I.- Datos Generales

Código:	Título:
NUASS011.01	Asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de quienes asisten vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en una situación de violencia de género y cuyas competencias incluyen preparar los insumos de la estación de trabajo y asesorar de acuerdo con la problemática planteada. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Asistencia Social

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
24/02/2009	09/06/2009

Nivel de competencia:

Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles.
Depende de las instrucciones de un superior.
Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional

Trabajadores de servicio social y de la comunidad

Ocupaciones:

Asistente social consultor

Asistente social técnico

Continúa en la siguiente página...

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:	
62	Servicios de salud y de asistencia social
Subsector:	
624	Otros servicios de asistencia social
Rama:	
6241	Servicios de orientación y trabajo social
Subrama:	
62419	Otros servicios de orientación y trabajo social
Clase:	
624191	Asistencia social de ayuda mutua

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral

- Instituto Nacional de las Mujeres
- Defensa jurídica y educación para mujeres S.C., “Vereda Themis”
- APIS, Fundación para la equidad. A.C.
- Asociación para el Desarrollo Integral de Personas Violadas, A. C. ADIVAC
- SAPTEL Cruz Roja Mexicana
- LOCATEL

Continúa en la siguiente página...

II.- Perfil de la NTCL

Unidad

Asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género

Elemento 1 de 3

- Preparar equipos e insumos de la estación de trabajo

Elemento 2 de 3

- Determinar la problemática de la víctima/persona en situación de violencia de género

Elemento 3 de 3

- Proponer opciones de atención a la problemática de la víctima/persona en situación de violencia de género

Continúa en la siguiente página...

III.-Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código:	Unidad:
NUASS011.01	Asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0223	Preparar equipos e insumos de la estación de trabajo

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Ingresa a los sistemas manuales/electrónicos de captura de información para la asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género:

* Antes de iniciar la recepción de llamadas, y;
* Registrando clave de usuario y contraseña personal al teléfono/equipo de cómputo/formato.

2. Verifica el funcionamiento del sistema de recepción de llamadas asignado:

* Antes de iniciar la recepción de llamadas;
* Corroborando que cuenta con recepción y emisión de llamadas, y;
* Confirmando que se encuentra libre de daños y fallas.

3. Verifica el funcionamiento de la diadema telefónica/auricular asignado:

* Antes de iniciar la recepción de llamadas;
* Corroborando que cuenta con recepción y emisión de audio sin interferencias, y;
* Confirmando que se encuentra libre de daños y fallas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los insumos preparados para la asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género:

* Incluyen el listado de asesores en la línea telefónica de la institución/organización en la que se presta el servicio con sus números de extensión y pseudónimos;
* Contienen el directorio de canalización impreso/electrónico vigente para la institución/organización que presta el servicio;

* Están disponibles en el área de trabajo, y;

* Corresponden en cantidad y tipo con lo determinado por la institución/organización que presta el servicio.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones a realizar ante fallas en los sistemas de captura de información y en el de recepción de llamadas.	Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que puntualmente se encuentra en su estación de trabajo para la asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género de acuerdo con el horario asignado por la institución/organización.

GLOSARIO

1. Directorio de canalización:	Documento que contiene el nombre de las instituciones públicas y privadas destinadas a la atención especializada de víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género tales como: centros de atención psicológica, jurídica, médica, instituciones en las que se imparten talleres sobre violencia y derechos humanos y cuyos servicios son proporcionados de forma gratuita, por cuotas de recuperación con base en estudios socioeconómicos.
2. Estación de trabajo:	Espacio físico asignado al asesor telefónico que cuenta con los equipos e insumos para la asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género.
3. Género:	Construcción sociocultural que enmarca distintas tareas, comportamientos, valores y funciones sociales asignadas a cada sexo independientemente de sus características biológicas.
4. Sistemas manuales/electrónicos de captura de información:	Refiere a los programas manuales y electrónicos para concentrar la información generada durante la asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género.
5. Sistemas de recepción de llamadas:	Elementos que se utilizan para la asistencia vía telefónica tales como: teléfono y programas de computación para comunicación telefónica.
6. Violencia:	Cualquier acto/omisión intencionada en el que existe un abuso de poder que causa daño físico, psicológico, moral y social que impacta en la calidad de vida de la persona que lo recibe.

