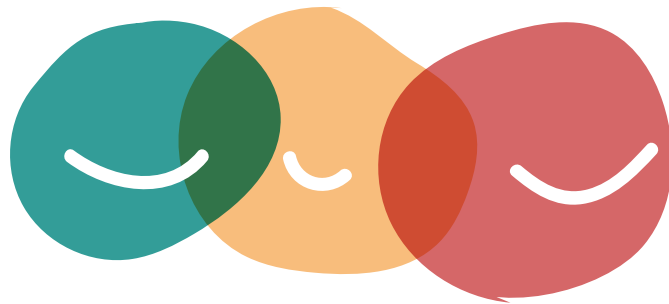




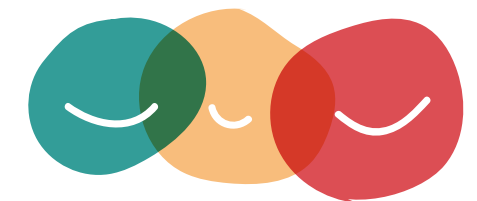
GUÍA *de* EXCELENCIA *en*



ATENCIÓN
y SERVICIO

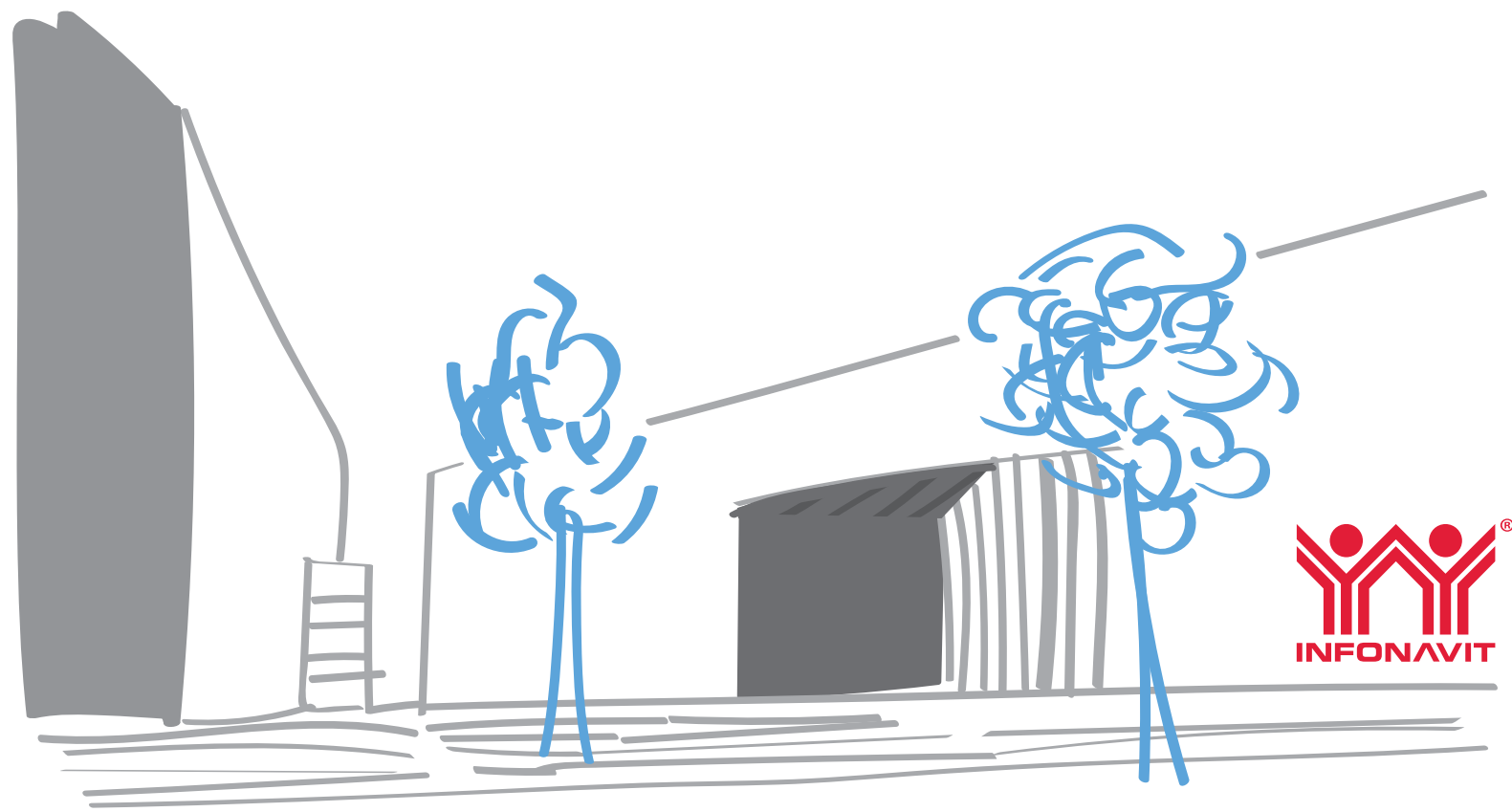
Un compromiso social
como colaborador

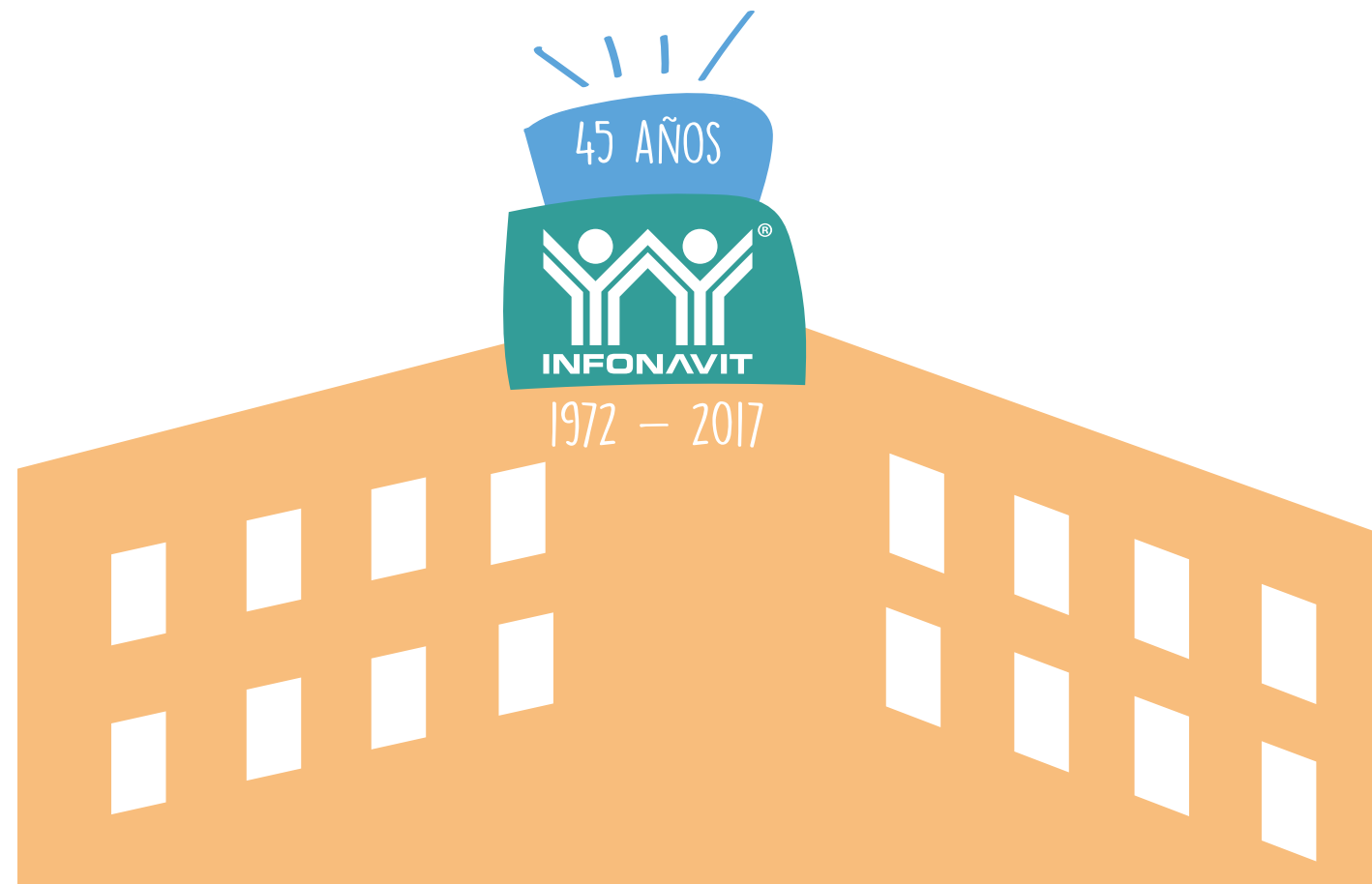
GUÍA *de* EXCELENCIA *en*



ATENCIÓN Y SERVICIO

Aunada a otras acciones ya desarrolladas, esta guía es una suma de esfuerzos que el Instituto te brinda para mejorar tu formación, y promover tu productividad y trabajo en equipo.





