I.- Datos Generales

Código	Título
EC0497	Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como orientadoras y orientadores telefónicos a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género mediante la determinación de la problemática y la asesoría sobre la misma para coadyuvar a su resolución.

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.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este estándar sirve como referente para la evaluación y certificación de las personas que orientan telefónicamente a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género, alineado con lo que establecen los Manuales de Atención Telefónica Vida sin Violencia, diseñados para homologar el marco conceptual y lineamientos de organización de los servicios de atención telefónica para mejorar la calidad que se requiere para proporcionar el servicio.

Describe en cada elemento los desempeños, productos, conocimientos, actitudes, hábitos y valores que las personas que orientan requieren para obtener información sobre los factores de riesgo y/o de emergencia y sobre la problemática de la mujer/víctima para definir la situación, validar la solicitud, proporcionar alternativas, canalizar de acuerdo con la problemática, cerrar la orientación telefónica y registrar la información proporcionada por la mujer/víctima en el formato de registro de datos diseñado para este fin.

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

Se actualiza el EC0029 Asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género publicado en el Diario Oficial de la Federación el 09/06/2009.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencias tramitados con base en el EC0029 “Asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género”, tendrán para su conclusión, incluyendo la emisión de certificados, un plazo máximo de cinco meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del presente Estándar de Competencia.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Para la Igualdad de Género.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:**
21 de agosto de 2014	28 de agosto de 2014
Periodo sugerido de revisión/ actualización del EC:	
3 años	

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

Grupo unitario
3212 Trabajadores que brindan información por teléfono (centro de llamadas) y anunciadores.

Ocupaciones asociadas
Asesor y operador telefónico.
Operador telefónico de información.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Orientadora/Orientador telefónico a víctimas de la violencia

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:
624198 Otros servicios de orientación y trabajo social prestados por el sector privado.
624199 Otros servicios de orientación y trabajo social prestados por el sector público.

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

- Instituto Nacional de las Mujeres, INMUJERES.
- Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, CONAVIM, Línea 01800 Háblalo.
- Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social del Estado de México, Línea Sin Violencia.
- Defensa Jurídica y Educación para Mujeres S.C., "Vereda Themis".
- Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL.
- Pro ayuda a la mujer, Origen A.C., Línea de Ayuda Origen.
- Instituto de la Mujer para el Estado de Morelos, Línea de las Mujeres.
- Instituto Hidalguense de las Mujeres, Línea TelMujer 075.
- Instituto Poblano de las Mujeres, Línea Telmujer 075.
- Instituto Veracruzano de las Mujeres, Línea Sin Violencia 075.
- Secretaría de Seguridad Pública. Coordinación General del C4, Centro de Atención a Llamadas de Emergencia de Chetumal, Quintana Roo, CALLE 066.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:
- Se realizará mediante la simulación de un caso

Apoyos/Requerimientos:
- Diadema telefónica/auricular/teléfono
- PC/ lap top
- Formato de registro de datos electrónico/impreso de la línea de origen de la candidata/to
- Bolígrafos/ lápices
- Directorio de canalización electrónico/impreso de la línea de origen de la candidata/to
- Casos elaborados para el rol de mujeres/víctimas durante la simulación

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 1 hora 45 minutos en campo, totalizando 2 horas y 15 minutos

Referencias de Información

- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV), vigente
- Ley General de Víctimas, vigente.
- Manual de Atención Telefónica Vida sin Violencia. Tomo I. Marco conceptual y lineamientos de organización, Inmujeres (2012).
- Manual de Atención Telefónica Vida sin Violencia. Tomo II. Conceptos y lineamientos generales para la atención telefónica, Inmujeres (2012)
- Manual de Atención Telefónica Vida sin Violencia. Tomo III. Servicios de atención telefónica. Atención psicológica, orientación jurídica y canalización, Inmujeres (2012)
- Manual para el uso no sexista del lenguaje de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres y la Organización de la Sociedad Civil Defensa Jurídica y Educación para Mujeres S.C., "Vereda Themis".
- Programa para el fortalecimiento de la atención telefónica a mujeres en situación de violencia, Inmujeres (2012)
- Reglamento de la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV), vigente.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género

Elemento 1 de 2
Determinar la problemática de la mujer/víctima de la violencia basada en el género

Elemento 2 de 2
Asesorar a la mujer/víctima de la violencia basada en el género sobre su problemática

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E1604	Determinar la problemática de la mujer/víctima de la violencia basada en el género

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el contacto telefónico con la mujer/víctima de la violencia basada en el género en el área de trabajo:
- Preguntando en qué se le puede servir/ayudar,
- Respondiendo en la primera señal de llamada,
- Preguntando el nombre/cómo le gustaría que se le nombrara durante la llamada,
- Preguntando el Estado/Municipio/localidad de dónde llama,
- Preguntando si le es posible continuar con la llamada, y
- Mencionando que la llamada es confidencial.

