I.- Datos Generales

Código	Título
EC0385	Prestación de servicios incluyentes para personas con discapacidad

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan servicios incluyentes a personas con discapacidad y que dentro de sus actividades se encuentran el planear la estrategia de atención incluyente para personas con discapacidad y Atender de manera incluyente a personas con discapacidad.

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

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Para alcanzar la competencia en este Estándar de Competencia, se requieren en promedio, 120 horas de capacitación y contar con experiencia de atención a personas con discapacidad.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este EC presenta las funciones que una persona debe saber hacer con respecto a la función de prestación de servicios incluyentes para personas con discapacidad con la finalidad de brindar un mejor servicio a las personas con discapacidad en todos los ámbitos (educativo, salud, transporte, bancario, comunicación transporte, cuidado físico, bienestar, estética, belleza, recreación, deportivo, alimentación, gubernamentales, construcción, legal y laboral). El EC consta de planear la estrategia de atención incluyente para personas con discapacidad y de atender de manera incluyente a personas con discapacidad. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe de contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: 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.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Universidad del Valle de Atemajac, (UNIVA).

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
09 de octubre de 2013	20 de noviembre de 2013

Periodo de revisión/actualización del EC:	Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:
3 años	4 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
No hay referente

Ocupaciones asociadas
No hay referente

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Prestador de servicios a personas con discapacidad

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)
Sector:
61 Servicios educativos
Subsector:
611 Servicios educativos
Rama:
6116 Otros servicios educativos
Subrama:
61169 Otros servicios educativos
Clase:
611698 Otros servicios educativos proporcionados por el sector privado MÉX.
611699 Otros servicios educativos proporcionados por el sector público MÉX.

El presente EC, 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.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Universidad del Valle de Atemajac, UNIVA
- La Estación Incluye, A. C.
- Gente pequeña de Jalisco, A. C.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Elaborar un documento de forma escrita el cual deberá integrar una propuesta de atención para cada una de las siguientes discapacidades: motora, intelectual, visual y

auditiva desde tu área de trabajo o profesión.

- La evaluación del desempeño se realizará mediante la observación de las actividades en escenarios simulados de trabajo, uno en una oficina de gobierno atendiendo a una persona con discapacidad auditiva (pudiendo ser alguien que tenga el conocimiento de lengua de señas) y la otra en una universidad atendiendo a una persona con discapacidad visual (pudiendo ser una personas que conozca el Sistema Braille).

Apoyos/Requerimientos:

- Salón o aula con buena iluminación.
- Dos mesas y 3 sillas.
- Un evaluador y una persona con discapacidad auditiva y otra con discapacidad visual.

Duración estimada de la evaluación

- 1:00 hora en gabinete y 1:00 hora en campo, totalizando 2 horas

Referencias de Información

- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Organización de las Naciones Unidas (ONU) firmada por México el 30 de marzo de 2001 y ratificado el protocolo el 17 de diciembre de 2007
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003
- Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de mayo de 2011**.**
- Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud, emitida por la Organización Mundial de la Salud, (OMS) en 2001

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 2
Prestación de servicios incluyentes para personas con discapacidad.	Planear la estrategia de atención incluyente para personas con discapacidad
	Elemento 2 de 2
	Atender de manera incluyente a personas con discapacidad

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E1271	Planear la estrategia de atención incluyente para personas con discapacidad

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La estrategia de atención incluyente para personas con discapacidad elaborada:
   - Está redactada con la terminología acorde con la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad,
   - Está enfocada a brindar atención a personas con los tipos de discapacidad establecidos por la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud y la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad,
   - Menciona al menos tres de los 7 principios sobre el diseño universal y accesibilidad desapercibida aplicables con el servicio a prestar,
   - Especifica los medios alternativos de comunicación a utilizar de acuerdo con cada uno de los tipos de discapacidad, e
   - Incluye folletos/gráficos/esquemas en los cuales se menciona el protocolo de atención según el tipo de discapacidad.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Siete principios del diseño universal	Conocimiento
2. Características y medidas que deben de tener las rampas para personas con discapacidad	Conocimiento
3. Concepto de discapacidad de acuerdo con la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.	Conocimiento
4. Clasificación de los diferentes tipos de discapacidad con base en la Clasificación Internacional de la Discapacidad y	Conocimiento

CONOCIMIENTOS	NIVEL
la Salud.	
5. Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad de la ONU. • Toma de conciencia sobre la importancia de incluir a la población que vive con discapacidad. • Igualdad y no discriminación.	Conocimiento
6. Concepto de discriminación de acuerdo con La Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación	Conocimiento
7. Concepto de Tiflotecnología y Domótica	Conocimiento

GLOSARIO

1. Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud:	Es el documento es brinda un lenguaje unificado y estandarizado, y un marco conceptual para la descripción de la salud y los estados “relacionados con la salud”. La CIF define los componentes de la salud y algunos componentes “relacionados con la salud” del “bienestar” (tales como educación, trabajo, etc.). Por lo tanto, los dominios incluidos en la CIF pueden ser considerados como dominios de salud y dominios “relacionados con la salud”. Estos dominios se describen desde la perspectiva corporal, individual y mediante dos listados básicos: (1) Funciones y Estructuras Corporales; (2) Actividades-Participación .
2. Medios alternativos de comunicación:	Se refiere al sistema Braille, lengua de señas mexicana, tecnología adaptada.

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 2	E1272	Atender de manera incluyente a personas con discapacidad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende a la persona con discapacidad de manera incluyente:
   - Preguntándole el servicio que requiere, de manera cordial, mediante los medios alternativos de comunicación y de acuerdo con la discapacidad que presenta,
   - Comunicándole alternativas de solución a su trámite/problemática mediante los medios alternativos de comunicación de acuerdo con el tipo de discapacidad que presenta la persona,
   - Manteniendo la postura/distancia con la persona acorde con la discapacidad que presenta la persona,

- Solicitándole que confirme que el mensaje que le proporciona está siendo entendido mediante los medios alternativos de comunicación, y
- Acompañándola en los recorridos que tengan que realizar durante la resolución de su tramité/problemática según su discapacidad.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones a realizar cuando las personas con discapacidad traen apoyos/ayudas técnicas para su desplazamiento.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que brinda un trato cordial a la persona con discapacidad durante todo el servicio.
2. Iniciativa:	La manera en que ofrece alternativas de solución a la problemática presentada por la persona con discapacidad
3. Tolerancia:	La manera en que explica las veces que sea necesario hasta confirmar que la persona con discapacidad entendió el mensaje.

GLOSARIO

1. Apoyos y ayudas técnicas:	Dispositivos tecnológicos y materiales que permiten habilitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices, sensoriales o intelectuales de las personas con discapacidad.