“Para una familia, una casa o un departamento representan mucho más que una construcción; son un espacio de tranquilidad, de desarrollo y de armonía. Contar con un hogar propio es una de las mayores aspiraciones de cualquier persona, y alcanzarla es uno de los logros que da más alegría y satisfacción. Por ello, el Gobierno de la República seguirá respaldando a las familias que tengan como meta contar con un espacio propio y dar a sus hijos una mayor calidad de vida. Ése, es mi compromiso. Y por ello, más que ser una tarea propia y única del Presidente de la República y su gobierno, estamos claros que entre sociedad y gobierno, juntos estamos modelando el país y la Nación que todos queremos. Hoy, unidos en un esfuerzo específico: sumando esfuerzos y tareas, para que más mexicanos tengan vivienda propia y digna como lo queremos.”

Enrique Peña Nieto, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos

8 Millones de Hogares Felices

“El Infonavit, al ser una institución de carácter social, ha ofrecido soluciones de vivienda de calidad para fortalecer el patrimonio de cada derechohabiente, bajo un enfoque de desarrollo sostenible de las comunidades de México. Somos conscientes de que, al contribuir a que nuestros derechohabientes accedan a mejores viviendas, también participamos en la construcción de un mejor país. En este sentido, y en cumplimiento a la Ley del Instituto, brindamos productos financieros para acceder a soluciones habitacionales de calidad, y administramos de manera responsable las Subcuentas de Vivienda de los trabajadores, asegurando la entrega de rendimientos eficientes a sus ahorros. De esta manera ponemos nuestro granito de arena en la tarea de que los derechohabientes del Infonavit cuenten con un mayor patrimonio a lo largo de su ciclo de vida laboral y al momento del retiro.”

David Penchyna Grub, Director General del Infonavit

Extracto, Plan Financiero 2017-2021

¿Qué es Infonavit?

El Infonavit es un caso de éxito y uno de los pilares de la seguridad social de México. Es una entidad donde participan trabajadores, empresarios y gobierno con visiones diferentes pero con objetivos comunes. Desde 1972 ha financiado más de 9 millones de créditos para viviendas lo cual significa 1 de cada 4 casas en el país.

El Infonavit se encarga de otorgar créditos para vivienda, dando con esto diversas opciones para el patrimonio y la libertad de escoger la casa que más te convenga de acuerdo a tus posibilidades. Te da soluciones para pagar tu crédito. No sólo otorga crédito para vivienda nueva, también permite adquirir vivienda usada o mejorar tu vivienda. Además, en el Infonavit le damos valor a tu ahorro y cuando te retiras te regresamos el saldo de tu Subcuenta de vivienda.

El Infonavit es una institución al servicio de las y los trabajadores.

ÍNDICE

	INTRODUCCIÓN	4
	VOCACIÓN SOCIAL Y DE SERVICIO 	8
	1.1 Infonavit como Institución Social	8
	1.2 Impacto y Responsabilidad Social como distintivo del Infonavit	9
	1.3 Competencia de Orientación Social	10
	1.4 Autoevaluación de Atención y Servicio	12
	TIPS A	14
	EXCELENCIA EN ATENCIÓN Y SERVICIO	16
	2.1 Excelencia en el Trabajo	16
	Tablero de Metas Personales y Objetivos Laborales Parte 1	18
	2.2 Competencia de Calidad y Excelencia en el Servicio	20
	Decálogo de Excelencia Infonavit	24
	2.3 Trato a personas en situación de vulnerabilidad	26
	2.4 Acciones a evitar en ambientes de Excelencia en Atención y Servicio	28
	TIPS B	30
	TRABAJO EN EQUIPO PARA LA EXCELENCIA Y PRODUCTIVIDAD	32
	3.1 Colaboración de Trabajo en Equipo	32
	3.2 Funcionamiento de un Equipo	33
	3.3 Competencia de Trabajo en Equipo y Desarrollo de Alianzas	34
	TIPS C	35
	Tablero de Metas Personales y Objetivos Laborales Parte 2	36
	Bibliografía	38
	Acciones de relajamiento	39



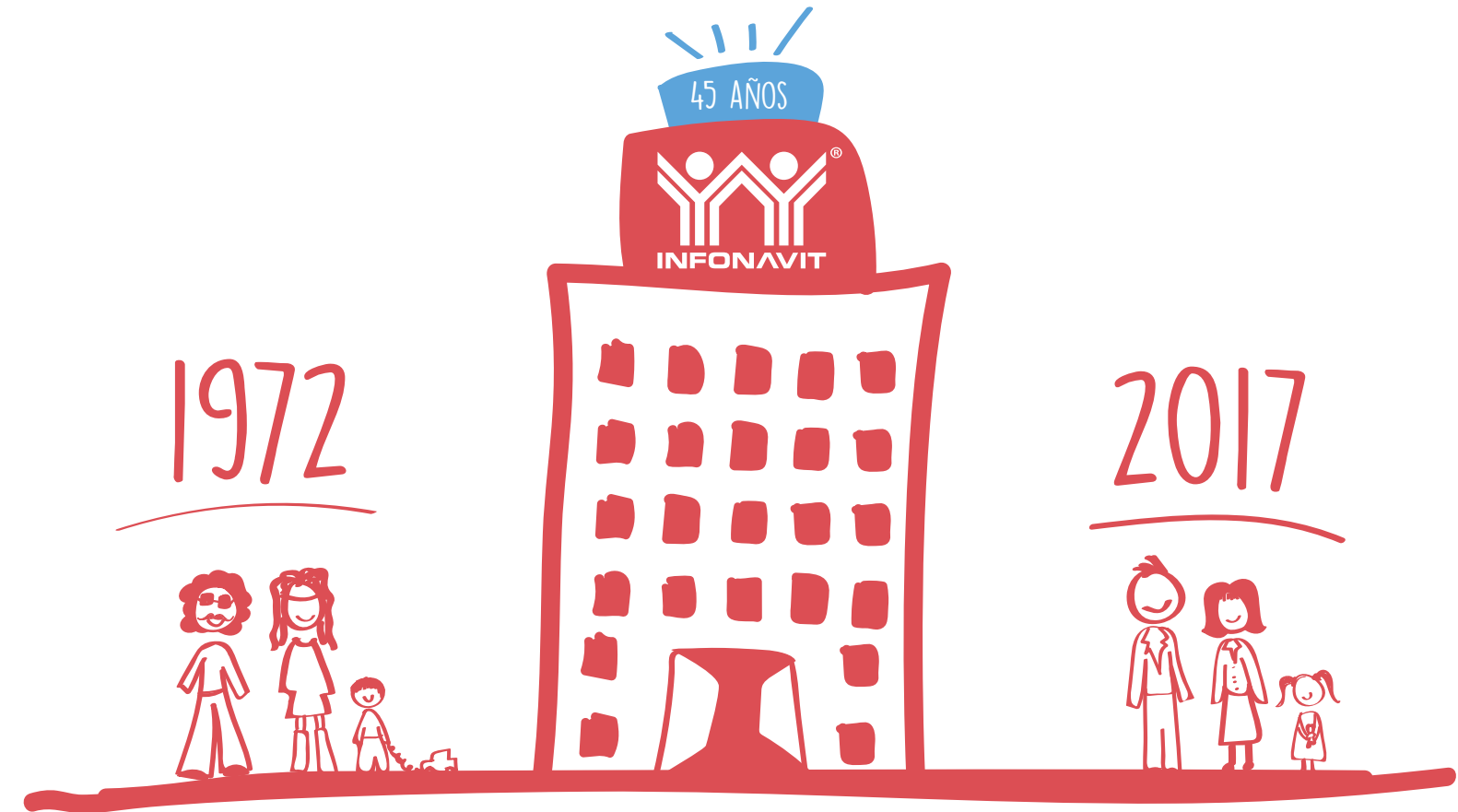
El 24 de abril de 1972 se promulgó la Ley del Infonavit, con la que se da cumplimiento al derecho a la vivienda de los trabajadores/as establecido en el Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Fracción XII, Apartado A).

