

La Calidad en la Atención Ciudadana a través de Estándares de Competencia

EC1268 Atención al usuario basada en la cultura del buen trato

Antecedentes

- ▶ Todo ciudadano busca acudir a lugares gubernamentales y privados para el apoyo de sus requerimientos y necesidades, sin embargo, la mayoría de las veces los usuarios manifiestan el desagrado ante los diversos servicios en los que nos acercamos.
- ▶ A continuación se presentan algunos de los servicios con los que cuentan con mayor número de quejas:



Problemática

De acuerdo a lo anterior, en la mayoría de las instituciones públicas y privadas existe una alta cantidad de quejas por maltrato o por una mala atención recibida a la hora de solicitar un servicio o trámite.

Actualmente, en la mayoría de las instituciones no cuenta con la capacitación adecuada o no abarca completamente el enfoque de una cultura de buen trato a la ciudadanía.



Propuesta

Como solución ante la necesidad antes mencionada, surge la idea de crear un Estándar de Competencia enfocado y encaminado a una cultura de buen trato, en donde, se busca capacitar, evaluar y certificar a todo el personal que se encuentra al frente de las áreas de Atención al usuario, con base en el Estándar de Competencia “Atención al usuario basada en la cultura del buen trato”, donde reforzarán los conocimientos, habilidades, actitudes/hábitos/valores requeridas para la certificación en esas competencias laborales.

CONOCER

El CONOCER como entidad del gobierno federal certifica conocimientos, habilidades, actitudes de las personas, a través de los distintos Estándares de Competencia acreditados de acuerdo a las distintas funciones laborales, mediante la evaluación y certificación en las diferentes Entidades de Certificación y Evaluación u Organismos de Certificación que cuenta el CONOCER.

Entre los usuarios de CONOCER están:

- Organizaciones sindicales
- Asociaciones empresariales
- Trabajadores
- Empresas
- Instituciones de gobierno
- Organizaciones sociales

Sus certificaciones tienen validez oficial ante la Secretaría de Educación Pública a nivel nacional.

Estándares de Competencia.

- ▶ Es el documento oficial que sirve como referente para evaluar y certificar la competencia de las personas. Describe el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes con las que debe contar una persona para ejecutar una actividad laboral, con un alto nivel de desempeño.
- ▶ Se busca capacitar, certificar y evaluar con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.



EC1268 “Atención al usuario basada en la cultura del buen trato”

- ▶ El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales en conjunto con el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social, desarrollaron el Estándar de Competencia “Atención al Usuario Basada en la Cultura del Buen Trato”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre del 2020.
- ▶ Con el, se buscan certificar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en materia de buen trato, el cual servirá de precedente para la atención a usuarios de instituciones públicas y privadas; homologando protocolos de atención sin afectar los procesos internos.

Objetivo

Capacitar, evaluar y certificar los conocimientos, habilidades, actitudes/hábitos/valores en el Estándar de Competencia “Atención al usuario basada en la cultura del buen trato”, a través del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), para estandarizar los protocolos y desarrollar una cultura de atención.

Proceso de Certificación

CAPACITACIÓN

El Curso de Capacitación estará basado en el Estándar de Competencia 1268 “Atención al usuario basada en la cultura del buen trato”, que se encuentra vigente en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC).

Cabe destacar que los programas de capacitación no son condicionante, ni garantía para acceder a la evaluación y/o certificación de los Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC). Sin embargo, para brindar un mejor servicio y las personas que soliciten certificarse, es recomendable que reciban dicha capacitación, para un mejor desempeño laboral.

Proceso de Certificación

EVALUACIÓN

El personal capacitado, acudirá con nosotros en donde demostrará sus desempeños, productos y comportamientos que sabe hacer, de acuerdo a la función a realizar.

La evaluación para certificar la competencia se realiza en una situación real de trabajo o bien, de acuerdo a las características de la función puede ser una situación laboral simulada. El evaluador integrará un portafolio de evidencia, el cual, se verificará que el proceso cumplió con la calidad requerida y se dictaminará si la persona es competente o todavía no en esa función.

Si resulta competente se enviarán sus datos al CONOCER para que emita el certificado de competencia laboral.

Proceso de Certificación



CERTIFICACIÓN

La certificación de competencias es el documento que se emite por el CONOCER, donde demostrarán por medio de evidencias, que cuentan con los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para cumplir una función a un alto nivel de desempeño de acuerdo con lo definido en un Estándar de Competencia, sin importar como los hayan adquirido.

Programa de capacitación

ATENCIÓN AL USUARIO BASADA EN LA CULTURA DEL BUEN TRATO

I. Presentación del curso y los objetivos a los participantes.

II. ¿Qué es el CONOCER?

III. ¿Qué son las competencias laborales?

INTEGRACIÓN DE UN ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I. Perfil del Estándar de Competencia.

II. ¿Qué son los desempeños?

III. ¿Qué son los conocimientos?

IV. ¿Qué son los productos?

V. ¿Qué son las situaciones emergentes?

VI. ¿Qué son las actitudes/hábitos/valores?

Programa de capacitación

RECIBIR AL USUARIO DE ACUERDO A SU NECESIDAD BASADA EN LA CULTURA DEL BUEN TRATO

DESEMPEÑOS:

- Recibir al usuario:

Protocolos de atención al usuario.

¿Qué es la empatía?

- Solicitar información al usuario

¿Qué es el parafraseo?

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- Limpieza.
- Responsabilidad.
- Amabilidad
- Orden

CONOCIMIENTOS:

- Técnicas de Comunicación Asertiva.

PRODUCTOS:

- El registro de atención al usuario ya elaborado.

Que datos son necesarios para el correcto llenado del registro.

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES:

- Llegada de un usuario molesto.
- Llegada de un usuario en situación de agresividad.

Programa de capacitación

ATENDER LA NECESIDAD DEL USUARIO BASADA EN LA CULTURA DEL BUEN TRATO

DESEMPEÑOS:

- Atender la necesidad del usuario:

¿Qué es un tecnicismo?

¿Qué es un protocolo institucional?

¿Cómo ocupo el protocolo institucional a la hora de atender la necesidad/tramite del usuario?

Falsas expectativas al brindar información al usuario.

Corroborar la información, una estrategia de apoyo.

- Despedir al usuario:
-

CONOCIMIENTOS:

- Técnicas de Lenguaje Corporal.
-

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- Tolerancia.
 - Iniciativa.
-