Conocer
Normalización · Certificación Competencias Laborales

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0079	Atención en su lengua materna a población hablante de lenguas indígenas en programas sociales

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas hablantes de lengua indígena que atiendan a la población hablante de lengua indígena durante la recolección de información, orientación y trámites o servicios en programas sociales.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

Descripción del Estándar de Competencia:

El presente Estándar de Competencia integra los criterios necesarios que permitan traspasar las barreras lingüísticas y culturales en la función individual de referencia, con la finalidad de que éstas no sean impedimento para que personas hablantes de lenguas indígenas cumplan con los requisitos de programas sociales y accedan a ellos.

Para dar cumplimiento a lo antes descrito, en el estándar se definen las siguientes funciones:

1. Recolección de información. Dentro de esta función se consideran las acciones previas al trabajo de campo, las que se requieren durante el levantamiento de la información en las viviendas, así como lo relativo a la integración y entrega de la información recopilada.
2. Orientación. En este apartado se integran los aspectos críticos que se requieren cumplir de manera individual o en asamblea, para proporcionar información de algún programa social.
3. Atención de trámites o servicios. Dentro de esta función se especifican los aspectos a considerar para que personas hablantes de lengua indígena lleven a cabo trámites o soliciten servicios relacionados con algún programa social.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Atención de Asuntos Indígenas

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
21/05/2010	03/11/2010

Periodo de revisión/actualización del EC:	Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:
5 años	5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones (CNO):

Módulo/Grupo Ocupacional

0933-03 Trabajadores de servicio social y de la comunidad

Ocupaciones asociadas:

0933-03-03 Promotor social

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

Sector:
93 Actividades de gobierno y de organizaciones internacionales y extraterritoriales

Subsector:
931 Actividades de gobierno

Rama:
9316 Actividades administrativas de instituciones de bienestar social

Subrama:
93161 Actividades administrativas federales de instituciones de bienestar social

Clase:
931610 Actividades administrativas federales de instituciones de bienestar social

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC:

- Secretaría de Desarrollo Social
- Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas
- Instituto Nacional de Lenguas Indígenas

Relación con otros Estándares de Competencia:

Estándares equivalentes
- No disponibles

Estándares relacionados
- No disponibles

Aspectos relevantes de la evaluación:

Detalles de la práctica:
Se requiere llevar a cabo en condiciones simuladas

Apoyos:
Es indispensable contar con una persona que hable la misma variante de lengua indígena que el candidato o una variante inteligible.

Duración estimada de la evaluación:

3 horas con 30 minutos en promedio

Referencias de Información:

- Normatividad del programa social correspondiente
- Formatos operativos de mismo programa social

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Atención en su lengua materna a población hablante de lenguas indígenas en programas sociales

Elemento 1 de 3

- Recolectar información socioeconómica y demográfica de hogares en su lengua materna de la población hablante de lenguas indígenas

Elemento 2 de 3

- Orientar en su lengua materna a familias de la población hablante de lenguas indígenas en programas sociales

Elemento 3 de 3

- Atender en su lengua materna a población hablante de lenguas indígenas en trámites y servicios de programas sociales

III.-Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0368	Recolectar información socioeconómica y demográfica de hogares en su lengua materna de la población hablante de lenguas indígenas

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Informa a la autoridad local en la comunidad las acciones a realizar en el marco del programa social:

* Identificándose con el documento con el que lo avala la institución a la que pertenece;
* Indicando el objetivo de la recolección de la información;
* Comunicando el tiempo estimado de estancia que se requiere en la comunidad, y;
* Solicitando los apoyos para ejecutar las acciones requeridas por el programa social.

2. Comunica al informante adecuado la información general del programa social al que pertenece:

* Identificándose con el documento con el que lo avala la institución a la que pertenece;
* Informando el objetivo de la recolección de la información;
* Describiendo el proceso a seguir durante el levantamiento de la información;
* Indicando la información que se requiere recabar de los integrantes del hogar durante el levantamiento de información;
* Explicando los posibles resultados a obtener con la información recabada;
* Cumpliendo con la normatividad correspondiente del programa social;
* Precisando que no se requiere ningún tipo de retribución económica o en especie para la obtención de un beneficio del programa social o como requisito para que se apruebe algún trámite o servicio, y;
* Confirmando si tiene disposición para proporcionar la información requerida por el programa social.

3. Aplica al informante adecuado los instrumentos de recolección de información requerida por el programa social:

* Respetando los usos y costumbres aplicables al hablante de lengua indígena;

* Contextualizando las preguntas/términos, incluidos en los instrumentos, con los usos y costumbres aplicables al informante adecuado;
* Cumpliendo con la normatividad correspondiente del programa social;
* Siguiendo las instrucciones de los mismos;
* Absteniéndose de inducir la respuesta a las preguntas;
* Confirmando verbalmente en cada pregunta las respuestas proporcionadas;
* Indagando cuando alguna respuesta presente incongruencias con respuestas anteriores;
* Indagando cuando alguna respuesta esté incompleta;
* Confirmando con él las correcciones que apliquen;
* Registrando la información correspondiente en los mismos;
* Conservando el sentido de las preguntas en la lengua materna, y;
* Contextualizando en la lengua materna del informante las preguntas/términos necesarios incluidos en los instrumentos.

