes para personas con discapacidad.
EC0943 Promoción de igualdad y no discriminación.
EC1268 Atención al usuario basada en la cultura del buen trato.
EC1393 Aplicación de acciones básicas de seguridad para los usuarios de instituciones de salud.
EC1552 Implementación de cursos de formación en materia de salud/seguridad social con enfoque de Derechos Humanos.

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, para evitar la vulneración de los derechos humanos de las personas, siempre y cuando el área de evaluación cuente con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Formatos de registro. • Material de papelería. • Ayudas técnicas (bastón, silla, de ruedas, andadera). • Módulo/ventanilla de recepción de persona usuaria. • Sillas disponibles para persona mayor/acompañante. • Materiales de señalización.

Duración estimada de la evaluación

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

Referencias de Información

- Blanco, M. (2011). El enfoque del curso de vida, orígenes y desarrollo. Revista Latinoamericana de Población, 5(8), 5-31.
- Guichard, C. (2015). Manual de comunicación no sexista. Hacia un lenguaje incluyente (2ª ed.). Instituto Nacional de las Mujeres.
- Congreso de la Ciudad de México. (2019). Ley Constitucional de Derechos Humanos y sus Garantías de la Ciudad de México.
- Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos. (2024). Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos. (2023). Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2011). Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (n.d.). Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe. https://oig.cepal.org/
- Organización de los Estados Americanos. (2015). Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Washington, D. C.
- Organización Mundial de la Salud. (2015). Informe Mundial sobre el envejecimiento y la salud. Estados Unidos de América.
- Secretaría de Salud. (2024). Modelo de Atención a la Salud con Mecanismos Incluyentes (MOASMI).
- Secretaría de la Función Pública. (2007). Manual de Lenguaje Claro (3ª ed.).
- Urbano, C., & Yuni, J. (2015). Psicología del desarrollo: Enfoques y perspectivas del curso vital. Brujas.
- Escuela de Salud Pública de México. (n.d.). Videoconferencia: “Trato digno en la atención a la salud”. https://www.espm.mx/blog/vci-trato-digno-atencion-salud/

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Prestación de servicios administrativos, operativos y de apoyo en instituciones de salud con enfoque de derechos humanos para personas mayores

Elemento 1 de 2
Detectar las necesidades de la persona mayor desde el trato digno

Elemento 2 de 2
Brindar atención conforme a las necesidades de la persona mayor, basada en la cultura del buen trato

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E5203	Detectar las necesidades de la persona mayor desde el trato digno

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra el siguiente:

DESEMPEÑO

1. Recibe a la persona mayor/acompañante con trato digno, lenguaje incluyente desde un enfoque de derechos humanos:
   - Saludando a la persona mayor/acompañante con la mención del nombre y puesto laboral,
   - Manteniendo el contacto visual directo,
   - Mostrando apertura y respeto al modular el tipo, tono de voz y postura acorde a la persona mayor/acompañante,
   - Solicitando a la persona mayor su documento de identidad,
   - Preguntando cómo prefiere la persona mayor que se le nombre,
   - Preguntándole cuál es el motivo de su visita con uso de comunicación paraverbal y disponibilidad de atención,
   - Entablando diálogo con la persona mayor para identificar si requiere algún tipo de ajuste razonable/apoyo técnico, de salud, de comunicación y preferencias,
   - Confirmando con la persona mayor el motivo de su visita al repetir a manera de resumen lo dicho,
   - Evitando en todo momento uso de diminutivos, apodos e infantilización de la persona mayor, al igual que la interrupción, opiniones personales y juicios de valor, y
   - Elaborando el formato de registro de datos relevantes para la atención de la persona mayor.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El formato establecido con el registro de datos relevantes para la atención de la persona mayor, elaborado:
   - Indica la fecha y hora en que llegó la persona mayor,
   - Tiene el nombre completo de la persona mayor,
   - Indica el documento con que se identificó la persona mayor,
   - Describe el motivo de la visita de la persona mayor, y
   - Contiene los tipos de ajustes razonables/apoyos identificados.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS:	NIVEL
1. Concepto de vejez, envejecimiento y curso de vida.	Comprensión
2. Condiciones frecuentes de las personas mayores: • Cognitivas. • Locomotoras. • Psicológicas.	Comprensión

CONOCIMIENTOS:	NIVEL
• Sensoriales.	
3. Derechos humanos de las personas mayores.	Comprensión
4. Lenguaje incluyente y no sexista.	Aplicación
5. Perspectiva de género e interseccionalidad.	Comprensión
6. Tipos de Comunicación:	Aplicación
• Verbal: asertiva, empática, fácil y clara.	
• No verbal.	
• Paraverbal.	
• Escrita.	