Estableciendo como objetivo del Infonavit el administrar los recursos del Fondo Nacional de Vivienda como organismo descentralizado de **carácter social**.

A 45 años de su creación, Infonavit es la hipotecaria social más importante de América Latina, como entidad consolidada a lo largo de estos años ha podido mejorar las condiciones de vida de millones de trabajadores/as permitiendo que cuenten con una vivienda digna.

El sentido social y la vocación de servicio son los pilares que fundamentan el actuar de todas y todos los trabajadores/as del Infonavit; competencias que han llevado al logro de objetivos de esta institución y que hoy por hoy pueden visualizarse cotidianamente con pequeñas acciones en la atención a nuestros usuarios internos, externos o el público en general.

La Excelencia en Atención y Servicio es responsabilidad de todo el personal; es por ello que el Infonavit te brinda esta Guía de Excelencia en Atención y Servicio con el objetivo de reconocer e incorporar conductas de excelencia y orientación social que promuevan la Productividad y el Trabajo en Equipo. Encontrarás elementos sencillos que puedes aplicar en el fortalecimiento de tus competencias.



La personalidad del Instituto o Cultura Infonavit está conformada por las prácticas, normas, costumbres, misión, visión y valores.

A continuación te mostramos aspectos relevantes de nuestra cultura con el objetivo de reconocer los elementos que la conforman y los valores que la soportan como parte del sustento de nuestro actuar social y de servicio.

GUÍA



Así, esta Guía de Excelencia en Atención y Servicio es una herramienta de formación que complementa todas las acciones del Instituto.

Esperamos que sea de gran utilidad y te permita mejorar continuamente las acciones que realizas.

Súmate a este gran esfuerzo; consolidemos al Infonavit como una institución reconocida más allá de su viabilidad financiera por su Excelente Servicio y Orientación Social.

ESENCIA

MISIÓN

Generar valor para las y los trabajadores, sus familias y comunidades a través de soluciones de vivienda y ahorro que, a lo largo de su vida laboral, les permitan incrementar su patrimonio y calidad de vida de forma sostenible para un retiro digno.

VISIÓN

Ser de las mejores instituciones del Estado mexicano, reconocida por su autonomía de gestión, solidaridad social y modelo de gobierno tripartita, que ofrezca productos financieros a la medida de las necesidades de vivienda y para el retiro de cada derechohabiente, buscando en todo momento consolidar un sistema que aspire en el tiempo a lograr los rendimientos más competitivos a su ahorro, con servicios de calidad, transparencia y rendición de cuentas.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Preservar la viabilidad financiera del Instituto en el largo plazo.
- Proveer soluciones financieras adecuadas a lo largo del ciclo de vida del trabajador/ra que protejan e incrementen el valor de su patrimonio.
- Fomentar soluciones integrales de vivienda que mejoren la calidad de vida de los trabajadores/as, sus familias y comunidades, y que promuevan un desarrollo sustentable.
- Otorgar rendimientos eficientes a la Subcuenta de Vivienda mediante esquemas que complementen el ahorro para el retiro de cada trabajador/ra de acuerdo con sus necesidades y expectativas.
- Generar bienestar económico, social y ambiental en entornos donde los trabajadores/as puedan desarrollar su potencial como individuos y como ciudadanos.



Desde el origen del Infonavit el sentido Social y de Servicio se deja ver en esa búsqueda de otorgar vivienda a todos los trabajadores/as de México; es por eso que en la misión y visión se establecen las bases para hacerlo realidad.

Dando pie a que todas las acciones y proyectos desarrollados estén encaminados y alineados al logro de los objetivos sin perder de vista estos elementos que permiten la satisfacción de las necesidades de la derechohabiente y público en general.

La Excelencia en Atención y Servicio es responsabilidad de todo el personal, no sólo de los que tienen contacto directo con los usuarios/as externos. Para lograrlo es necesario que cada uno de nosotros se comprometa y actúe alineado con estas competencias a fin lograr el reconocimiento de la sociedad.

En este sentido trabajaremos para ser referentes e impulsores de la Excelencia en el Servicio a nivel nacional: manteniendo y mejorando el posicionamiento del Infonavit dentro del mercado hipotecario.

|| COMO INSTITUCIÓN SOCIAL

Infonavit contribuye a la prosperidad de México en los siguientes aspectos:

- Materializa el esfuerzo de los y las trabajadoras para incrementar el patrimonio y la calidad de vida de sus familias y comunidades, con solidez financiera.
- Impulsa soluciones integrales de vivienda y de ahorro para el retiro a través del Compromiso Social, de una Cultura de Excelencia y Calidad en el Servicio.
- Genera Bienestar Social, Económico y Ambiental en un entorno sustentable donde los trabajadores/as desarrollan al máximo su potencial.

ECO—TECNOLOGÍA

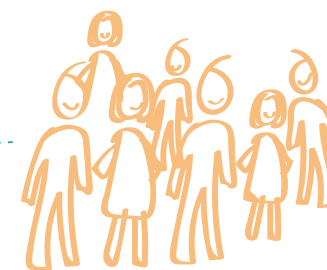
Hoy en día, el Infonavit es promotor de viviendas sustentables, que cuentan con Eco-Tecnologías que ahorran agua, electricidad y gas, esto ayuda a las familias a reducir sus gastos mensuales; y permite que los desarrollos sean más amigables con el medio ambiente, con estos avances, el Instituto se consolida como un organismo moderno, eficiente y confiable, de probado compromiso social.



1.2 IMPACTO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO DISTINTIVO DEL

La Responsabilidad Social es una característica inherente a nuestra Institución, por ello debemos ser sensibles y conscientes de las necesidades de la sociedad que puedan impactar en el diseño de nuestros programas de desarrollo social.

La Responsabilidad Social que debe tener cualquier organización hacia la comunidad incluye:



- 1 Servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas.
- 2 Respetar los derechos humanos con condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad, salud laboral y el desarrollo humano y profesional de los trabajadores/as.
- 3 Respetar el medio ambiente evitando en lo posible cualquier tipo de contaminación, minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.
- 4 Cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los legítimos contratos y compromisos adquiridos.
- 5 Mantener la ética empresarial y luchar contra la corrupción.
- 6 Supervisar las condiciones laborales y de salud de los trabajadores/as.

Algunas acciones que se realizan dentro del Infonavit, como parte de la Responsabilidad Social son:

- Brindar información y atención oportuna a todos los usuarios/as.
- Generar soluciones financieras integrales de vivienda y ahorro para el retiro de los trabajadores/as.
- Apoyar con la inclusión de aquellos trabajadores/as de economía informal para que tengan acceso a la seguridad social.

NUESTRO COMPORTAMIENTO, ACTITUD Y DESEMPEÑO DEBE GUIARSE POR ESTA VISIÓN DE CONTRIBUIR AL DESARROLLO SOCIAL DE MÉXICO. VIVIENDO DESDE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN EL COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD, EL RESPETO, LA EQUIDAD Y LA DIVERSIDAD.

1.3 COMPETENCIA DE ORIENTACIÓN SOCIAL

Infonavit ha definido un modelo de competencias en el que se describen los conocimientos, habilidades y actitudes que se espera tenga todo el personal en el ejercicio de sus funciones alineado a la cultura Infonavit.

Dentro de las competencias clave del modelo, se encuentra la Competencia de Orientación Social, que para Infonavit implica **“identificar y maximizar el impacto que producen las propias acciones en la sociedad”**.

TENER UNA COMPETENCIA DE ORIENTACIÓN SOCIAL IMPLICA:


- 1 VELAR POR LAS NECESIDADES Y PUNTOS DE VISTA DE LOS Y LAS DERECHOHABIENTES Y ACREDITADOS Y PÚBLICO EN GENERAL.
- 2 SER CONSCIENTE DE LOS RECURSOS DE LA INSTITUCIÓN Y ADMINISTRARLOS EN PROVECHO DE LA SOCIEDAD.
- 3 SER SENSIBLE A LOS CAMBIOS EXTERNOS QUE IMPACTAN EN LAS FINALIDADES DEL INSTITUTO Y EN LA NECESIDAD DE ADECUAR A ELLOS SERVICIOS DEL INFONAVIT.

