

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL SECTOR PÚBLICO

ALINEADO AL ESTÁNDAR EC0105



MANUAL DEL CURSO

**MANUAL DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA EN EL SECTOR PÚBLICO,
ALINEADO AL ESTÁNDAR EC0105
ICATHI, MODALIDAD VIRTUAL**

Autor:

Gabriela Cruz Valdés

Diseño:

Angélica Noriega Ortiz

Revisión metodológica:

José Arturo Ríos Bolaños

**MANUAL DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA EN EL SECTOR PÚBLICO,
ALINEADO AL ESTÁNDAR ECO105
MODALIDAD VIRTUAL**

© En trámite.

Primera edición, marzo 2018.

Instituto de Capacitación para el Trabajo
del Estado de Hidalgo.
Departamento de Educación Virtual.

Queda prohibida la reproducción total o parcial de este manual, mediante ningún sistema o método, electrónico o mecánico (INCLUYENDO FOTOCOPIADO), la grabación o cualquier sistema de recuperación y almacenamiento de información, sin consentimiento por escrito del ICATHI.

Índice

Presentación	1
Bienvenida	2
Cómo usar el manual	3
Organización del manual	4
Introducción	5
Resumen de los temas	6
Beneficio que el curso aportará al participante	7
Enfoque didáctico del curso	8
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
Unidad 1. Detección de las necesidades de servicio	10
1.1 Técnicas de atención a la ciudadana o al ciudadano.....	12
1.1.1 Técnica de atención presencial	12
1.1.2 Vía telefónica	15
1.1.3 En línea, correo electrónico, internet.....	17
1.2 Tipos de ciudadanas y ciudadanos, características.	18
1.3 Protocolos de inicio de la atención	21
1.4 Obtención de información del servicio solicitado	22
1.5 Obtención de información del servicio institucional	23
1.6 Orientación y confirmación del requerimiento de la ciudadana o el ciudadano.....	25
1.7 Respuestas ante situaciones emergentes con la ciudadana o el ciudadano.....	26
Resumen de la unidad 1	34
Ejercicios para reforzar habilidades y conocimientos.....	34
Unidad 2. Gestionar el servicio requerido por la ciudadana o el ciudadano. ¡Error! Marcador no definido.	
2.1 Características de las fuentes de información..... ¡Error! Marcador no definido.	
2.2 Información del servicio y sus lineamientos institucionales . ¡Error! Marcador no definido.	
2.3 Procesamiento de la información/documentación del servicio	¡Error! Marcador no definido.

2.4 Características del documento físico/electrónico gestionado.....	¡Error! Marcador no definido.
2.5 Comunicación de la conclusión del servicio solicitado	¡Error! Marcador no definido.
Resumen de la unidad 2	¡Error! Marcador no definido.
Ejercicios para reforzar habilidades y conocimientos de la segunda unidad	¡Error! Marcador no definido.
Unidad 3. Procesamiento de la documentación del servicio	¡Error! Marcador no definido.
3.1 Instrumentos para el registro de información.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2 Tipos de insumos para los equipos de oficina electrónicos..	¡Error! Marcador no definido.
3.3 Recomendaciones de seguridad en el uso de los equipos de oficina .	¡Error! Marcador no definido.
3.4 Registro de la documentación/información	¡Error! Marcador no definido.
3.5 Resguardo de la documentación del servicio.....	¡Error! Marcador no definido.
Resumen de la unidad 3	¡Error! Marcador no definido.
Ejercicios para reforzar habilidades y conocimientos de la tercera unidad...	¡Error! Marcador no definido.
Evaluación final.	¡Error! Marcador no definido.
Referencias	37

Presentación

El presente manual para el curso de ***Atención a la ciudadanía en el sector público, alineado al estándar EC0105*** ha sido diseñado para contribuir a elevar la calidad del proceso de atención a las personas que acuden a alguna institución pública para realizar un trámite o solicitar un servicio.

Sus contenidos han sido enriquecidos con la finalidad de brindarle a las y los servidores públicos herramientas que permitan la atención personalizada al ciudadano, conforme a los lineamientos establecidos en cada institución pública, esto incluye:

- La manera en que se atiende al ciudadano y se detecta el tipo de servicio que requiere.
- La atención de acuerdo con lo que expresa y las preguntas que se le realizan.
- Las acciones necesarias para la solicitud, verificación y procesamiento de la información requerida para gestionar el servicio.
- La conclusión del servicio solicitado.

Le invitamos a complementar la lectura del presente manual con la realización de las actividades de aprendizaje, ejercicios y evaluaciones que contiene el curso en el sitio de capacitación en línea del ICATHI.

Bienvenida

Estimada o estimado participante:

Le damos la más cordial bienvenida al curso de ***Atención a la ciudadanía en el sector público, alineado al estándar EC0105***, cuyo propósito es guiarle en su proceso de formación para brindar un servicio de calidad en la institución pública donde labora.

El contenido programático está enfocado en los indicadores y requerimientos del ***Estándar de Competencia ECO105 (Atención al ciudadano en el sector público)***, y su propósito es el brindarle las herramientas que le permitan su evaluación de ***competencia laboral*** en el estándar mencionado.

Para el Departamento de Educación Virtual del ICATHI es de vital importancia su ***participación activa*** en cada una de las actividades incluidas en este curso. La ***retroalimentación*** con la tutora o el tutor del curso en línea, será fundamental para cumplir con los objetivos de su capacitación.

Cómo usar el manual

Este manual está dividido en unidades, temas y subtemas, ordenados de menor a mayor grado de dificultad, contiene un ejercicio de práctica por cada tema y una evaluación al final de cada unidad, con el propósito de medir sus habilidades desarrolladas y reforzar lo aprendido.

Al final del manual se incluyen actividades de evaluación que permitirán a la instructora o al instructor tener un parámetro de los conocimientos que usted adquirió durante el curso.

El manual está diseñado para facilitar su aprendizaje, por lo cual encontrará algunos símbolos que le ayuden a comprender mejor las actividades a desarrollar.