4. Cierra el levantamiento de información con el informante adecuado:

* En el hogar correspondiente;
* Precisando la relevancia de la información proporcionada y sus implicaciones legales;
* Cumpliendo con la normatividad correspondiente del programa social;
* Proporcionando las instrucciones a seguir para que le dé seguimiento al trámite, y;
* Dejando la evidencia de visita correspondiente en el hogar.

5. Informa a la autoridad local en la comunidad correspondiente la conclusión de los trabajos:

* Precisando si se cumplió el objetivo de las visitas, y;
* Agradeciendo los apoyos proporcionados para ejecutar las acciones requeridas por el programa social.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La documentación preparada para la recopilación de información en los hogares programados para visita:

* Incluye los instrumentos que se requieren aplicar durante la visita, y ;

* Contiene el material de apoyo relacionado con el programa social.

2. La unidad de atención seleccionada para recopilar información:

* Corresponde al universo de atención definido por el programa social, y;

* Cumple con los criterios de selección de vivienda establecidos por el programa social.

3. Los instrumentos aplicados durante la recopilación de información en el hogar visitado:

* Presentan registros legibles en las respuestas de cada pregunta del instrumento;

* Contienen todas las páginas del instrumento aplicado;

* Incluyen datos completos en las respuestas de cada pregunta del instrumento;

* Contienen la clave que permite identificar a qué hogar pertenece la información, e;

* Incluyen la firma/huella dactilar del informante adecuado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones a realizar si en la comunidad asignada se presenta: *Problemática social que implique enfrentamientos violentos *Desastre natural *Contingencia sanitaria.	Conocimiento
2. Acciones a realizar si en la comunidad asignada se presentan acciones de proselitismo.	Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que se dirige al informante adecuado durante la recopilación de la información.
2. Orden:	La manera en que los instrumentos aplicados están libres de manchas y mutilaciones.
3. Tolerancia:	La manera en que se respeta las diferencias de credo, raza, costumbres y género.

GLOSARIO

1. Apoyos para ejecutar las acciones:	Se refiere a espacios físicos, mobiliario, equipo, seguridad en la localidad, medio de transporte especial que se requiera para ingresar y desplazarse en las comunidades, así como referencias físicas, geográficas y demográficas requeridas para el levantamiento de la información.

2.	Autoridad local:	Presidente municipal, síndico, regidores, agentes municipales, jueces, gobernadores tradicionales, de la comunidad en la que se requiere recopilar información para el programa social.
3.	Hogar:	Está integrado por una o más personas que pueden ser o no familiares que comparten la misma vivienda y se sostienen de un gasto común.
4.	Informante adecuado:	Es una persona que tenga 15 o más años de edad, que resida habitualmente en el hogar/familia que no tenga impedimento mental y/o físico (sordo, ciego, mudo) que le impida comprender, razonar y responder las preguntas que integran las encuestas y que no esté bajo el influjo del alcohol o enervantes.
5.	Material de apoyo:	Se refiere a los folletos, formatos, pendones, cojín y tinta para recabar huellas dactilares, etiquetas de identificación, constancias de atención, bolígrafos de tinta negra/azul que funcionen, lápiz, sacapuntas y goma, así como accesorios para trasladar y proteger los instrumentos.
6.	Unidad de atención:	Es un espacio fijo delimitado normalmente por paredes, techo y piso cuyo acceso o entrada es independiente. Este espacio está ocupado por al menos un hogar en el que los integrantes comen, duermen y se protegen del medio ambiente.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0369	Orientar en su lengua materna a familias de la población hablante de lenguas indígenas en programas sociales

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia la sesión de orientación del grupo para dar la información del programa social:

* Conforme a lo especificado en su programa de trabajo;
* Mencionando su nombre completo, su puesto, su participación en el programa social e institución a la que representa;
* Explicando los objetivos de la sesión en el marco del programa social;
* Acordando las reglas de participación en la sesión;
* Verificando que los participantes se registren conforme a la normatividad del programa social correspondiente;
* Distribuyendo a los integrantes del grupo el material de apoyo destinado para ellos, y;

* Especificando que se contará con tiempo para atender preguntas y comentarios de los aspectos vistos en la sesión.

2. Expone al grupo la información del programa social correspondiente:

* Enunciando el objetivo del programa social al que pertenece;
* Especificando la población objetivo a la que está dirigido;
* Explicando la cobertura del mismo;
* Precisando los derechos y obligaciones de la población beneficiaria del programa, y;
* De conformidad a lo definido para esa sesión de acuerdo con el medio correspondiente.