ALGUNAS ACCIONES QUE TE PUEDEN AYUDAR PARA FORTALECER LA COMPETENCIA DE ORIENTACIÓN SOCIAL:

- Promueve una correcta Orientación Social y comunicación a todos los usuarios/as.
- Haz buen uso de los recursos institucionales en congruencia con la filosofía del Infonavit.
- Realiza tus actividades evitando cualquier acción que pueda perjudicar el sano desarrollo del Instituto.
- Brinda apoyo a tus compañeros/as de trabajo a efecto que logren el mayor desarrollo profesional y personal.
- Conoce y practica las leyes y normas establecidas para el manejo correcto de los procesos, recursos económicos y materiales del Infonavit.
- Brinda apoyo a las y los derechohabientes y acreditados del Instituto para que realicen cualquier trámite de manera ágil y expedita.
- Adopta una actitud positiva y de solución.
- Mantente en constante preparación, la formación es la mejor arma de trabajo.
- Prepárate para los cambios y movimientos que requiera el Infonavit.
- Contribuye al desarrollo de un ambiente de trabajo propicio para la consecución de los objetivos del Instituto, respeta a todos los compañeros sin importar el nivel.

1.4 AUTOEVALUACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO

El siguiente autodiagnóstico te permitirá sensibilizarte sobre la Atención y Servicio que proporcionas:

PREGUNTA				
	SIEMPRE (4)	CASI SIEMPRE (3)	ALGUNAS VECES (2)	NUNCA (2)
¿Llegas puntual a tu trabajo?				
¿Participas en las actividades del Instituto (salud, formación, equidad)?				
¿Consideras que tu trabajo es valorado?				
¿Propones ideas para mejorar la atención al usuario/a?				
¿Eres constante en cualquier tarea que emprendes?				
¿Ayudas al resto del personal a resolver los problemas?				
¿Te adaptas con facilidad a los cambios?				
¿La relación con tus compañeros/as de trabajo es buena?				
¿Consideras que los usuarios/as reciben un buen servicio de tu parte?				
¿Cuándo cometes algún error lo asumes?				

RETROALIMENTACIÓN:

40 PUNTOS

Excelente, eres un ejemplo a seguir, promueve tus conocimientos y habilidades a tus compañeros/as para contribuir a la Excelencia en Atención y Servicio Infonavit.

39 A 34 PUNTOS

Bien, continúa en tu crecimiento y progreso, con esta guía puedes reafirmar los conocimientos y habilidades para la mejora continua.

33 A 27 PUNTOS

Complementa tus conocimientos y habilidades, para mejorar el servicio que proporcionas.

26 A 20 PUNTOS

Te invitamos a identificar a través de esta guía, qué habilidades puedes desarrollar para brindar un Servicio de Excelencia.

19 A 10 PUNTOS

Tendrás la oportunidad de mejorar en los aspectos, a través de los conocimientos adquiridos por esta guía.

MEJORAR TU DESEMPEÑO ES
NUESTRA PRIORIDAD
 POR LO QUE TE BRINDAMOS UNA SERIE

DE **TIPS**

QUE TE AYUDARÁN A ALCANZAR

LA EXCELENCIA



TIPS A

1

CUMPLIR METAS

Todos los días al comenzar reporta a primera hora qué actividades estarás realizando, enlístalas y fijate tiempos específicos de conclusión. Te ayudará a mejorar tu rendimiento y cumplir metas cada día.



2

PREPÁRATE Y APORTA UN EXTRA

Cuando se te convoque a una reunión, ve siempre preparado, cuando menos con libreta y pluma. También puedes investigar antecedentes y objetivos del tema a analizar.



3

ACTITUD PROACTIVA



Recuerda no debes decir:
“No tengo nada que hacer” cuando
hayas solventado tus tareas genera
propuestas.
Sé siempre propositivo.

2 EXCELENCIA EN ATENCIÓN Y SERVICIO

Por ser una Institución de carácter social, es de esperarse que en su cultura se plasmen los principios de excelencia, que por ejemplo podemos encontrar en el Código de Ética.

En éste, se plasma que **“Las y los trabajadores, funcionarios y miembros de los Órganos del Instituto, tienen la responsabilidad de responder eficientemente a las necesidades y expectativas de servicio de nuestros usuarios/as internos, derechohabientes, acreditados, patrones y de la sociedad en general, así que permita mantener e incrementar la imagen de credibilidad, confianza e integridad del Infonavit, como la satisfacción propia”.**

Desde esa visión de Servicio que compartimos como Infonavit, el reto es mantener prácticas sobresalientes que permitan dar resultados basados en principios de Excelencia, Mejora de Procesos, Liderazgo y Trabajo en Equipo.

2.1 EXCELENCIA EN EL TRABAJO

Ser excelente en el trabajo significa combinar una magnífica preparación técnica con una conciencia ética en el desempeño de tus funciones. Manifestándose cuando se es competente, responsable, actuando con profesionalismo, efectividad y eficiencia.

Para conseguir el éxito de Infonavit debemos capacitarnos para desempeñar nuestras funciones productivamente, como resultado tendremos la satisfacción de nuestros usuarios/as.

Consideremos las exigencias de nuestros usuarios/as en serio, por más pequeñas que sean, ya que de no actuar para satisfacer esas demandas pueden derivar en una pérdida importante de la confianza.



¿PERO QUÉ PASA CUÁNDO TENEMOS QUE LIDIAR CON LA PRESIÓN DEL TIEMPO, Y DE IGUAL FORMA TENEMOS QUE SER EXCELENTES EN LA ATENCIÓN Y EN EL SERVICIO?

Efectivamente el tiempo no alcanza para realizar todas las actividades, sin embargo las personas altamente productivas en su trabajo adoptan hábitos y conductas positivas que están presentes en todo momento, lo que los lleva a lograr un trabajo eficiente. Además se ha demostrado que en la Excelencia en el Servicio siempre está implícito el factor trabajo en equipo y manejo del estrés; quien desarrolle la competencia de Trabajo en Equipo tiene más probabilidades de ofrecer un Servicio de Excelencia.

RECOMENDACIONES PARA SER MÁS PRODUCTIVOS Y PRODUCTIVAS



- 1 HAZ UNA LISTA CON TUS OBJETIVOS Y PON FECHAS PARA CUMPLIR
- 2 PLANEA LAS TAREAS DE CADA DÍA
- 3 SÉ PERSEVERANTE
- 4 ESTABLECE PRIORIDADES
- 5 CONSIDERA UN PLAN B
- 6 TRABAJA EN EQUIPO
- 7 DESCUBRE EN QUÉ ERES BUENO
- 8 AMA LO QUE HACES

TABLERO DE METAS PERSONALES Y OBJETIVOS LABORALES

PARTE I

ALCANZA TUS METAS Y MEJORA TU DESEMPEÑO

RECORRE EL TABLERO RESPONDIENDO HONESTAMENTE Y CONTABILIZANDO TUS PUNTOS.

En este tablero aprenderemos a distinguir las metas personales y los objetivos laborales, para no condicionar el cumplimiento de unos por otros. Balanceando entre las necesidades de la vida familiar y la vida laboral alcanzaremos la Excelencia en la Atención y Servicio.

Responde honestamente los cuestionamientos y de ser necesario modifica conductas y genera nuevos hábitos.

INICIO

1) ¿BRINDAS APOYO A TUS COMPAÑEROS/AS DE TRABAJO PARA QUE LOGREN UN MAYOR DESARROLLO?

SÍ VALE 4

NO VALE 0

2) ¿TE MANTIENES EN CONSTANTE FORMACIÓN PARA TU DESARROLLO PROFESIONAL?

SÍ VALE 3

NO VALE 1

3) ¿TE CUESTA TRABAJO ADOPTAR UNA ACTITUD POSITIVA Y DE SOLUCIÓN?

SÍ VALE 0

NO VALE 5

4) ¿REALIZAS TUS ACTIVIDADES EVITANDO CUALQUIER ACCIÓN QUE PUEDA PERJUDICAR EL SANO DESARROLLO DEL INSTITUTO?

SÍ VALE 4

NO VALE 0

5) ¿RESPECTAS EL MEDIO AMBIENTE Y CUMPLES LA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL DEL INSTITUTO?

SÍ VALE 3

NO VALE 1

6) ¿DAS RESPUESTA A LAS PETICIONES DE LOS USUARIOS/AS, SATISFACIENDO SUS NECESIDADES Y SUPERANDO LAS EXPECTATIVAS?