2. Obtiene información sobre los factores de riesgo y emergencia de la mujer/víctima al momento de la llamada:
- Preguntando si presenta lesiones físicas,
- Indagando si existen otras personas/animales de compañía/bienes afectados por la violencia,
- Preguntando si se encuentra en un lugar donde no esté en riesgo su vida, y
- Solicitando información general sobre la persona que ejerce la violencia.

3. Obtiene información de la problemática de la mujer/víctima de violencia basada en el género:
- Permitiendo hablar a la mujer/víctima mediante el silencio para que pueda expresarse,
- Expresando frases de acompañamiento tales como: le sigo atendiendo/sigo con usted/sigo en la línea cuando hay silencios prolongados por parte de la mujer/víctima,
- Mostrando interés sobre la narración de la mujer/víctima mediante el uso de frases acordes con lo expresado tales como: sí/entiendo/le escucho/continúe/le acompaño/me doy cuenta de…,
- Anotando información que la mujer/víctima vaya mencionando en el sistema de registro de datos electrónico/impreso,
- Preguntando si anteriormente ha vivido/tenido situaciones de violencia,
- Preguntando si ha tomado alguna acción previa sobre la situación de violencia narrada,
- Hablando con la mujer/víctima sin repetir preguntas de hechos que ya han sido relatados,
- Dirigiéndose sin utilizar tecnicismos/palabras que puedan resultar ofensivas/muletillas,

4. Define la problemática de la mujer/víctima de violencia basada en el género:
- Proporcionando información que describe la violencia identificada con base en la narración y en el contexto cultural/social,
- Mencionando los tipos de violencia identificada de acuerdo con las disposiciones generales de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia vigente, y

- Mencionando la síntesis sobre la problemática narrada por la mujer/víctima.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones a realizar ante fallas y/o falta de los insumos	Aplicación
2. Acciones a realizar ante la llamada de una persona en situación de crisis/pánico/amenaza de suicidio/ira/desesperación.	Aplicación
3. Acciones a realizar ante llamadas de bromas e insultos/que plantean situaciones ajenas a la violencia de género/que exceden la capacidad de los servicios de la línea.	Aplicación
4. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia: • Concepto de Perspectiva de Género • Concepto de violencia contra las mujeres • Definición y clasificación de órdenes de protección	Conocimiento
5. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia: • Tipos y Modalidades de violencia	Análisis
6. El género y su relación con la violencia: • Roles y estereotipos de género • Violencia basada en el género • Relaciones de poder • Espiral de la violencia	Conocimiento
7. Los Derechos Humanos: • Concepto de Derechos Humanos • Concepto de Grupos en situación de vulnerabilidad • Definición de vulnerabilidad	Conocimiento
8. Ley general de víctimas: • Principios para los mecanismos, medidas y procedimientos de ayuda a las víctimas • Derechos de las víctimas	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que se dirige con la mujer/víctima por su nombre sin emitir expresiones despectivas sobre la información proporcionada/que reafirmen roles estereotipados de género y subordinación que justifiquen la violencia/ empleando un lenguaje sexista.
2. Tolerancia:	La manera en que la o él orientador permite la libre expresión de sensaciones, emociones, sentimientos, deseos y pensamientos y responde asertivamente ante opiniones/experiencias diferentes a las suyas, planteamientos/llamadas recurrentes/discurso verborréico de la mujer/víctima sin emitir opiniones personales/juicios de valor/creencias.

GLOSARIO

1.	Área de trabajo:	Espacio físico asignado al orientadora/orientador telefónico que cuenta con los insumos para la orientación telefónica.
2.	Asertividad:	Comunicar ideas entendibles sin emitir juicios tendentes a ofender o minimizar las expresiones/experiencias de la mujer/víctima.
3.	Discurso verborréico:	Refiere a un discurso que se caracteriza por una exagerada tendencia a hablar.
4.	Información general de la persona que ejerce la violencia:	Conjunto de datos tales como: nombre/apellidos/edad/sexo/parentesco/relación/hijas e hijos/características físicas/ocupación/antecedentes penales/escolaridad/adicciones/conductas violentas.
5.	Insumos:	Instrumentos y/o herramientas tales como directorio de canalización y de transferencia, formatos que facilitan la orientación telefónica ya sean impresos/digitales, computadora, teléfono/diadema que son proporcionados por la institución/dependencia.
6.	Juicio de valor:	Comentario/s realizados, por la orientadora/orientador, sobre la personalidad, estilo de vida y expectativas, con el uso de adjetivos calificativos, hacia la persona que realiza la llamada.
7.	Lenguaje no sexista:	Aplicación equitativa del lenguaje para hacer alusión a los géneros de acuerdo con lo establecido en Manual para el uso no sexista del lenguaje de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres y la Organización de la Sociedad Civil Defensa Jurídica y Educación para Mujeres S.C., “Vereda Themis”.
8.	Muletillas:	Palabras/expresiones que se intercalan de forma reiterada en el lenguaje de manera innecesaria y que carecen de significado dentro de la conversación.
9.	Persona que ejerce la violencia:	Refiere a toda persona que inflige cualquier tipo de violencia.
10.	Sistema de registro de datos:	Refiere a aquellas herramientas físicas/electrónicas para asentar la información generada durante la orientación telefónica.
11.	Víctima de violencia basada en el género:	Persona de cualquier edad a quien se le inflige violencia por razones de género/se ve afectada de manera indirecta por la vivencia de una tercera.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E1605	Asesorar a la mujer/víctima de la violencia basada en el género sobre su problemática

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Valida la solicitud con la mujer/víctima de violencia basada en el género:
   - Mencionando la necesidad identificada, y
   - Preguntando si está de acuerdo con el planteamiento realizado.