7. Violencia de género: De acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, refiere a “cualquier acción u omisión, basada en su género, que cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público”.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0224	Determinar la problemática de la víctima/persona en situación de violencia de género

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Establece comunicación con la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género:

* Contestando a la primera señal de llamada;
* Mencionando el protocolo de inicio de llamada telefónica determinado por la institución/organización que presta el servicio;
* Otorgando tiempo de espera a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género hasta que responda la pregunta realizada;
* Dirigiéndose a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género con lenguaje claro, preciso, equitativo, fluido sin utilizar lenguaje sexista, palabras obscenas, diminutivos, modismos, muletillas y términos técnicos, y;
* Preguntando a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género su nombre/pseudónimo y el motivo de la llamada telefónica.

2. Obtiene información sobre la problemática de la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género:

* Atendiendo el tono de voz, los silencios, los sonidos ambientales y el sentido de las frases/enunciados expresados por víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género durante la llamada telefónica;
* Realizando comentarios sobre la situación que refiere la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género sin emitir juicios de valor y sin imponer su criterio;
* Planteando preguntas para aclarar el tipo y modalidad de violencia de género así como sobre la problemática planteada por la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género, y;
* Modulando el tono de voz de acuerdo con los cambios de voz, discurso y secuencia de la conversación de la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género.

3. Obtiene información sobre los factores que ponen en riesgo a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género:

* Preguntando a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género si al momento de la llamada presenta alguna lesión física y la gravedad de la misma;
* Indagando sobre la ubicación en la que se encuentra la víctima/persona en el momento de la llamada y el lugar en el que se presenta/ocurrió la violencia;
* Solicitando a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género información general de quien ejerce la violencia, y;
* Pidiendo a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género información sobre los afectados directamente por la situación de violencia en la que se encuentra.

4. Solicita información sobre las opciones con las que cuenta la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género para la atención a su problemática:

* Cuestionando a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género sobre las acciones que ha realizado para atender la problemática;
* Indagando sobre los recursos personales, sociales y económicos con los que cuenta la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género, y;
* Preguntando a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género las acciones que desea realizar para atender su problemática.

5. Solicita tiempo de espera a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género:

* Preguntándole si cuenta con disponibilidad para continuar en la línea telefónica;
* Mencionándole el motivo de la pausa de la llamada, y;
* Agradeciéndole el tiempo de espera en la línea telefónica al concluir la pausa.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones a realizar ante la llamada de una persona en situación de crisis detonada en llanto, pánico, amenaza de suicidio, ira y desesperación.	Aplicación
2. Acciones a realizar ante llamadas de bromas e insultos así como de personas que plantean situaciones ajenas a la violencia de género.	Aplicación
3. Tipos y modalidades de violencia de acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.	Análisis
4. Definición de los siguientes términos: equidad, igualdad, discriminación, empoderamiento de la mujer, sexo, derechos humanos de acuerdo con lo establecido en la Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres así como la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.	Conocimiento

5.	Principios de las relaciones de poder en la violencia de género y del origen de la diferencia entre mujeres y hombres de acuerdo con la perspectiva y equidad de género.	Comprensión

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1.	Tolerancia:	La manera en que muestra paciencia y respeto ante planteamientos repetitivos, insultos, gritos, silencios y llanto incontenible de la víctima/persona que realiza la llamada.