SÍ VALE 4

NO VALE 1

7) ¿UNA VEZ QUE LLEGAS A LA META, TE PLANTEAS NUEVOS OBJETIVOS?

SÍ VALE 3

NO VALE 1

8) ¿TE MANTIENES ABIERTO/A A COMENTARIOS, DUDAS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y SOBRE TODO PROPUESTAS?

SÍ VALE 5

NO VALE 0

9) ¿ANTE OBSTÁCULOS IMPREVISTOS TE CUESTA TRABAJO ENCONTRAR ALTERNATIVAS PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE SERVICIO DE TUS USUARIOS/AS?

SÍ VALE 1

NO VALE 5

10) ¿TE RESULTA DIFÍCIL ACTUAR DE FORMA CREATIVA E INNOVADORA?

SÍ VALE 1

NO VALE 3

11) ¿CREES QUE EL TRABAJO EN EQUIPO FAVORECE EL INTERCAMBIO DE IDEAS, FORMULACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS, PROCESOS Y TÉCNICAS?

SÍ VALE 5

NO VALE 0

12) ¿EL ÉXITO DE LOS DEMÁS TE DA IGUAL, EN VEZ DE INSPIRARTE?

SÍ VALE 0

NO VALE 4

META

SUMA TUS PUNTOS

PUNTAJE MENOR A 44

Te sugerimos leer y practicar las acciones para fortalecer las competencias de Orientación Social, Calidad y Excelencia en el Servicio y Trabajo en Equipo y Desarrollo de Alianzas que están en esta guía.

Posteriormente repite el recorrido mejorando tu actitud.

PUNTAJE MAYOR A 44 LLEGASTE A LA META ¡FELICIDADES!

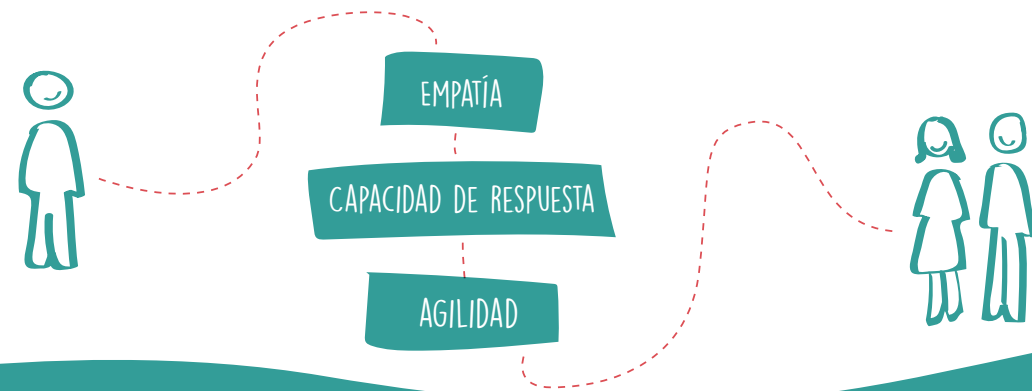
2.2 COMPETENCIA DE CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Infonavit ha definido un modelo de competencias en el que se describen los conocimientos, habilidades y actitudes que se espera que todo el personal tenga en el ejercicio de sus funciones alineado a la cultura Infonavit.

Dentro de las competencias clave del modelo, se encuentra la competencia de Calidad y Excelencia en el Servicio, que para Infonavit implica **“Aportar valor a los usuarios/as internos y externos, ofreciéndoles un servicio superior al que esperan recibir, con la finalidad de incrementar la credibilidad, calidad y confianza dentro y fuera del Instituto”**.

CONTAR CON UNA COMPETENCIA DE CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO IMPLICA:

- A** Dar respuesta a las peticiones del usuario/a interno y externo, satisfaciendo sus necesidades y superando las expectativas.
- B** Ponerse en el lugar del usuario/a al momento de ofrecer una solución, siendo empático con su problema.
- C** Comprometerse personalmente con la resolución de lo que el usuario/a necesita, realizando las cosas bien desde la primera vez.



ALGUNAS ACCIONES QUE TE PUEDEN AYUDAR PARA FORTALECER LA COMPETENCIA DE CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Expresa respeto, consideración, amabilidad y capacidad de escucha ante el usuario/a interno y externo.

Da seguimiento a los problemas o preguntas que formulan los usuarios/as manteniéndolos informados del avance de los proyectos o soluciones.

Trabaja para mejorar los indicadores de satisfacción de los usuarios/as a los que atiendes.

Asegura que todos los servicios prestados al usuario externo o interno reflejan un nivel de calidad elevado.

Ante obstáculos imprevistos, encuentra alternativas para satisfacer las necesidades de servicio de los usuarios/as.

COMPARATIVO DE CARACTERÍSTICAS DE PERSONAS EXITOSAS Y PERSONAS PESIMISTAS O TÓXICAS

EXITOSAS

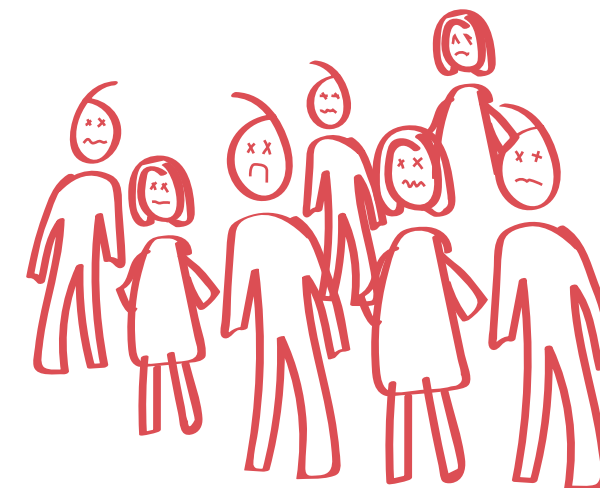


- Mantienen una lista de proyectos
- Aceptan el cambio
- Son agradecidos
- Asumen responsabilidad por sus errores
- Comparten información
- Desean el bien y éxito a los demás
- Son optimistas
- Se enfocan a entregar el trabajo a tiempo
- Se capacitan constantemente
- Solucionan

VS

TÓXICAS

- Nunca plantean metas
- Temen al cambio
- Creen saberlo todo y son rencorosos
- Culpan a otros de sus errores
- Ocultan información
- Desean el fracaso a los demás
- Son negativos y pesimistas
- Dejan todo a última hora
- Conformistas y poco creativos
- Dan problemas



TE BRINDAMOS PUNTOS ESCENCIALES QUE TE AYUDARÁN A SER PARTE DE LA CULTURA DE EXCELENCIA Y ATENCIÓN EN EL INSTITUTO

DECÁLOGO DE EXCELENCIA



EL USUARIO ESTÁ PRIMERO



Los y las derechohabientes, acreditados, proveedores y colaboradores son las personas más importantes y la razón de ser de nuestro trabajo; apoyar y brindar un excelente servicio es nuestra máxima prioridad.



TEN COMO BASE LA LEALTAD Y CONFIANZA

Todos somos un mismo equipo, generadores de confianza y los principales emisores de los valores del Instituto.

LOGRA PEQUEÑAS SOLUCIONES ININTERRUMPIDAMENTE



Aunque se hayan alcanzado las metas propuestas de servicio y satisfacción del usuario/a, es necesario plantear nuevos objetivos.

COMPRENDE LAS NECESIDADES DE LOS DERECHOHABIENTES, ACREDITADOS/AS EXCEDIENDO SUS EXPECTATIVAS

Debemos conocer lo que los usuarios/as esperan de nosotros y mantenernos actualizados porque las necesidades cambian.



DA SOLUCIONES SIEMPRE SIENDO ÍNTEGRO Y EFICIENTE

Desarrolla con esmero y productividad las actividades que te son propias, actuando siempre con honradez, rectitud y transparencia.

CUMPLE CON TODO LO QUE TE PROMETAS



Plantea metas, vence los obstáculos que te impiden lograrlas y consigue tus objetivos.



BRINDA UN SERVICIO EXCEPCIONAL EN EL QUE SE PUEDA CONFIAR Y MARCA LA DIFERENCIA

Trata al usuario/a como si tú fueras el beneficiado, manteniéndote por delante de tu competencia, estando en vanguardia e innovando tus servicios y/o productos.



CREA ALIANZAS INTERNAS Y EXTERNAS

Crea lazos que produzcan excelencia, interactúa con compañeros/as de otras áreas, intercambien ideas y propongan acciones que conlleven a mejores resultados.