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Durante la recepción la persona mayor/acompañante presenta crisis emocional.

Respuestas esperadas

1. Permitir que la persona mayor/acompañante exprese sus sentimientos/opiniones al mantener escucha activa.
2. Responder de manera asertiva a la crisis emocional de la persona mayor/acompañante, al mantener un tono sereno y suave de voz, con técnica de validación.
3. Informar a la persona mayor/acompañante que puede registrar alguna sugerencia, observación, queja y comentarios.
4. Dar por concluida la atención y solicitar el apoyo de personal competente de acuerdo con el contexto y la necesidad manifestada por la persona mayor/acompañante y lo establecido por la institución de salud.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza:	La manera en que durante la recepción a la persona mayor/ acompañante revisa los documentos con las manos limpias libres de residuos de comida/bebida/químicos y evita colocarlos en lugares con manchas/comida/químicos.
2. Tolerancia:	La manera en que durante la recepción acepta y respeta las diferencias raciales, políticas, sexuales y sociales de la persona mayor/acompañante, evita comportamientos, expresiones verbales y corporales de rechazo, desagrado, descalificación y discriminación.

GLOSARIO

1. Ajuste razonable:	Modificaciones y adaptaciones necesarias al entorno físico o tecnológico, que no impongan una carga desproporcionada o

	indebida, para garantizar a las personas con discapacidad el acceso a los servicios.
2. Buen trato:	Interacción respetuosa y empática que promueve la dignidad y bienestar de las personas, asegurando una atención sin discriminación y adaptada a sus necesidades específicas. Este enfoque incluye comunicación clara y afectuosa, participación activa de la persona usuaria en decisiones de atención o cuidados, y personalización de servicios según sus preferencias personales. El buen trato busca crear un ambiente de seguridad y confianza, eliminando cualquier forma de discriminación y resaltando la importancia de respetar los derechos y la individualidad de cada persona usuaria.
3. Documento de identidad:	Son documentos emitidos por una institución oficial que sirven para identificar a las personas por su nombre, nacionalidad, fecha de nacimiento y domicilio. De acuerdo con el artículo 60 del Reglamento de la Ley General de Población, estos son algunos ejemplos: cédula profesional, pasaporte; certificado o constancia de estudios; constancia de residencia emitida por la autoridad del lugar de residencia del interesado; cartilla del Servicio Militar Nacional, credencial de afiliación del Instituto Mexicano del Seguro Social o del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
4. Edadismo:	De acuerdo con el Instituto Nacional de Geriatría, se refiere a la forma de pensar (estereotipos), sentir (prejuicios) y actuar (discriminación) con respecto a los demás, o a nosotros mismos por razón de la edad.
5. Enfoque de derechos humanos:	Es un marco conceptual relativo a los planes, las políticas, los programas y los presupuestos con base en un sistema de derechos, el cual identifica, por un lado, a las personas titulares de derechos y aquello a lo que tienen derecho; y por el otro, a las personas titulares de deberes y sus obligaciones para respetar, proteger y hacer efectivos los derechos humanos, así como fortalecer la capacidad de las personas titulares de derechos.
6. Envejecimiento:	Proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psicológicos, sociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre la persona y su entorno.
7. Escucha activa:	Proceso de comprender la experiencia que refiere otra persona en un momento puntual con interés en atender la situación y necesidades planteadas mostrando apoyo y respeto absteniéndose de emitir juicios de valor, interrupciones o actitudes paternalistas.