	Indica aspectos importantes a considerar.
	Ejercicios para reforzar habilidades y conocimientos del tema o unidad.
	Evaluación final.
	Indica las habilidades, actitudes y valores a desarrollar.

Organización del manual

El contenido del manual está dividido en tres unidades basadas en el contenido programático del curso y los requerimientos del ***Estándar de Competencias ECO105***.



Introducción

Por la importancia que representa la **atención a la ciudadanía** para las instituciones públicas, se hace indispensable la **capacitación de servidoras y servidores**, quienes día a día se enfrentan al reto de brindar una **atención de calidad**.

En este sentido, se debe llevar a cabo un proceso orientado a la plena satisfacción de ciudadanas y ciudadanos que acuden a las instituciones para solicitar un servicio o realizar un trámite, ya que es primordial que **quienes se dedican al servicio público se pongan en el lugar de las personas atendidas**, porque de esta manera lograrán el objetivo de desempeñar su labor conforme a los lineamientos institucionales.

Se requiere conocer cada uno de los pasos a seguir para brindar una **atención de calidad**, así como los elementos involucrados en el proceso, además de saber con qué **tipo de ciudadana o ciudadano** es posible enfrentarse en el quehacer diario del servicio público.

Este curso se ha diseñado para proporcionar las herramientas necesarias para llevar a cabo la **gestión y registro adecuados de los servicios brindados** por las y los servidores públicos, que propicie la capacidad de responder a los intereses de su institución, así como brindar a la ciudadanía la atención específica y de calidad que ésta espera.

En su misión de brindar **capacitación** y desarrollar **habilidades y conocimientos para el trabajo**, el ICATHI se enfoca a través de este curso en la profesionalización de servidoras y servidores públicos, en el entendido de que en conjunto representan un pilar fundamental para el desarrollo social y económico del estado y del país.

Resumen de los temas

Con base en el programa del curso, los temas del manual se desarrollan de la siguiente manera:

Unidad 1. Detección de las necesidades de servicio

En esta unidad se exponen las **técnicas de atención** y los **tipos de ciudadanas o ciudadanos** con quienes es posible relacionarse en el servicio público, así como los protocolos de inicio de atención.

Se aborda el procedimiento a seguir para **obtener la información** correspondiente al servicio requerido por la ciudadanía, así como la forma de orientar y confirmar que se ha cumplido con la solicitud expuesta al inicio.

Por último, se tratan algunas **situaciones emergentes** a las que se pueden enfrentar la servidora o el servidor público.

Unidad 2. Gestionar el servicio requerido por la ciudadana y el ciudadano

Aquí se encuentran las características de las **fuentes de información** y la **documentación requerida** para obtener los datos necesarios para el proceso de atención.

Se indica cómo llevar a cabo el **procesamiento de información o documentos**, las características de éstos, además de la **comunicación de la conclusión del servicio** solicitado.

Unidad 3. Procesamiento de la documentación del servicio

En la última parte del proceso de atención, se da a conocer los instrumentos empleados para el **registro de información**, así como los insumos más comunes empleados en los equipos de oficina electrónicos. Asimismo, se incluyen algunas **recomendaciones de seguridad en la manipulación de los equipos de oficina**.

Finalmente, se abordan los pasos básicos para el **registro de documentación** y su adecuado **resguardo**.

Beneficio que el curso aportará al participante

El principal beneficio que la o el participante obtendrá al finalizar el curso es que contará con los elementos suficientes para brindar atención de calidad a la ciudadanía a través de distintos medios: de manera presencial, telefónica o electrónica.

Asimismo, aprenderá a mejorar su proceso de gestión y de obtención de la información requerida para el ejercicio del servicio público.



Enfoque didáctico del curso

El diseño de este curso tiene un enfoque teórico-práctico, orientado a la modalidad de aprendizaje en línea (*e-learning*), el cual es un modelo de aprendizaje que replica la formación presencial en Internet, en donde:

- 1.- El papel del profesor/a *on-line* es, al igual que sucede en la formación presencial: dinamizar y realizar un seguimiento de la formación.
- 2.- Existe una comunidad virtual, es decir, un medio mediante el que se comunican los diferentes agentes que participan en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- 3.- Se aprende haciendo.
- 4.- Los recursos son: contenidos tipo multimedia y papel, y una plataforma *e-learning*.
- 5.- Tiene herramientas de comunicación: asíncronas; foro, tablón del profesor y correo electrónico, y sincrónicas; teléfono y chat.

Por lo anterior, el presente manual constituye solamente un recurso de aprendizaje del alumno, que se ***complementará con las actividades que éste realice en la comunidad virtual de aprendizaje.***

Objetivo general

Al finalizar el curso, el participante **realizará atención personalizada a la ciudadana y al ciudadano en el sector público**, conforme a los lineamientos establecidos en su institución.

Objetivos específicos

La o el participante:

- Ejemplificará los pasos a seguir para una **atención presencial, telefónica o electrónica**, a la ciudadanía.
- Explicará cómo atender a ciudadanas o ciudadanos según su tipo.
- Establecerá los elementos del **proceso de obtención de información** de la ciudadana o el ciudadano.
- Resumirá las características de las **fuentes de información**.
- Ejemplificará el procesamiento de la información o documentación del servicio.
- Establecerá las características que debe reunir un documento gestionado.
- Empleará los medios para comunicar que el proceso de atención ha concluido.
- Aplicará los instrumentos para el **registro de información**.
- Reconocerá los tipos de insumos de equipos de oficina electrónicos.
- Aplicará las recomendaciones de seguridad para utilizar equipos de oficina.
- Describirá cómo registrar y resguardar la documentación del servicio.

UNIDAD 1

DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE SERVICIO

Objetivo particular

El participante ejemplificará las **técnicas de atención**, de acuerdo con las características de las personas que serán atendidas, los **protocolos a seguir para un servicio oportuno y de calidad**, así como con las formas de obtener la información necesaria que permita cumplir eficientemente con el servicio solicitado.