ACTÚA DE FORMA CREATIVA E INNOVADORA

Inicia la mejora de la operación sintiéndote orgulloso y responsable por tus acciones innovadoras y creativas, la creatividad comienza por el individuo; es una decisión que requiere salir de la zona de confort.



LA SATISFACCIÓN DEL DERECHOHABIENTE Y ACREDITADO/A ES LA MEDIDA DE MI DESEMPEÑO



Los derechohabientes y acreditados/as son el mejor indicador que hay en relación de como calificar el desempeño, nos proporcionan anticipadamente información sobre el comportamiento de compra y su lealtad.

2.3 TRATO A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

En el Infonavit tenemos el compromiso de crear un entorno con pleno respeto a los derechos humanos, en un marco de igualdad, inclusión y no discriminación. Este compromiso se demuestra en el Servicio de Calidad que se brinda a nuestro público derechohabiente y en las relaciones entre todo el personal Infonavit. Es por ello que se considera esencial conocer los diversos tipos de personas en situación de vulnerabilidad e identificar cada uno de ellos para poder tener Excelencia en la Atención, algunos de los distintos tipos de situaciones de vulnerabilidad son personas:

CON DISCAPACIDAD MOTRIZ

Hace referencia a la dificultad de una persona para moverse, caminar o desplazarse.

CON DISCAPACIDAD VISUAL

Abarca la pérdida total o parcial de la vista en uno o ambos ojos.

CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Incluye a las personas que no pueden oír, así como aquellas que presentan dificultad para escuchar.

CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Se refiere a una discapacidad caracterizada por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual.

ADULTOS MAYORES

El envejecimiento es un proceso de cambio, a través del tiempo, de manera natural, gradual, continua, irreversible y completa.

RECOMENDACIONES BÁSICAS

ATENCIÓN PREFERENTE

Debido a su condición de vulnerabilidad, las personas adultas mayores o con discapacidad deberán ser atendidas de manera preferente en tiempo y lugar, evitando traslados largos y tiempos de espera prolongados.

LA PERSONA ES PRIMERO

La persona adulta mayor o con discapacidad es; ante todo, un ser humano, por lo que tiene los mismos derechos y obligaciones que los demás; puede tomar decisiones y asumir consecuencias. La discapacidad y la vejez son una condición de vida, no una enfermedad, por lo cual alguien con estas características se debe tratar siempre como persona y nunca como enfermo/a. Además, es importante hablarle de acuerdo a su edad, evitando usar diminutivos.

PREGUNTAR ANTES DE AYUDAR

Las personas adultas mayores o con discapacidad siempre buscarán ser independientes dentro de un entorno accesible. Como cualquier otra persona, tienen el derecho de ser tratados/as con respeto e igualdad; un error constante en la sociedad es asociar la discapacidad y la vejez con la dependencia o necesidad de los otros. Ellos/ellas generalmente pedirán ayuda cuando la necesiten y si no lo hacen, debes preguntar antes de inten-

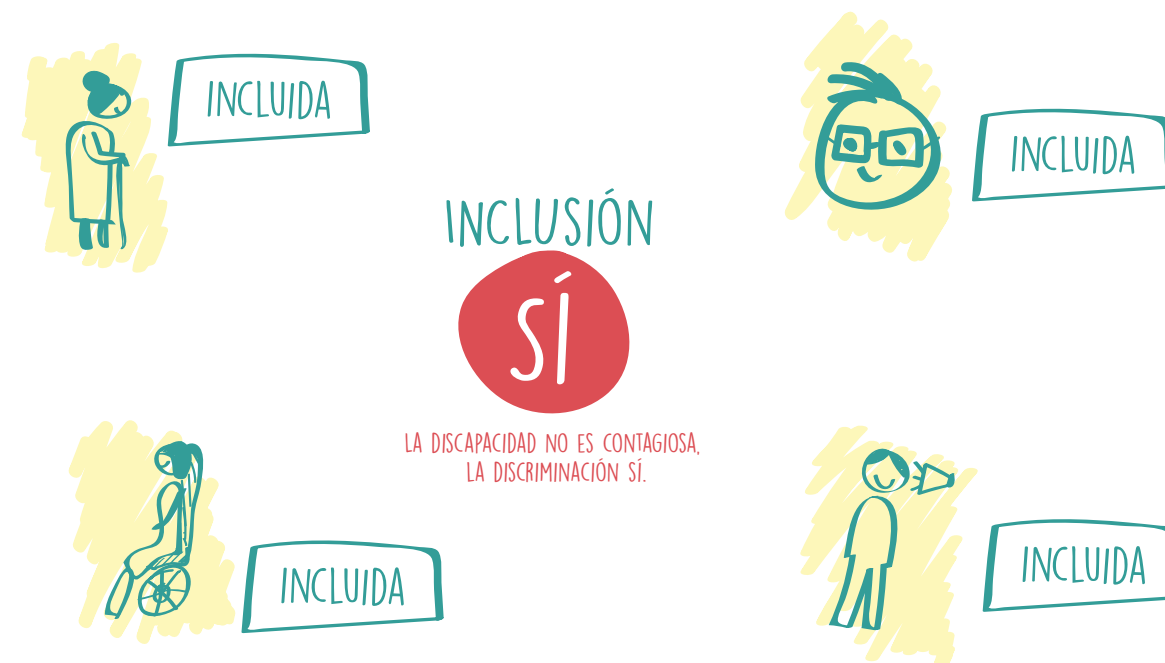
tar ayudar. Ofrece tu ayuda sólo si la persona parece requerirla. Siempre dirígete a la persona, no a su acompañante, ayudante o intérprete de lenguaje de señas. Si tu ayuda es rechazada, no lo tomes como una ofensa.

ACTUAR CON NATURALIDAD

Al relacionarse con una persona adulta mayor o con discapacidad debes actuar como cuando tratas con cualquier otra persona, esto no significa olvidar o ignorar su discapacidad, pues estarías excluyendo una parte esencial en su vida. Tratarlo con naturalidad quiere decir, evitar la sobreprotección, mirarlos con miedo, desprecio, curiosidad y/o lástima; en lugar de eso hay que mirarles de frente y a los ojos. Trata a las personas como te gustaría que te traten. Piensa en la persona, no en su discapacidad y no sientas pena de acercarte a ella.

PIENSA ANTES DE HABLAR

Evita usar sobrenombres cuando interactúes con personas con discapacidad o adultos mayores, la clave es usar primero la palabra "persona": persona con discapacidad visual, persona adulta mayor, persona en silla de ruedas, persona con Síndrome de Down.



LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES Y CON DISCAPACIDAD CONOCEN CUÁLES SON SUS HABILIDADES Y SUS LIMITACIONES, POR LO TANTO SON CAPACES DE DECIDIR EN CUÁLES ACTIVIDADES DESEAN PARTICIPAR, NUNCA SE LES DEBE EXCLUIR SÓLO POR PENSAR QUE NO PODRÁN REALIZARLAS, PUES ESTO IMPLICA SUBESTIMAR SUS POSIBILIDADES.

2.4 ACCIONES A EVITAR EN AMBIENTES DE EXCELENCIA EN ATENCIÓN Y SERVICIO

La Excelencia en la Atención implica tener tanto la capacidad de seguir instrucciones como tener la determinación de guiar al equipo. Suele pasar en los ambientes laborales de actividad continua que ciertas acciones y conductas se tornen como “comunes” y por lo tanto aceptables incluso si son negativas. Estos son las principales acciones que NUNCA debemos realizar en el trabajo con los y las compañeras:

TOMAR CRÉDITO POR EL TRABAJO DE OTROS

No importa cuán pequeño sea, debemos reconocer el mérito de los compañeros/as. Valorar el esfuerzo de cada persona y dar a cada acción la importancia significativa que le corresponde.

SER IMPUNTUALES

El ser impuntual puede afectar seriamente tu trabajo y el de los demás; el no terminar tus actividades a tiempo hasta llevarte trabajo extra a casa o comprometer las agendas de los y las compañeras.

COMPARAR ÁREAS Y PERSONAS

La clave no está en comparar sino generar estándares y apegarse a ellos. Si nos comparamos constantemente podemos caer en la “presunción”. El lograr grandes cosas sin jactarse de ellas refleja una mentalidad fuerte.

NO DIALOGAR CON EL EQUIPO

Cuando alguien comete un error, es mejor hablar directamente en privado con quien lo hizo en lugar de comentarlo con otras personas.

