

EC1268

ELEMENTOS

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

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

ATENCIÓN AL USUARIO BASADA EN LA CULTURA DEL BUEN TRATO

DESCRIPCIÓN

Este 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.

PROPÓSITO

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 EC.