3. Atiende las dudas e inquietudes del grupo respecto al programa social:

* De conformidad con lo establecido al inicio de la sesión;
* Respondiendo las dudas e inquietudes expresadas y que estén relacionadas con lo expuesto en la sesión;
* Utilizando un lenguaje claro y sencillo para el grupo al que se le brinda el servicio, y;
* Con base en la normatividad del programa social correspondiente.

4. Cierra la sesión de orientación de grupo:

* Agradeciendo el tiempo de participación del grupo, y;
* Precisando los datos para poder establecer contacto con el programa social al que pertenece.

5. Atiende las dudas e inquietudes individuales respecto al programa social:

* Respondiendo de acuerdo al tipo de servicio o trámite al que corresponden las dudas e inquietudes expresadas;
* Cumpliendo con la normatividad correspondiente;
* Recabando los registros de la atención conforme a la normatividad correspondiente, y;
* Utilizando un lenguaje claro y sencillo para las personas que se les brinda el servicio.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El material de apoyo destinado para la sesión de orientación:

* Corresponde con las acciones a realizar del programa social al que pertenece.

2. Los registros recopilados en la sesión:

* Están llenados con la información correspondiente;

* Incluyen la información proporcionada por las personas atendidas durante la sesión, y;

* Cumplen con la normatividad correspondiente del programa social.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Artículo 2º. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Conocimiento

GLOSARIO

1. Cobertura:	Tipo de localidades donde existen condiciones y capacidad de atención en el programa social correspondiente.
2. Lenguaje claro y sencillo:	Se refiere a la forma y palabras por medio de las cuales se explican los términos utilizados por el programa social correspondiente que pueden ser orales, gráficos y/o señales aplicables al contexto cultural para la comprensión de la información expuesta.
3. Población objetivo:	Instituciones, asociaciones, hogares o personas que cuentan con las características socioeconómicas requeridas para recibir los beneficios del programa social correspondiente.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0370	Atender en su lengua materna a población hablante de lenguas indígenas en trámites y servicios de programas sociales

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende a la persona que requiere trámites o servicios del programa social del ámbito de su competencia:

* Proporcionando su nombre completo y su cargo en el programa social;

* Identificando el tipo de trámite o servicio que requiere la persona;

* Explicando al interesado lo que implica cada trámite o servicio requerido;

* Especificando los documentos soporte necesarios para cada trámite o servicio que se requiera;
* Verificando que la documentación proporcionada por la persona cumpla con los criterios definidos para el trámite o servicio del programa social correspondiente;
* Aclarando al interesado los términos utilizados para el trámite o servicio;
* Apoyando al interesado en el llenado y revisión de los formatos que requiere el trámite o servicio;
* Informando al interesado el tiempo de respuesta a cada trámite o servicio solicitado;
* Comunicando al interesado los datos de contacto del programa social durante la despedida, y;
* De conformidad a la normatividad del programa social.

2. Comunica el resultado de los trámites o servicios requeridos por la persona atendida:

* Respondiendo, con base en la información disponible del programa social, el estado que guarda el trámite o servicio solicitado por la persona, conforme al ámbito de su competencia;
* Con base en la normatividad del programa social, y;
* Conservando el sentido del mensaje en la lengua materna.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los expedientes entregados:

* Están libres de manchas y mutilaciones que impidan rescatar la información de su contenido;
* Contienen los documentos y formatos que soportan cada trámite o servicio solicitado;
* Cumplen con la normatividad correspondiente del programa social.

2. Los formatos integrados a los expedientes:

* Están llenados con la información correspondiente;
* Incluyen la información proporcionada por las personas atendidas, y;
* Cumplen con la normatividad correspondiente del programa social.

3. Las constancias de atención entregadas a las personas atendidas:

* Están llenados con la información correspondiente;
* Incluyen la información proporcionada por las personas atendidas, y;

* Cumplen con la normatividad correspondiente del programa social.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Iniciativa: La manera en que proporciona información adicional que le sea útil a las personas que atiende.
2. Responsabilidad: La manera en que cuida la confidencialidad de la información y documentos proporcionados por las personas atendidas y derivados de los trámites o servicios recibidos.

GLOSARIO

1. Datos de contacto: Se refiere a la información disponible en el programa social para que el interesado pueda darle seguimiento al trámite o servicio solicitado, o en su defecto, solicitar cualquier información al respecto. Generalmente son: números telefónicos, días y horarios de atención, domicilio, correo electrónico, página web, etc.
2. Documentos soporte: Se refieren a los documentos y/o formatos que cuentan con información personal y que acompañan algún trámite.
3. Servicio: Atención que se proporciona a los beneficiarios para informar el estado que guarda algún trámite y dar respuesta a solicitudes, consultas, quejas, denuncias y reconocimientos.
4. Trámite: Se refiere a los procedimientos que se requieren cumplir para solicitar/cancelar/modificar uno o más beneficios proporcionados por programas sociales. También se considera en este concepto la actualización de la información de beneficiarios.