Requerimiento del estándar para esta unidad

DESEMPEÑOS

1. Se presenta ante la ciudadana y el ciudadano.
2. Obtiene información del servicio que solicita la ciudadana y el ciudadano.
3. Obtiene la información institucional sobre el servicio solicitado por la ciudadana y el ciudadano.
4. Confirma el requerimiento hecho por la ciudadana y el ciudadano.

CONOCIMIENTOS

1. Características y utilidad de las técnicas de atención a la ciudadana y al ciudadano.
 - Vía telefónica.
 - Presencial.
 - Por internet.
2. Tipos de usuarios y características.

Secuencia de contenidos de la unidad

El contenido de esta unidad aborda en primer término las **técnicas de atención a la ciudadana o al ciudadano**, de acuerdo con los medios (teléfono, internet o de forma presencial) empleados para tal propósito.

Posteriormente, expone la forma en la cual pueden ser atendidos algunos **tipos de ciudadanas o ciudadanos**, según sus características.

Son abordados los protocolos a seguir para iniciar la atención, cómo obtener la información del servicio solicitado y cómo orientar y confirmar que se ha cumplido el **requerimiento de la ciudadana o el ciudadano**.

Por último, se exponen algunas propuestas de respuestas ante **situaciones emergentes con la ciudadanía atendida**.

1.1 Técnicas de atención a la ciudadana o al ciudadano

De acuerdo con el medio por el cual se lleva a cabo la atención a la ciudadana o al ciudadano, existen técnicas específicas para llevar a cabo este proceso, cada una con sus particularidades y también con pasos en común.



1.1.1 Técnica de atención presencial

Para una **atención presencial exitosa** es necesario que la servidora o el servidor se presente de forma amable, que mantenga total atención, sin hacer caso a distractores externos (teléfonos celulares, comer, etcétera) para ganar la confianza de la ciudadana o el ciudadano.



La higiene personal también es un aspecto primordial en esta técnica de atención, además de la expresión corporal que incluye gestos, ademanes, movimientos, distancia, volumen de la voz, contacto físico, etcétera.

Higiene personal:

- Cuidar el cabello y la forma de peinarlo.
- En el caso de los hombres, estar bien rasurados, o con barba bien cuidada.
- En el caso de las mujeres, utilizar un maquillaje discreto.
- Se sugiere que los colores y cortes de cabello sean discretos.
- Procurar que la expresión facial y el arreglo personal sean de acuerdo con la imagen de calidad y excelencia que su institución quiera proyectar.
- Cuidar manos y uñas, que estén limpias y cuidadas.
- Cuidar mucho el aliento, puede ser desagradable para su interlocutor.

Unidad 1. Detección de las necesidades de servicio

- Conservar y llevar una identidad institucional.

Expresión corporal:

- ✓ **Gestos:** Cuando alguien habla abriendo bien la boca para pronunciar mejor, con los ojos bien abiertos y mirada firme, además de una sonrisa marcada, inspira seguridad y confianza.
- ✓ **Movimientos de piernas/pies:** agitar de forma rítmica los pies se puede interpretar como un deseo de que el interlocutor se marche, que se tiene prisa o desinterés.
- ✓ **Movimientos repetitivos con algún objeto:** incomodidad psicológica, nervios, ansiedad. Cuando alguien que atiende al público golpea mucho el lápiz en el escritorio, o alguna otra herramienta de trabajo.
- ✓ **Distancia-proximidad:** no exceder límites para no provocar inseguridad, agresión u ofensa.
- ✓ **Contacto físico:** el más común es el saludo de mano, sin embargo, hay personas a quienes no les parece bueno, por lo que se debe considerar al momento de reconocer al interlocutor.

Escucha 'activa'

- No interrumpa y deje que la ciudadana o el ciudadano hable primero y que hable lo necesario.
- Tome notas si lo considera necesario.
- Respire de forma natural y con tranquilidad.
- Mantener todo el tiempo la mirada en los ojos de la persona atendida.

- ✓ **Movimientos de cabeza:** permiten ver o mostrar señales de aprobación o desaprobación.
- ✓ **Volumen de voz:** bajo, sugiere seguridad y dominio;



Unidad 1. Detección de las necesidades de servicio

los cambios permiten enfatizar puntos clave.

- ✓ **Fluidez/perturbaciones del habla:** una expresión que no sea fluida muestra inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.
- ✓ **Velocidad del habla:** es necesario cambiar el ritmo y hacer las pausas necesarias para lograr una conversación más interesante.

Guía de atención presencial:

- Sonría a la ciudadana o ciudadano para hacerle sentir que es un gusto servirle.
- Salude, mire a los ojos y siga sonriendo.
- Mencione su nombre.
- Preguntar a la persona su nombre y aprenderse el mismo.
- Mantener contacto visual.
- Hablar de 'usted' como muestra de respeto.
- Emplear un lenguaje simple, sin tecnicismos o siglas incomprensibles.
- Preguntar en qué le puede servir a la ciudadana o al ciudadano. ¡Ojo! En este punto, las preguntas como ¿puedo servirle en algo?, sólo logran respuestas rápidas y contundentes, mientras que preguntas como ¿en qué puedo servirle?, invitan a una explicación.



1.1.2 Vía telefónica

En este tipo de atención es importante el tono de voz, dar mayor énfasis en el saludo y la explicación a la ciudadana o al ciudadano; que sepa que se le está entendiendo; preguntarle si ha quedado clara la información proporcionada.

Cuando la atención es presencial hay mayores elementos para hacer sentir cómoda a la persona a quien se le brinda el servicio, pero vía telefónica **es importante emplear un lenguaje más claro y enfático**, no dejar en espera la llamada a menos que sea muy necesario, y en caso de prolongarla, hacer saber a la ciudadana o al ciudadano la razón por la cual permanece en ese estado, junto con un agradecimiento por su tiempo.



Componentes paraverbales:

Son acompañantes de la expresión lingüística que **permiten transmitir información más allá de lo verbal**, la complementan. Hacen posible que quien recibe el mensaje lo interprete con mayor precisión: entonación, énfasis de la voz, pausas, etcétera.