GLOSARIO

1.	Información general de la persona que ejerce la violencia:	Conjunto de datos tales como: edad, sexo, parentesco, características físicas, ocupación, antecedentes penales, adicciones y nivel escolar.
2.	Juicio de valor:	Comentarios realizados, por la asesora/asesor, sobre la personalidad, estilo de vida y expectativas, con el uso de adjetivos estimativos, hacia la persona que realiza la llamada.
3.	Lenguaje sexista:	Refiere al conjunto de palabras que están enmarcadas por la visión del sistema patriarcal donde se desconoce al género femenino y se valora a la mujer sólo desde sus atributos sexuales.
4.	Modismos:	Expresión insertada en el lenguaje propia de una región geográfica determinada.
5.	Muletillas:	Palabras/expresiones que se intercalan en el lenguaje de manera innecesaria y que carecen de significado dentro de la conversación.
6.	Palabras obscenas:	Conjunto de términos utilizados para ofender, descalificar e intimidar a una persona.
7.	Recursos personales, sociales y económicos de la víctima/persona:	Refiere a las redes de apoyo, medios económicos, físicos, ambientales, fortalezas personales, sociales, comunitarias y familiares con los que cuenta la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género.
8.	Términos técnicos:	Hace referencia a las palabras propias de un área de conocimiento, disciplina, profesión y especialidad.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0225	Proponer opciones de atención a la problemática de la víctima/persona en situación de violencia de género

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Ofrece a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género opciones de atención a la problemática planteada:

* Mencionándole alternativas de acuerdo con sus recursos personales, sociales y económicos así como con los factores que la ponen en riesgo;
* Refiriéndole posibles situaciones de riesgo relacionadas con las opciones ofrecidas;
* Planteándole preguntas sobre las acciones que considera realizar;
* Especificándole la responsabilidad de las acciones que decida tomar, y;
* Atendiendo las dudas que presente de acuerdo con los alcances y límites del servicio que se presta.

2. Canaliza a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género:

* Preguntándole si está de acuerdo en referirla a otra instancia para la atención de su problemática;
* Indagando sobre su localidad, delegación/municipio y estado;
* Cuestionándole si cuenta con bolígrafo y papel para registrar información, y;
* Proporcionándole datos generales de las instituciones/organizaciones especializadas en atención de víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género de acuerdo con el tipo de servicio requerido para la atención de la problemática planteada y con su ubicación geográfica.

3. Concluye con la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género la llamada telefónica:

* Preguntándole si tiene dudas/comentarios adicionales sobre la asesoría proporcionada;
* Solicitándole datos generales complementarios a los obtenidos durante la asesoría;
* Especificándole que los datos que se le solicitan son confidenciales/con fines estadísticos;
* Mencionándole el protocolo de cierre de llamada telefónica, y;
* Cerrando la llamada telefónica después de que la víctima/persona relacionada en la situación de violencia lo haga.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de registro de datos generales de la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género elaborado:

* Contiene los datos generales de la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género obtenidos durante la asesoría telefónica;
* Incluye el resumen del motivo de la llamada de la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género de acuerdo con la información proporcionada durante la llamada telefónica;

* Detalla el servicio que se le ofreció a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género, y;
* Especifica área e institución/organización en el caso de la canalización de la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que se dirige cordialmente a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género durante toda la llamada telefónica.

GLOSARIO

1.	Datos generales de la persona que realiza la llamada:	Aspectos requeridos por la institución/organización que presta el servicio entre los que se pueden encontrar: nombre/pseudónimo, sexo, edad, estado civil, escolaridad, delegación, municipio, entidad federativa, entre otros.
2.	Datos generales de las instituciones/organizaciones especializadas:	Información tal como: nombre de la persona responsable, nombre de la institución, domicilio, teléfono, horario de atención, costo y tipos de servicios que se ofrecen.
3.	Tipo de servicio:	Atención especializada que requiere la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género entre las que se pueden considerar: asesoría jurídica, psicológica, médica y de trabajo social.

Anexo 1

Fecha límite para Actualizar el Estándar de Competencia	Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
9 de junio de 2015	**7 años**