PRESIONAR A LOS NUEVOS EMPLEADOS/AS

No esperemos que el personal de nuevo ingreso sepa todo de inmediato, establezcamos objetivos realistas y no los presionemos por aprender más rápido. Antes bien, debemos abrir los vínculos de comunicación y claridad para reducir la curva de aprendizaje.

GRITAR Y NO ESCUCCHAR

Hay que ser profesional y hacerse cargo de la situación con calma. El respeto es la esencia de la Excelencia. Cuando las personas tienen una comprensión completa de las cosas, entendemos que todos y todas somos parte del mismo proyecto.

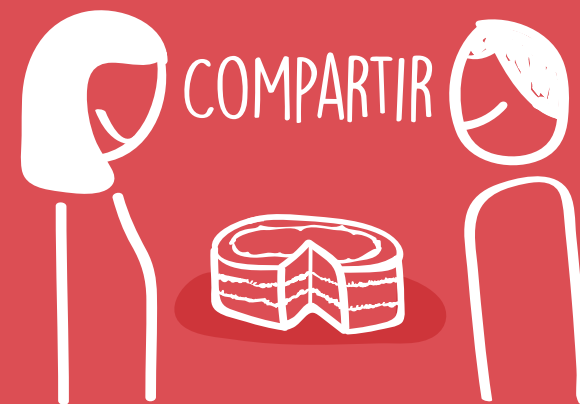
NO ESCUCCHAR NUEVAS IDEAS

Si alguien presenta una idea para mejorar el rendimiento del área, vale la pena no descartarla sino más bien discutirla y evaluar la posibilidad de la misma para la mejora general.

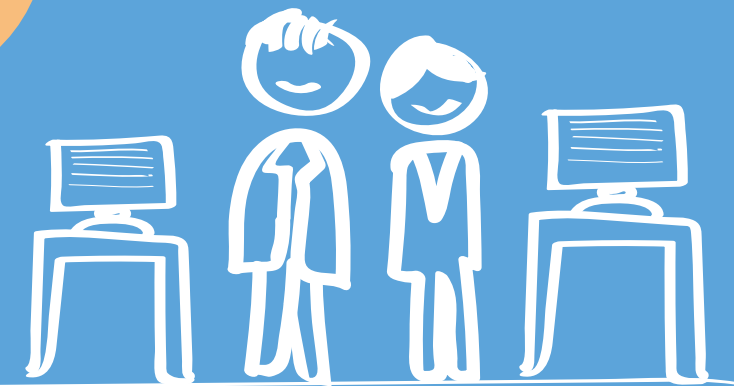
ATENDER SÓLO ASUNTOS PERSONALES

Quedarse mucho tiempo en la oficina no implica que se esté trabajando más y mejor. Debemos evitar perder el tiempo en llamadas personales, uso de internet en asuntos que no son de trabajo y las extensas charlas con compañeros/as sin objeto alguno.

SIEMPRE RECUERDA



SER PUNTUAL



ENORGULLECERTE
DE TU
TRABAJO



TIPS B

4

CONTROL DE COMUNICACIÓN

Utiliza siempre los canales de comunicación oficiales y siempre que recibas un correo, revísalo por completo, no des por hecho el contenido.



Cuando no se tenga conocimiento del tema asegurarse de acudir a quien pueda brindar una solución al asunto. La mejor manera de aprender es preguntar con amabilidad.



6

COMPARTIR CONOCIMIENTO

5

SÉ PROACTIVO Y POSITIVO

Podemos mejorarlo sí...

Mantente siempre abierto/a a comentarios, dudas, sugerencias, quejas y sobre todo propuestas. Cuando ofrezcas estas acciones a tus colaboradores y colaboradoras, ten presente que el objetivo de las opiniones es sumar y construir, no desestimar y crear conflicto.

¿Qué opinas?

3 TRABAJO EN EQUIPO PARA LA EXCELENCIA Y PRODUCTIVIDAD

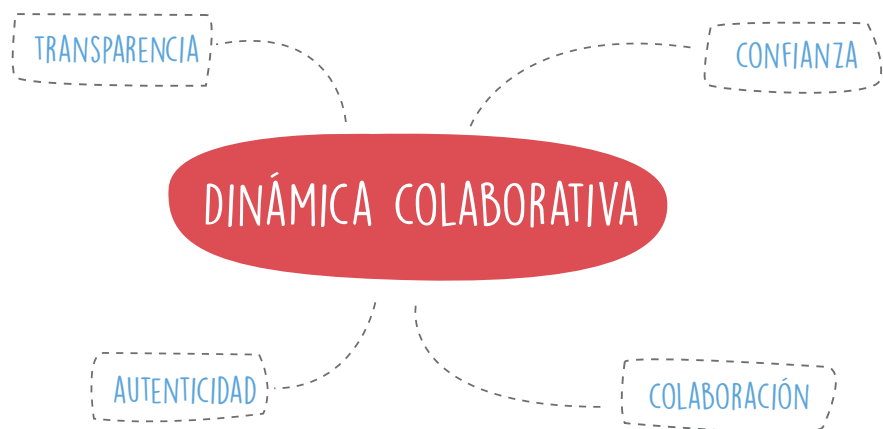
3.1 COLABORACIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en Equipo, la Excelencia y la Productividad son elementos que van de la mano y que como personal del Infonavit debemos trabajar en el desarrollo de las competencias para hacer realidad nuestra misión y visión.

La Colaboración de Trabajo en Equipo es cuando un conjunto de personas guiadas para alcanzar un objetivo determinado, se reúnen para compartir información y realizar actividades encaminadas a lograrlo.

El Trabajo en Equipo favorece el intercambio de ideas, formulación de nuevos proyectos, procesos y técnicas que contribuyen a la mejora continua de los servicios y productos ofrecidos por la organización.

CONSIDERA ESTOS ELEMENTOS PARA GENERAR UNA DINÁMICA COLABORATIVA:



Para alcanzar el Trabajo en Equipo, hay que pasar por un proceso de aprendizaje, romper esquemas de trabajos anteriores y más tradicionales que hacían énfasis en el “trabajar solo” y en la responsabilidad individual, para realmente poder insertarnos en un mundo que clama por la integración y coordinación de destrezas.

3.2 FUNCIONAMIENTO DE UN EQUIPO

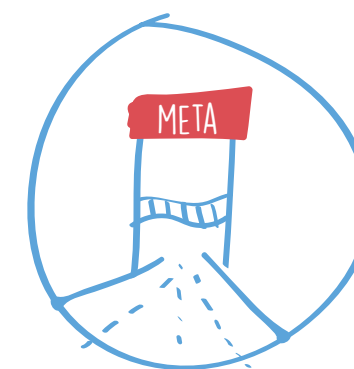
Todos los empleados que forman parte del Equipo deben trabajar para alcanzar el objetivo común. La solidaridad, por lo tanto, es imprescindible dentro del grupo. Esto supone que no hay lugar para el lucimiento personal o para la competencia interna que atente contra el objetivo de la organización.

El líder del Equipo de Trabajo, debe saber reconocer los méritos individuales de cada trabajador/ra. De esta forma incentivará una sana competencia por destacarse, ya que todos los trabajadores/as querrán acceder a los premios que se entregan al buen rendimiento.

El Instituto, por lo tanto, se beneficiará de esos esfuerzos individuales y el objetivo común podrá cumplirse con mayor facilidad, demostrándose mayor productividad.

Las relaciones personales son la clave de un equipo de trabajo, aún más allá de la capacidad profesional. Un empleado puede aprender de sus compañeros/as y mejorar sus habilidades profesionales. En cambio, una persona que tiene mala relación con el resto del equipo sólo aportará problemas y atentará contra los fines comunes de la empresa.

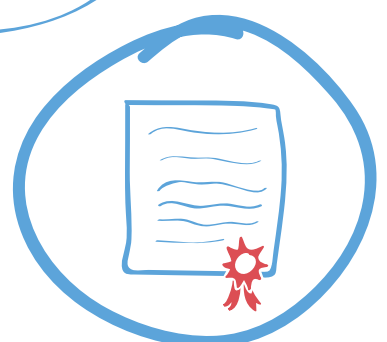
SANA
COMPETENCIA



ACTITUD
POSITIVA
HACIA OTROS



SOLIDARIDAD



RECONOCIMIENTO

3.3 COMPETENCIA DE TRABAJO EN EQUIPO Y DESARROLLO DE ALIANZAS

Infonavit ha definido un modelo de competencias en el que se describen los conocimientos, habilidades y actitudes que se espera de todo el personal tenga en el ejercicio de sus funciones alineado a la cultura Infonavit.