- 📞 **Volumen de la voz:** debe ser alto para que sea claro el mensaje, pero sin intimidar a la receptora o receptor.
- 📞 **Entonación:** con el tono es posible expresar amabilidad y cortesía.
- 📞 **Fluidez y velocidad:** hablar fluido, pero no tan rápido para que quien recibe el mensaje lo entienda, tampoco tan lento para evitar mostrar inseguridad o falta de convicción.

- 🕒 **Claridad:** pronunciación comprensible, para lo cual es necesario abrir bien la boca al hablar.



Consideraciones

- **Escuchar atentamente** a la ciudadana o al ciudadano permitirá una mejor comunicación para atenderle mejor.
- Sonreír para hacer la **voz más simpática**.
- Vocalice bien. Abrir bien la boca para una **mejor pronunciación**.
- No ingerir alimentos, ni chicles, para **evitar mala locución**.
- Hablar moderadamente.
- Escuchar y hacerlo saber con frases como: “Sí”, “ya veo”, “por supuesto”.
- De recibir una llamada para una compañera o compañero, **tomar datos de quien llama**, objeto de la llamada, finalidad, quién deberá saber qué hacer, quién de las dos personas llamará, cuándo y a qué número.



1.1.3 En línea, correo electrónico, internet

Muchas de las solicitudes o consultas ciudadanas, en la actualidad, se realizan por medio de correo electrónico o buzón de contacto en línea, por lo que es importante

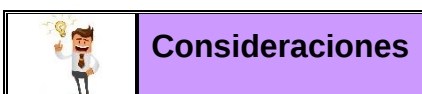


revisar constantemente la bandeja de entrada, con la finalidad de ***responder de forma rápida y oportuna***.

Como en los casos anteriores, el saludo cordial es importante. En este caso, se recomienda escribir el nombre de usuario o usuaria, tal como lo referencia quien solicita información.

Si por alguna razón no se tiene respuesta inmediata a la solicitud ciudadana, es posible responder que ya se trabaja en la petición y que en breve recibirá respuesta, ejemplo: “en cuanto tenga una respuesta precisa le informaré...”, “tomo nota de su solicitud y en breve le responderé...”. Una vez que se ha respondido así, es importante dar solución pronta a la petición.

Al final del correo electrónico, incluir una despedida breve y amable, seguida del nombre completo, puesto y número telefónico de quien responde a la solicitud ciudadana.



- Moderación. El correo electrónico es sólo para información importante.
- Brevedad. Mensaje breve y conciso.
- Una sola idea. Se recomienda incluir únicamente uno o dos argumentos por correo.
- Informativo. Que el mensaje contenga principalmente hechos.

Unidad 1. Detección de las necesidades de servicio

- Inteligibilidad. Mensajes con expresiones sencillas, comprensibles y frases cortas.
- Respeto y formalidad. El grado de formalidad depende del destinatario. Como norma general, será mayor cuando el destinatario sea externo.

1.2 Tipos de ciudadanas y ciudadanos, características



La labor de un servidor público implica enfrentarse a distintos tipos de ciudadanas y ciudadanos, por lo que es importante **saber cómo proceder ante las diferentes situaciones** que puedan presentarse según la persona a quien se atienda.

Tipo de ciudadana/o	Características	Recomendaciones
Pretenciosa o pretencioso 	Cree saberlo todo y merecer una atención especial.	Dejarlo hablar, escucharlo atentamente y explicarle con detalle el procedimiento del trámite que solicita.
Afable 	Son las personas más fáciles de tratar, aunque no por eso merecen menos atención, son simpáticas, afectuosas, graciosas y cordiales.	Responder a sus preguntas o comentarios de forma educada, ubicarlas de manera natural en el trámite con el objetivo de que la conversación no se desvirtúe.

Unidad 1. Detección de las necesidades de servicio

No conforme	Pueden ser personas agresivas o desconfiadas.	Ser ágil en la realización de las funciones, tener empatía y hacerles sentir que se entiende su molestia por lo cual se buscará dar pronta respuesta a su solicitud.
Minuciosa o minucioso	Perfeccionistas, concretas, concisas.	Saludar y ser muy amable, no molestar si cuestionan demasiado, tener paciencia y no divagar con las ideas.
Tímida o tímido	Personas retraídas o inseguras.	Orientarles con amabilidad para que tomen una decisión, darles confianza y convencerlas de lo sencillo que es el trámite que realizará.
Indecisa o indeciso	Insegura/o, tímido/a.	Cuestionarles para ayudarles a decidir, además de darles a conocer de manera sencilla el procedimiento a seguir.

Unidad 1. Detección de las necesidades de servicio

Adultos mayores 	Pueden ser como cualquier otro tipo de ciudadano, sumando alguna deficiencia física en menor o mayor rango.	Recibir con actitud cordial, positiva, optimista y constructiva; respetar su ritmo de expresión y comprensión, sin impacientarse; elevar ligeramente el tono de voz si hay deficiencias auditivas; hablar con un ritmo moderado o lento, si es necesario.
Personas con discapacidad 	Personas con cualquier tipo de discapacidad física o mental.	Atender con total naturalidad y normalidad, ser amables y respetuosos. Presentarse e identificarse claramente. No es necesario evitar expresiones de uso frecuente, como ver, observar, mirar, cuando se habla con personas con discapacidad visual; andar, moverse, cuando se habla con personas con discapacidad motriz, etcétera. No transmitir condescendencia, ni compasión, ni sobreprotección. Estar atentos a la ubicación de personas con discapacidad para avisarles en caso de emergencias o alarmas.

Unidad 1. Detección de las necesidades de servicio

Extranjeros/as 	Personas con nacionalidad diferente a la mexicana, y posible desconocimiento del idioma.	Ser comprensivos con las dificultades del idioma; considerar las posibles diferencias culturales o religiosas.
--	---	---

1.3 Protocolos de inicio de la atención

Las primeras palabras en la atención a las ciudadanas o los ciudadanos, imprimen el tono del resto de la conversación, por lo que se recomienda utilizar la fórmula tradicional:



Buenos días, mi nombre es Luis Pérez, ¿en qué puedo ayudarle?