2. Proporciona alternativa/s que contribuyan para la resolución de la problemática de acuerdo con la narración de la mujer/víctima de violencia basada en el género:
   - Preguntando si cuenta con alguna persona e institución/organización que le brinde/pueda brindar ayuda,
   - Mencionando la/s alternativas para la resolución de la problemática,
   - Preguntando si tiene dudas sobre la/s alternativas proporcionadas, y
   - Respondiendo a dudas planteadas por la mujer/víctima.

3. Canaliza a la mujer/víctima de violencia basada en el género:
   - Preguntando si puede/ tiene donde tomar nota de los datos que serán proporcionados,
   - Proporcionando el nombre, dirección y teléfono de las instituciones/organizaciones acordes con la problemática identificada y con la ubicación proporcionada por la mujer/víctima,
   - Mencionando los derechos que tiene de acuerdo con la/las alternativas de canalización proporcionadas, y
   - Preguntando si tiene dudas sobre la información proporcionada.

4. Concluye la orientación telefónica con la mujer/víctima de violencia basada en el género:
   - Mencionando que la información es con fines estadísticos y confidenciales, y
   - Solicitando la información faltante en el sistema de registro de datos impreso/electrónico.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de registro de datos electrónico/impreso de la mujer/víctima llenado:
   - Contiene la información en los espacios asignados para su registro de acuerdo con los datos proporcionados por la mujer/víctima,
   - Incluye la fecha en que recibe la orientación la mujer/víctima,
   - Presenta los nombres de la/las instituciones/organizaciones sugeridas de canalización para atender la problemática planteada,
   - Contiene el/los tipos de violencia de acuerdo con la problemática planteada,
   - Contiene el tipo de orientación proporcionada,
   - Presenta el número de folio/clave asignada de la llamada para el seguimiento del reporte/recurrencia,
   - Presenta la información general de la persona que ejerce la violencia,
   - Presenta la información general de la mujer/víctima de violencia de acuerdo con la información proporcionada durante la llamada telefónica, e
   - Incluye el resumen del caso de acuerdo con lo proporcionado por la mujer/víctima.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que durante la llamada solicita tiempo de espera en la línea cada que requiere buscar información, así como agradecer el tiempo brindado por la mujer/víctima cuando retome la comunicación.

2. Responsabilidad:	La manera en que la orientadora/orientador menciona al inicio de la llamada el protocolo de entrada y al cierre de la llamada el protocolo de salida de la Institución/Organización.

GLOSARIO

1. Canalización:	Es el momento en el que orientadoras/es proporcionan a mujeres/víctimas los datos de contacto de la/s instituciones/organizaciones especializadas para su atención de manera precisa, acorde con la problema, tomando en cuenta la cercanía con su domicilio, urgencia, disponibilidad, gratuidad o, en su caso, costo de los servicios, etcétera; y en donde pueden encontrar apoyo para su proceso terapéutico, jurídico, médico y social.
2. Directorio de canalización:	Documento que contiene nombre, dirección, teléfono, días y horarios de atención, requisitos y tipos de servicio de las instituciones públicas y privadas que proporcionan atención a mujeres y víctimas afectadas por la violencia basada en el género.
3. Información general de la mujer/víctima	Conjunto de datos tales como: nombre/apellidos/edad/sexo/ parentesco/relación/hijas e hijos/características físicas/ocupación.
4. Instituciones públicas y privadas:	Las Instituciones/organizaciones del ámbito público y de la sociedad civil son: centros de atención psicológica, jurídica, médica; cuyos servicios son proporcionados de forma gratuita/por cuotas de recuperación con base en estudios socioeconómicos.
5. Protocolo de entrada:	Refiere al conjunto de frases que se mencionan al primer contacto con la víctima e incluye: saludo/presentación de la línea/seudónimo de la orientadora u orientador.
6. Protocolo de cierre:	Refiere al conjunto de frases que se mencionan al finalizar la llamada con la mujer/víctima e incluye: despedida/recordatorio de los días y horarios de servicio/nombre de la línea/seudónimo de la orientadora u orientador.
7. Tipo de orientación:	La atención primaria proporcionada a la mujer/víctima de violencia basada en el género para coadyuvar en la resolución de la problemática identificada la cual puede ser jurídica, psicológica, médica y social.