



Prácticas guiadas de capacitación

Práctica 1: Atención inicial con solicitud ambigua

Pide a una persona que represente a un ciudadano que no conoce el nombre de su trámite. El candidato debe presentarse, preguntar, solicitar datos faltantes, consultar información institucional y cerrar con confirmación. El instructor debe observar si el candidato usa lenguaje claro y si realmente logra delimitar la necesidad.

Práctica 2: Explicación de requisitos y secuencia

Entrega al candidato un trámite simulado. Debe explicar lineamientos, requisitos, secuencia, resolver dudas y verificar comprensión con preguntas abiertas. Aquí conviene evitar preguntas cerradas como “¿sí entendió?” y preferir preguntas que obliguen a la persona a repetir lo comprendido. Esta técnica es consistente con recomendaciones oficiales de atención accesible.

Práctica 3: Cotejo documental

Proporciona documentos completos, incompletos y erróneos. El candidato debe revisar cuáles cumplen y cuáles no, justificando con base en los lineamientos del servicio. La meta es entrenar la revisión antes del trámite, no después.

Práctica 4: Registro y resguardo

Simula el cierre de un servicio y pide al candidato registrar la atención, integrar el expediente y documentar el resguardo o canalización. El instructor debe revisar si aparecen fecha, nombre, tipo de servicio, clave, lugar de resguardo y persona receptora.

Práctica 5: Situación de conflicto

Simula a un ciudadano alterado o muy molesto. El candidato debe mantener control emocional, escuchar, no escalar el conflicto y conducir la atención conforme al protocolo institucional. El objetivo es entrenar conducta profesional bajo presión.



Casos simulados para capacitación

Caso 1: Ciudadano desorientado

Un ciudadano llega y dice: “Vengo a arreglar un problema con un documento, pero no sé cuál trámite me toca.”

El candidato debe detectar la necesidad, solicitar datos faltantes, revisar información institucional y confirmar el trámite correcto. La evidencia esperada es una atención ordenada y sin suposiciones.

Caso 2: Ciudadano con documentos incompletos

El ciudadano ya sabe qué trámite necesita, pero solo presenta parte de los requisitos. El candidato debe explicar qué falta, por qué falta y cuál es la secuencia correcta para continuar, sin inventar alternativas no autorizadas.

Caso 3: Ciudadano inconforme

El ciudadano afirma que “la vez pasada le dijeron otra cosa” y se muestra molesto. El candidato debe sostener la atención con tolerancia, lenguaje claro y verificación de fuentes institucionales. No debe discutir desde la opinión personal.

Caso 4: Cierre documental

Después de prestar el servicio, el candidato debe registrar la atención, integrar el expediente y resguardar la documentación. El instructor debe observar si se genera trazabilidad completa.

Guía de estudio por sesiones

Sesión 1: Comprensión total del estándar

Lee el EC completo e identifica propósito, elementos, desempeños, productos, conocimientos y actitudes. Marca en colores diferentes lo que es desempeño, lo que es producto y lo que depende de lineamientos institucionales. El objetivo es entender la arquitectura del estándar antes de practicarlo.

Sesión 2: Entrenamiento del Elemento 1

Practica presentación, preguntas de precisión, consulta de fuentes y confirmación del requerimiento. Aquí la meta es pasar de una petición ambigua a una necesidad bien delimitada.

Sesión 3: Entrenamiento del Elemento 2

Practica explicación de requisitos, secuencia del trámite, cotejo documental y cierre con validación del ciudadano. El objetivo es gestionar con claridad y sin improvisación.

Sesión 4: Entrenamiento del Elemento 3

Practica clasificación, registro, integración a expedientes, resguardo, canalización y uso del equipo de oficina. El objetivo es que el servicio quede documentalmente trazable.



Sesión 5: Manejo de conflicto y atención difícil

Entrena respuestas ante ciudadano alterado, confuso, insistente o inconforme. El objetivo es mantener profesionalismo y control sin perder el apego al estándar.

Sesión 6: Simulacro integral

Realiza una simulación completa desde la recepción hasta el resguardo documental. Evalúa tiempos, claridad, documentación y cierre del servicio. El estándar permite evaluación simulada, por lo que este ejercicio es especialmente útil.

Lista maestra de verificación para el candidato

1. ¿Me presento y menciono mi nombre?
2. ¿Aplico el protocolo institucional de inicio?
3. ¿Uso lenguaje claro, preciso y sin tecnicismos?
4. ¿Pregunto qué servicio o trámite requiere el ciudadano?
5. ¿Solicito datos faltantes cuando la solicitud es ambigua?
6. ¿Consulto fuentes institucionales antes de orientar?
7. ¿Confirmo si el requerimiento corresponde a lo solicitado?
8. ¿Explico requisitos y secuencia del trámite?
9. ¿Aclaro dudas durante la explicación?
10. ¿Verifico si el ciudadano comprendió?
11. ¿Solicito y cotejo correctamente los requisitos?
12. ¿Consulto información institucional previa cuando corresponde?
13. ¿Informo que el servicio fue realizado conforme a lineamientos?
14. ¿Entrego o muestro la documentación generada para validación?
15. ¿Pregunto si el servicio satisfizo el requerimiento?
16. ¿Despido conforme al protocolo institucional?
17. ¿Registro el servicio en el sistema aplicable?
18. ¿Resguardo o canalizo la documentación con trazabilidad?
19. ¿Selecciono correctamente el equipo de oficina?



20. ¿Mantengo amabilidad, tolerancia, limpieza, orden, responsabilidad y cooperación?

Rúbrica de autoevaluación del candidato

Nivel 1: Insuficiente

El candidato presenta dificultades para iniciar la atención, usa lenguaje poco claro, no consulta fuentes institucionales, omite confirmar el requerimiento y deja incompleto el procesamiento documental. Requiere reforzamiento integral antes de evaluación.

Nivel 2: Básico

El candidato cumple parcialmente los pasos, pero todavía muestra vacíos en explicación, verificación de comprensión, cotejo documental o resguardo. Puede mejorar con práctica guiada y revisión puntual de errores frecuentes.

Nivel 3: Competente

El candidato ejecuta los desempeños de manera ordenada, usa lenguaje claro, verifica comprensión, procesa la documentación correctamente y mantiene las actitudes observables exigidas por el EC. Está en condiciones de presentarse a evaluación.

Nivel 4: Sobresaliente en capacitación

El candidato no solo cumple los criterios, sino que lo hace con fluidez, seguridad, orden y consistencia. Controla mejor las situaciones difíciles, explica con claridad y deja evidencia documental sólida. Este nivel es útil como meta de entrenamiento, aunque la certificación se basa en cumplir el estándar, no en excederlo.

Recomendaciones finales para el instructor o capacitador

El mejor entrenamiento para este estándar es el que combina teoría breve con mucha práctica. Conviene usar formatos reales o muy parecidos a los de la institución, porque el EC depende varias veces de lineamientos, procedimientos y protocolos institucionales. También conviene reforzar el uso de lenguaje ciudadano, pues las fuentes oficiales muestran que una comunicación clara mejora la comprensión, reduce errores y facilita el ejercicio de derechos y obligaciones.

Para fortalecer el desempeño del candidato, es útil entrenar confirmación de comprensión real, no solo preguntas cerradas. Las guías oficiales de trato accesible recomiendan verificar lo que la persona entendió, no asumir que comprendió por decir “sí”. Asimismo, en la fase documental, la capacitación debe subrayar que el registro y resguardo son parte de la calidad del servicio y de la rendición de cuentas institucional.