Una vez que se le ha dado a la ciudadana o al ciudadano la bienvenida y el saludo correspondientes, se debe iniciar **el proceso de información, orientación, registro, gestión o tramitación del servicio** requerido, según corresponda.



Ejercicios para reforzar habilidades y conocimientos.

¿Utilizarías el mismo saludo para una persona que llega visiblemente alterada a realizar un trámite contigo, que para una persona que te pide informes de manera amable? Explica tu respuesta.

1.4 Obtención de información del servicio solicitado

Es importante que la persona responsable de la atención utilice **las herramientas (documentos, requisitos, etcétera)** que tiene a su disposición para evitar que las ciudadanas o los ciudadanos que requieren servicio deban desplazarse por todas las áreas de la institución buscando realizar su trámite.

En este punto, se **detecta la necesidad del servicio**, el área correspondiente, los requisitos y procedimientos.

Para que la obtención de los datos requeridos sea eficiente y se obtenga toda la información necesaria para realizar el servicio, es necesario tomar en cuenta los elementos de una **comunicación efectiva** y **evitar comportamientos inapropiados** frente a la ciudadana o el ciudadano:

- Evitar el consumo de alimentos en el lugar de trabajo.
- Contestar el teléfono o chatear con el celular o la computadora, frente a la persona atendida.
- Dejar sola a la persona atendida de manera innecesaria.
- Hacer actividades que no tienen que ver con la atención a la ciudadana o al ciudadano.
- Discutir con compañeras o compañeros frente a la persona atendida.
- Hablar de asuntos personales, por teléfono o en persona, mientras se atiende a la ciudadana o al ciudadano.





Ejercicios para reforzar habilidades y conocimientos.

¿Alguna vez tuviste una mala experiencia en el servicio de atención ciudadana?
¿Cuál fue y qué habrías hecho para evitar tal situación?

1.5 Obtención de información del servicio institucional

Se puede obtener mediante documentos físicos o electrónicos que funcionan como **comprobantes de la gestión del servicio** proporcionado a la ciudadana o al ciudadano. Pueden ser formatos de registro que cumplan con los **lineamientos de la institución**, que contengan:

- a) Datos generales de la misma.
- b) Servicio proporcionado y sus características.
- c) Fecha de atención.
- d) Datos generales de la persona solicitante.
- e) Una clave de identificación para el resguardo.
- f) Redacción clara y legible.