Dentro de las competencias diferenciales del modelo, se encuentra La Competencia de Trabajo en Equipo y Desarrollo de Alianzas, que para Infonavit implica **“Trabajar y colaborar eficazmente con las personas para lograr un objetivo común, compartiendo la información y fomentando la productividad”**.

CONTAR CON UNA COMPETENCIA DE TRABAJO EN EQUIPO Y DESARROLLO DE ALIANZAS IMPLICA:

COMPARTIR INFORMACIÓN QUE SEA RELEVANTE CON EL EQUIPO.

COMPARTIR IDEAS Y CONOCIMIENTOS CON LOS DEMÁS.

COLABORAR ACTIVAMENTE Y CON ENTUSIASMO.

ALGUNAS ACCIONES QUE TE PUEDEN AYUDAR PARA FORTALECER LA COMPETENCIA DE TRABAJO EN EQUIPO Y DESARROLLO DE ALIANZAS SON:

PARTICIPA ACTIVAMENTE Y APOYA EL TRABAJO EN EQUIPO.

RESPONSABILÍZATE CON LOS ACUERDOS Y PROYECTOS DEL EQUIPO AL QUE PERTENECES.

ACEPTA LA DIVISIÓN DE TAREAS SIN OLVIDAR LA VISIÓN DE CONJUNTO DEL EQUIPO Y DEL INFONAVIT.

FACILITA LA TOMA DE DECISIONES, EL CONSENSO GRUPAL Y LA RESOLUCIÓN DE LAS DIFERENCIAS ENTRE LOS MIEMBROS DE LOS EQUIPOS EN LOS QUE PARTICIPAS.

COOPERA CON PERSONAS DE OTROS EQUIPOS O DISTINTAS ÁREAS PARA RESPONDER A LAS NECESIDADES DEL INFONAVIT.

COLABORA DE MANERA ESPONTÁNEA CON COMPAÑEROS/AS TANTO DE TU ÁREA COMO DE OTRAS.

TIPS C

8

ÉXITO EN CONJUNTO

Tu éxito inspira a otros. Tu trabajo es nuestro trabajo y tus logros repercuten en las acciones de todas y todos.



7

BRINDA SOLUCIONES

Atención, voluntad y perseverancia son la clave del buen trabajo. Por eso donde algunos ven crisis, nosotros vemos oportunidad y ante cada problema proponemos una solución.



TABLERO DE METAS PERSONALES Y OBJETIVOS LABORALES

ALCANZA TUS METAS Y MEJORA TU DESEMPEÑO

RECORRE EL TABLERO RESPONDIENDO HONESTAMENTE Y CONTABILIZANDO TUS PUNTOS.

Estamos seguros que después de conocer la guía completa obtendrás la puntuación máxima al primer intento, recuerda poner en práctica lo aprendido y trabajar por una Excelencia en Atención y Servicio.

INICIO

I

¿TU TRABAJO ES UN BALANCE ENTRE EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA?

SÍ VALE 4

NO VALE 0

2) ¿RESPECTAS EL AMBIENTE GENERAL DE TU ESPACIO DE TRABAJO Y LO MANTIENES?

SÍ VALE 3

NO VALE 0

3) ¿TE IMPORTA QUE LAS COSAS SALGAN BIEN, O BASTA CON QUE SE HAGAN?

SALGAN BIEN VALE 5

SE HAGAN VALE 0

4) LAS ESTRATEGIAS **NO** SE COMENTAN CON EL EQUIPO COMPLETO SE DIFUNDEN A DISCRECIONALIDAD

DE ACUERDO VALE 0

DEBE SER CON EL EQUIPO VALE 4

5) ¿TRABAJAS EN CONJUNTO CON TODAS LAS ÁREAS SUMANDO ESFUERZOS?

SÍ VALE 4

NO VALE 1

6) ¿NEGOCIAR IMPLICA "GANAR-GANAR" O QUE AMBAS PARTES OBTENGAN DEL ACUERDO RESULTADOS POSITIVOS?

GANAR-GANAR VALE 0

RESULTADOS POSITIVOS VALE 5

7) ¿TRABAJAS DE MANERA INTERDEPENDIENTE SIN ATENDER O RESPETAR LOS PROCESOS DE OTRAS ÁREAS?

SÍ VALE 0

NO VALE 4

8) ¿LA ORGANIZACIÓN DEBE ENFOCARSE EN EL LUCIMIENTO PERSONAL DE QUIEN ESTÁ AL FRENTE?

SÍ VALE 0

NO VALE 4

9) ¿HACES BUEN USO DE LOS RECURSOS INSTITUCIONALES EN CONGRUENCIA CON LA FILOSOFÍA DEL INFONAVIT?

SÍ VALE 5

NO VALE 0

10) ¿PROMUEVES UNA CORRECTA ORIENTACIÓN SOCIAL Y COMUNICACIÓN CON TODOS/AS LOS USUARIOS/AS?

SÍ VALE 3

NO VALE 0

II) ¿TE PREOCUPAS POR LAS NECESIDADES Y PUNTOS DE VISTA DE LA DERECHOHABIENCIA Y ACREDITADOS/AS?

SÍ VALE 5

NO VALE 0

META

SUMA TUS PUNTOS

PUNTAJE MENOR A 46

Te sugerimos leer y practicar las acciones para fortalecer las competencias de Orientación Social, Calidad y Excelencia en el Servicio y Trabajo en Equipo y Desarrollo de Alianzas que están en esta guía.

Posteriormente repite el recorrido mejorando tu actitud.

PUNTAJE MAYOR A 46
LLEGASTE A LA META
¡FELICIDADES!

¿QUIERES SABER MÁS?

S Z C A S D
B F A F F
E P B I z
A

S C H I
F A B z

BIBLIOGRAFÍA



- Código de Ética del Infonavit
- Portal Infonavit
- Modelo de Competencias Infonavit
- Para entender, Jesús Silva-Herzog
- Curso en línea Ética y Excelencia en la Gestión del Colaborador Universidad Infonavit
- Curso en línea Responsabilidad Social como distintivo Infonavit
- ¿Cómo perdemos el tiempo en la oficina?, Alto Nivel. 09, Agosto 2013

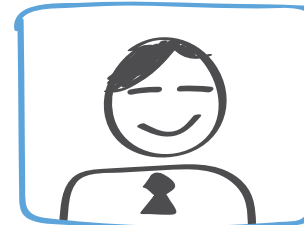
<http://www.forbes.es/actualizacion/3897/los-peores-errores-que-puedes-cometer-en-la-oficina/10>

4

¿HAS TENIDO UN MAL DÍA? ¡RELÁJATE!

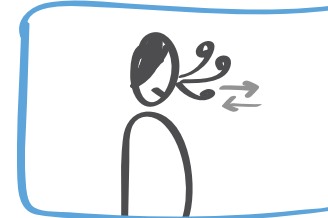
UTILIZA LA SIGUIENTE TÉCNICA DE MANEJO DE ESTRÉS, ENOJO Y ANSIEDAD;
QUE PUEDE AYUDARTE A SER MÁS EFICIENTE Y PRODUCTIVO.

1 Siéntate cómodamente con los ojos cerrados.

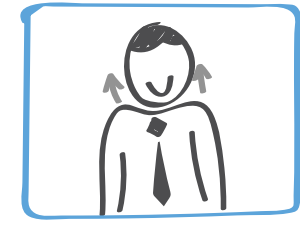


NO LOS APIETES

2 Concéntrate en tu respiración, inhala profundamente y exhala.



3 Sube y baja los hombros lentamente.



5 REPETICIONES

4 Gira tu cabeza despacio de izquierda a derecha.



5 REPETICIONES

5 Ahora haz movimientos circulares.

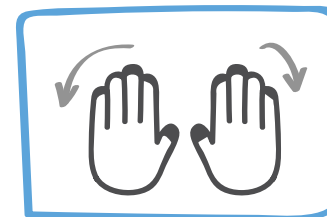


10 SEGUNDOS

6 Estira tus brazos, por detrás de tu nuca y hacia adelante.



7 Abre y cierra las manos.



7 VECES

8 Abre los ojos despacio.



TE INVITAMOS A DESPRENDER LAS TARJETITAS Y CONSERVARLAS CERCA DE TI PARA QUE PUEDES UTILIZARLAS CUANDO QUIERAS.

2017



GUÍA DE EXCELENCIA
EN ATENCIÓN Y SERVICIO