8. Lenguaje incluyente no sexista:	Práctica comunicativa que busca reconocer y visibilizar la diversidad de género en la sociedad mediante el uso consciente y sistemático de formas lingüísticas que eviten la exclusión, el sesgo o la discriminación.
9. Persona mayor:	Aquella persona de 60 años o más. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.
10. Persona usuaria:	Aquella persona que solicita o requiere servicios generales, administrativos o de apoyo en instituciones de salud. Este término abarca a personas mayores, familiares, acompañantes, personas cuidadoras y cualquier otra involucrada directa o indirectamente en la recepción de los servicios requeridos o solicitados.
11. Trato digno:	Es un derecho que consiste en el respeto irrestricto a la persona y a su integridad, a valorar igual a todas las vidas humanas y a todas las personas.
12. Vejez:	Construcción social de la última etapa del curso de vida.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E5204	Brindar atención conforme a las necesidades de la persona mayor, basada en la cultura del buen trato

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra el siguiente:

DESEMPEÑO

1. Atiende a la persona mayor/acompañante conforme a las necesidades basándose en la cultura del buen trato:
   - Facilitando a la persona mayor los ajustes razonables/ayudas técnicas, apoyos de comunicación acordes con sus necesidades y condiciones, con respecto a su autonomía,
   - Respondiendo al motivo de la visita de manera oportuna al evitar tiempos de espera prolongados e innecesarios ajenos a la naturaleza de éste,
   - Explicando con un lenguaje claro cuáles son los procedimientos/trámites del servicio a realizar con motivo de la visita,
   - Resolviendo las dudas que le surjan a la persona mayor/acompañante,
   - Solicitando a la persona mayor/acompañante que explique con sus propias palabras los procedimientos/trámites del servicio a realizar según sus necesidades para validar la comprensión,
   - Orientando sobre el seguimiento del procedimiento/trámites y otros servicios relacionados con motivo de su visita,
   - Recabando la opinión de la atención prestada con la mención, de que si lo considera puede registrar una sugerencia observación, comentario o queja, y
   - Documentando la atención brindada en el registro de atención.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El Registro de la atención brindada con motivo de la visita de la persona mayor/acompañante, elaborado:

- Contiene la descripción de los procedimientos y trámites explicados,
- Indica los servicios y trámites atendidos conforme al motivo de la visita,
- Contiene las orientaciones y referencias brindadas sobre los servicios y trámites de acuerdo con la necesidad de su visita,
- Contiene la opinión de la persona mayor sobre la atención prestada, y
- Contiene las notas sobre el apoyo ejecutado conforme a la necesidad de la persona mayor.

La persona es competente cuando posee el siguiente:

CONOCIMIENTO	NIVEL
1. Características y necesidades de las personas mayores en la atención de salud.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Al momento de dar la atención la persona mayor/acompañante se comporta de manera agresiva/hostil.

Respuestas esperadas

1. Evitar responder de manera confrontativa a la agresividad/hostilidad a la persona mayor/acompañante.
2. Permitir que la persona mayor/acompañante exprese sus sentimientos/opiniones al mantener escucha activa.
3. Intentar disuadir la agresividad/hostilidad al mantener un tono sereno y suave de voz, con técnica de validación.
4. Informar a la persona mayor/acompañante que puede registrar alguna queja, sugerencia, observación y comentarios, en caso de que ésta lo considere necesario.
5. Dar por concluida la atención y solicitar el apoyo de personal competente de acuerdo con el contexto y la necesidad manifestada por la persona mayor/acompañante y lo establecido por la institución de salud.

Situación emergente

2. Accidente/incidente presenciado de la persona mayor.

Respuestas esperadas

1. Responder conforme a la circunstancia en la que se ha producido el accidente/incidente en la persona mayor.
2. Determinar la respuesta espontánea de la persona mayor a estímulos verbales/físicos.
3. Preguntar por la presencia de dolor/limitación de movimiento.
4. Activar el protocolo institucional de atención/protocolo de emergencia vigente.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que al brindar la atención emplea comunicación paraverbal y libre de diminutivos, apodos e infantilización de la persona mayor, y evita la interrupción y opiniones personales.
2. Orden:	La manera en que prioriza y organiza los trámites y servicios con base en las necesidades de la persona mayor, con el fin de brindar una atención eficiente.
3. Tolerancia:	La manera en que durante la atención acepta y respeta las diferencias raciales, políticas, sexuales y sociales de la persona mayor/acompañante, evita comportamientos, expresiones verbales y corporales de rechazo, desagrado, descalificación y discriminación.

GLOSARIO

1. Autonomía:	Capacidad de las personas para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles.
2. Capacidad funcional:	Comprende los atributos relacionados con la salud que permiten a una persona ser y hacer lo que es importante para ella. Ésta es determinada por la interacción de la capacidad intrínseca (características físicas y mentales) de la persona con las características del entorno en el que ha vivido y vive.
3. Lenguaje claro:	Es la expresión simple, clara y directa de la información que las personas necesitan conocer.