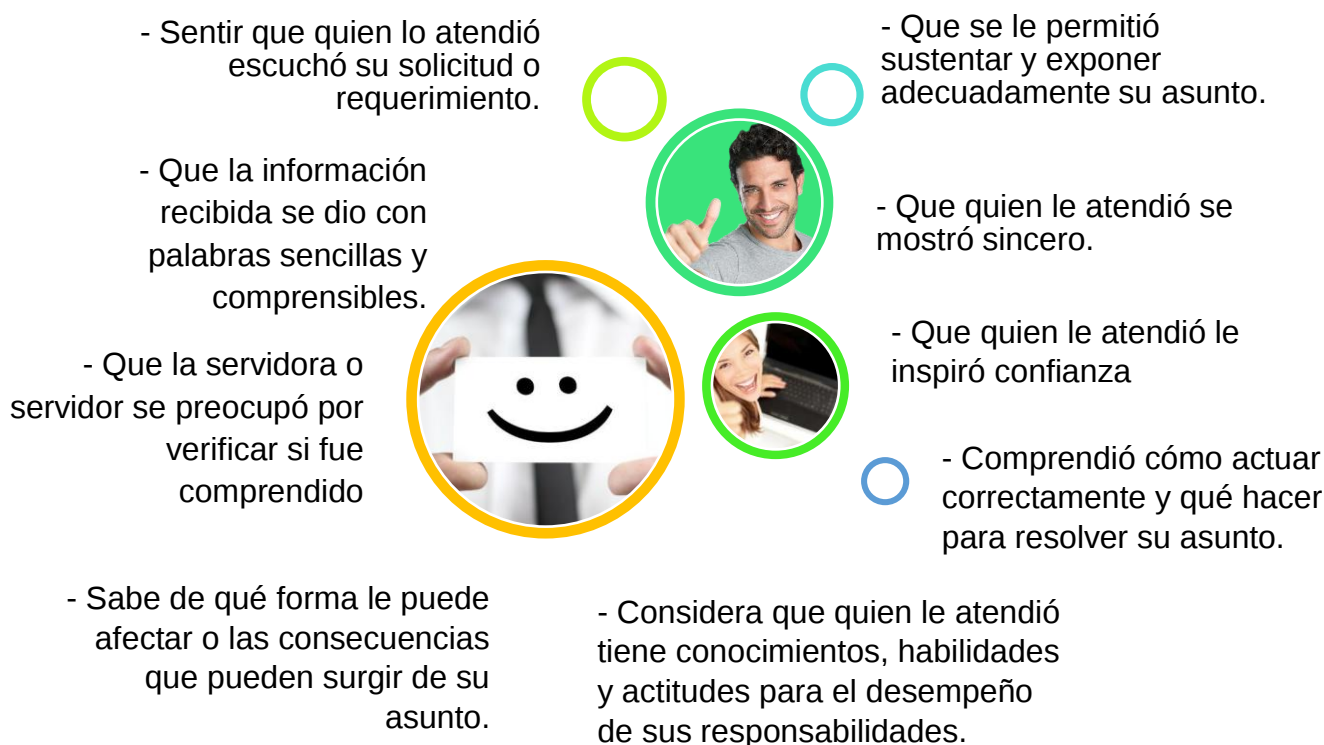


 SEP SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Formato DGP/ DR-02 Subsecretaría de Educación Superior Dirección General de Profesiones	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="10" style="text-align: center; padding: 2px;">FECHA DE SOLICITUD</th> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Fecha:</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">año</td> <td style="text-align: center;">mes</td> <td style="text-align: center;">día</td> <td colspan="6"></td> </tr> </table>	FECHA DE SOLICITUD										Fecha:	□	□	□	□	□	□	□	□	□		año	mes	día																																												
FECHA DE SOLICITUD																																																																						
Fecha:	□	□	□	□	□	□	□	□	□																																																													
	año	mes	día																																																																			
SOLICITUD DE REGISTRO DE GRADO Y EXPEDICIÓN DE CÉDULA PROFESIONAL																																																																						
Mexicanos con estudios en México Nivel: Maestría y Doctorado																																																																						
DATOS PERSONALES																																																																						
Apellido paterno _____ Apellido materno _____ Nombre (s) _____ Lugar de nacimiento _____ CURP <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr> </table> Domicilio particular Calle _____ Colonia _____ Delegación o Municipio _____ Entidad Federativa _____ Teléfono (s) _____ Si cuenta con Correo Electrónico _____ Si cuenta con Fax _____	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="10" style="text-align: center; padding: 2px;">Fecha de nacimiento</th> </tr> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">□</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">año</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">mes</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">día</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="10"> Sexo: ☐ Femenino ☐ Masculino </td> <td colspan="2"></td> </tr> </table> Núm. _____ N.º _____ Ext. _____ Int. _____ C. P. <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr> </table>	Fecha de nacimiento										□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	año			mes		día						Sexo: ☐ Femenino ☐ Masculino												□	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□																																																			
Fecha de nacimiento																																																																						
□	□	□	□	□	□	□	□	□	□																																																													
año			mes		día																																																																	
Sexo: ☐ Femenino ☐ Masculino																																																																						
□	□	□	□	□	□																																																																	
PARA USO EXCLUSIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROFESIONES																																																																						
APROBADO	DICTAMINADOR * Significa a validación de acreditación	AUTENTICADOR																																																																				
FOTO	FIRMA																																																																					
Pegar foto reciente tamaño infantil blanco y negro con fondo blanco en papel mate con retoque La solicitud deberá ser firmada por el interesado, bolígrafo tinta negra, punto mediano y sin salise del recuadro																																																																						
Nombre _____ Número de cédula (espacio para la D.G.P.) _____ Para cualquier aclaración refiera el número de cédula																																																																						

1.6 Orientación y confirmación del requerimiento de la ciudadana y del ciudadano

Una vez proporcionada la atención ciudadana y concluido el servicio solicitado, es importante informar sobre la finalización del proceso, entregar un comprobante de trámite, confirmar **si la persona ha quedado satisfecha con el servicio** (algunas instancias emplean las encuestas de satisfacción).

Cuando la atención ha concluido, la ciudadana o el ciudadano debe quedar con una grata impresión:



1.7 Respuestas ante situaciones emergentes con la ciudadana o el ciudadano

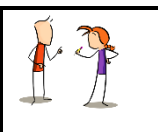
En la atención a la ciudadana o al ciudadano pueden presentarse situaciones de riesgo, es decir, que **alteren el proceso natural de la atención** por una actitud no cordial de la persona atendida.

Situación emergente	Recomendaciones
Actitud poco cordial de la ciudadana o el ciudadano. 	☺ Empatizar. Siempre una buena reacción ante alguien alterado puede suavizar la situación de tensión. ☺ No atosigar. Una explicación breve y clara es mejor para evitar entrar en discusiones innecesarias. ☺ Si hubo error propio o falla en los procesos administrativos de la institución, disculparse y asumir la propia responsabilidad.
Tensión prolongada con la ciudadana o el ciudadano. 	☺ Ir a un lugar reservado en donde se le pueda seguir atendiendo. ☺ Quizá otra servidora o servidor público pueda atender mejor a la persona alterada, que ayude a normalizar la situación.

Situación emergente	Recomendaciones
Ante una situación de reclamo. 	☺ Transmitir confianza y seguridad. ☺ Recibir la queja amablemente y mantener la tranquilidad. ☺ Evitar posturas defensivas, ponerse en lugar de la ciudadana o ciudadano. ☺ Delimitar el problema. ☺ Verificar el motivo del reclamo. ☺ Ofrecer disculpas en caso de existir un motivo comprobado de error. ☺ Si es necesario canalizar a la persona competente o a las instancias que puedan dar solución. ☺ Dar las gracias a la ciudadana o al ciudadano por la oportunidad que da a la institución para mejorar.
Si no se entiende lo que la ciudadana o el ciudadano necesita o dice. 	☺ Pedir con toda naturalidad que repita el mensaje; para que no se sienta torpe o incapaz de expresarse, puede reconocerse la falta de comprensión. ☺ Repetir con propias palabras el mensaje, y plantear la duda. ☺ Cuando es ella o él quien no entiende, lo más importante es no ponerlo en evidencia y comprobar cuál es el motivo por el cual se presenta la dificultad de comprensión. ☺ Poner ejemplos, simplificar el mensaje o aclarar idea tras idea.

Unidad 1. Detección de las necesidades de servicio

Situación emergente	Recomendaciones
A veces es necesario decir que no a la ciudadana o al ciudadano. 	☺ Escuchar activamente, ser claro y explicar el porqué de la negativa. ☺ Prepararse para una reacción emocional mostrando comprensión ante ésta. ☺ No intentar que se calle, pues esto puede generar agresividad. ☺ No crear falsas expectativas de solución si no las hay.
Situaciones de agresividad por parte de la ciudadana o el ciudadano. 	☺ Demostrar que se entiende el motivo de enojo. ☺ Escucharle activamente y esperar a que disminuya su enojo. ☺ Seguir preguntando ayuda a que hable y pueda ir disminuyendo el grado de enojo. ☺ Mantener un tono de voz calmado, aun cuando la persona atendida llegue a gritar o habla muy fuerte. ☺ Expresar seguridad y firmeza tanto en el habla como corporalmente. ☺ Cuando se calme la persona es posible ofrecer alternativas de solución.



Ejercicios para reforzar habilidades y conocimientos.

Piense en un proceso, es decir, una serie de pasos que podría proponer para asegurar que cualquier ciudadana o ciudadano quede satisfecha/o con el servicio recibido en el área donde se desempeñe laboralmente. Comparta aquí su propuesta.



Actitudes, hábitos, valores. Unidad 1

1. **Amabilidad:** La manera en que se dirige de una forma cordial a la ciudadana o al ciudadano durante la detección de sus necesidades de servicio, manteniendo contacto visual y expresión facial relajada, con tono de voz claro y audible.
2. **Limpieza:** La manera en que la servidora o el servidor se presenta a sus labores con la imagen y vestimenta pulcra, de acuerdo con los lineamientos/protocolo de la institución.
3. **Orden:** La manera en que el equipo e insumos propios de la función de la servidora o el servidor y los requeridos para la prestación del servicio a la ciudadanía, se encuentran en el lugar asignado por la institución para su uso eficiente.
4. **Tolerancia:** La manera en que se atiende pacientemente a la ciudadana o al ciudadano y con calma, ante comportamientos de insistencia, desesperación, molestia, por parte del ciudadano.

Resumen de la unidad 1

- Para brindar un mejor servicio, es necesario conocer las **técnicas de atención presencial, telefónica y electrónica**, con la finalidad de cumplir con mayor precisión los requerimientos de la ciudadanía.
- Existen distintos **tipos de ciudadanas y ciudadanos** que pueden acudir a la institución pública a realizar un trámite o solicitar un servicio, es importante que quienes les atiendan sepan cómo comportarse y proceder ante cualquier caso.
- Es fundamental conocer **las necesidades y los requerimientos específicos de la ciudadana o el ciudadano**, así como obtener toda la documentación correspondiente, para llevar a cabo el trámite o servicio de manera eficiente y confirmar que ésta se ha realizado correctamente.

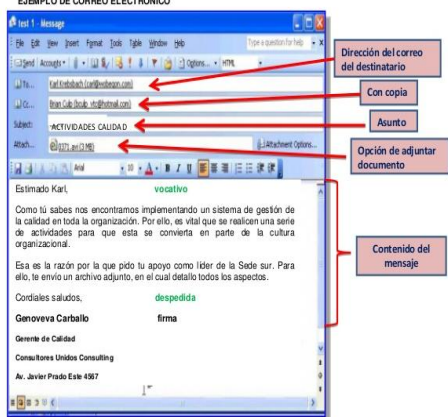


Unidad 1. Detección de las necesidades de servicio

Atención presencial	
Recomendaciones	Ejemplo de protocolo
- Sonría a la ciudadana o al ciudadano para hacerle sentir que es un gusto servirle. - Salude y mire a los ojos. - Mencione su nombre. - Pregunte a la persona su nombre y apréndaselo. - No olvide mantener contacto visual. - Generar siempre un ambiente de confianza. - Hablar de 'usted' como muestra de respeto. - Emplear un lenguaje simple. - Preguntar en qué puede servir. ¡Ojo! En este punto, las preguntas como ¿puedo servirle en algo?, sólo logran respuestas rápidas y contundentes, mientras que preguntas como ¿en qué puedo servirle?, invitan a una explicación. - Al finalizar la atención, es importante despedirse con amabilidad y asegurarse de que la ciudadana o el ciudadano se va con la satisfacción de haber recibido un buen servicio, sin dudas y con ánimo para regresar si lo requiere.	Servidor/a: Buenos días, señorita. Mi nombre es Juan Pérez y estoy para servirle. ¿Cuál es su nombre? Ciudadana/o: Érika Contreras. Servidor/a: Muy bien, señorita Contreras ¿en qué puedo ayudarle? Ciudadana/o: Necesito la reposición de una constancia. Servidor/a: Bien, señorita Contreras. Para obtener una reposición, usted necesita... Una vez que la ciudadana o el ciudadano ha presentado los requisitos... Servidor/a: Bien, señorita Contreras. Voy a buscarla en el sistema de Control Escolar para conocer su estatus, si acreditó satisfactoriamente el curso, y si está disponible en el sistema su constancia. Después de concluir el trámite... Servidor/a: Aquí tiene su documento. ¿Tiene alguna duda? Ciudadana/o: No, es todo. Gracias. Servidor/a: Estamos para servirle, que tenga un buen día.

Atención telefónica	
Recomendaciones	Ejemplo de protocolo
A) Recepción de llamadas. - Contestar rápido. Dejar sonar máximo tres tonos. - Responder con un saludo institucional. - Si se solicita información, pero sin requerir la intervención telefónica de alguien en particular, proporcionar la información si se dispone de ésta. - En caso de no contar con la información solicitada, transferir la llamada al área correspondiente. - No se debe escatimar esfuerzo a la hora de proporcionar información en el caso de que se solicite la presencia telefónica de alguien en particular.	Servidor/a: “Instituto de..., buenos días, le atiende Luis Pérez ¿Con quién tengo el gusto de hablar?” Ciudadano/a: Soy Luis González. Servidor/a: “Mucho gusto, señor Luis González ¿En qué puedo ayudarle?”. Si la ciudadana o el ciudadano requiere comunicarse a otra área... Servidor/a: Enseguida le comunico a la extensión X, que tenga buen día...”
B) Realización de llamadas. -Saludo cordial. -Presentarse y mencionar nombre de su institución. -En caso de realizar la llamada en nombre de alguien, mencionar de parte de quién se habla y su función. -Si se va a solicitar la llamada con alguien, solicitarlo con alguna fórmula como: “¿Podría comunicarme con... por favor?”. -Es importante finalizar la petición con “por favor” o “gracias”. -Al recibir una llamada tener los documentos necesarios a la mano, y dónde anotar.	Ejemplo1: “Buenos tardes. Mi nombre es Blanca Gómez y le llamo del Instituto de Capacitación Laboral, la finalidad de mi llamada es...”. Ejemplo2: “Buenas tardes. Mi nombre es Blanca Gómez y le llamo del Instituto de Capacitación Laboral, de parte de la licenciada Márquez. Podría comunicarme con... por favor”.
C) Transferencia de llamadas. - Comunicar primero si es posible, o no, transferir la llamada con la persona que solicita la ciudadana o el ciudadano, antes de pedirle que se identifique, de lo contrario puede parecer que se tiene un motivo de carácter personal para no comunicarle después de conocer su nombre. - En caso de ser posible la transferencia, se hará saber. - Se recomienda contar con un formato para el reporte de	Ejemplo1: La fórmula podría ser: “En este momento no puedo comunicarle con... ¿podría decirme su nombre, por favor?”. Ejemplo2: “Con mucho gusto, en un momento le comunico...”. Ejemplo3: “Con gusto le tomo sus datos para devolver la llamada en cuanto sea posible. Gracias”.

Unidad 1. Detección de las necesidades de servicio

llamadas –sobre todo cuando no es posible transferirlas.	Formato llamadas: -Fecha y hora de la llamada. -Nombre, cargo, institución. -Procedencia de la ciudadana o el ciudadano. -Teléfono de contacto y/o correo electrónico. Mensaje.
Atención en línea	
Recomendaciones	Ejemplo de protocolo
Encabezado. <i>Para:</i> Dirección de correo electrónico del destinatario. <i>Asunto:</i> Breve, llamativo, preciso. Cuerpo. Iniciar y concluir con una frase de cortesía corta y agradable. Presentar de forma clara y sin rodeos el motivo del comunicado. Evitar frases que no tengan que ver con el asunto a tratar. La forma de redacción es diferente a una carta impresa, debe ser concreta. Cierre. Nombre y cargo de la persona que redacta el documento, nombre y dirección postal de la organización, teléfono, conmutador, correo electrónico y página web.	EJEMPLO DE CORREO ELECTRÓNICO  Fuente: Departamento de Humanidades Módulo De Lengua 0- Pdn Departamento de Humanidades. https://es.slideshare.net/juvice/10-pdn-ok-2015-7



Ejercicios para reforzar habilidades y conocimientos.

INSTRUCCIONES:

1. De acuerdo con el puesto que desempeña dentro de su institución, escribir en el siguiente cuadro los pasos a seguir para realizar la actividad que se indica en la primera columna; en la tercera columna, escribir las recomendaciones con respecto de dicha actividad, basadas en el contenido de la unidad 1.

Actividad	Desarrollo de la actividad	Recomendaciones de la unidad
Atención presencial de la ciudadana o ciudadano.		
Atención telefónica a la ciudadana o ciudadano.		
Atención vía internet a la ciudadana o ciudadano.		

Unidad 1. Detección de las necesidades de servicio

2. De acuerdo con lo aprendido en la unidad 1, escriba en la columna correspondiente, los pasos que seguiría para atender a la ciudadana o ciudadano según su tipo; en la tercera columna, escriba las recomendaciones con respecto de dicha actividad, basadas en el contenido de estudio.

Caso de atención	Pasos a seguir para su atención	Recomendaciones de la unidad
Una persona pide pasar a un área de la institución para realizar un trámite, cuando usted le pide llenar su solicitud para canalizarla al área correspondiente, se niega porque asegura que no es necesario y sabe lo que hay que hacer, así que intenta entrar sin registro...		
Un ciudadano no está conforme con uno de los requisitos, pero es indispensable para el trámite que quiere realizar...		
Una ciudadana lee minuciosamente cada requisito del trámite que quiere realizar y le cuestiona sobre ello...		
Un ciudadano llega sin conocer la institución ni a quién debe dirigirse para solicitar el servicio que requiere, teme preguntar y titubea al explicar lo que quiere...		

Unidad 1. Detección de las necesidades de servicio

Caso de atención	Pasos a seguir para su atención	Recomendaciones de la unidad
Una pareja de adultos mayores solicita informes para un trámite...		
Un hombre ciego llega a la institución para hacer un trámite en un área que está ubicada en el segundo piso del edificio...		
Una persona que no habla bien español llega a hacer un trámite...		

Referencias

CONALEP. Manual para el participante “Atención al ciudadano en el sector público”.

Conocer. EC0105 Estándar de Competencia “Atención al ciudadano en el Sector Público”.

Consejos y sugerencias para una atención eficaz al ciudadano. Gobierno de la Provincia de Salta, Argentina. Disponible en:
http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_consejos_y_sugerecias_para_una_atencion_eficaz_al_ciudadano.pdf

Flores Giraldo, E. F. (2013). *Manual Chec. Módulo Guiones y protocolos de atención al cliente.* Grupo.epm. Disponible en:
<https://issuu.com/edwincode/docs/flippingbook>.

Galviz, G. I. (2011). *Calidad en la gestión de servicios.* Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta: Venezuela. Disponible en:
www.uru.edu/fondoeditorial/.../calidaddelservicio/TEXTO.%20Gerencia%20del%20S.

Tokiko Berrikuntza. *Guía para la implantación de un servicio de atención ciudadana.* Agenda de innovación local. Gobierno Vasco, España.
Disponible en: www.eudel.eus/es/archivos/libro/Guia_implantacion_SAC.pdf

Recomendaciones para una atención al público eficaz. Sistema de gestión y control de la calidad. UNIVERSITAS Miguel Hernández. Disponible en:
<http://calidad.umh.es/files/2010/09/publicoint.pdf>



**Instituto de Capacitación para el Trabajo del
Estado de Hidalgo**

Circuito Ex hacienda de la Concepción,
Lote 17, Edificio "C", San Juan Tilcuautla,
C.P. 42060, San Agustín Tlaxiaca, Hgo.

Teléfonos: 01 (771) 71 740 50 al 55

En internet:

<http://www.icathi.edu.mx/>



**Secretaría del Trabajo
y Previsión Social**
Hidalgo crece contigo

