I.- Datos Generales

Código	Título
EC0617	Prestación de servicios de representación y apoyo del sindicalismo responsable a los trabajadores

Propósito del Estándar de Competencia
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como representantes sindicales, proporcionando servicios de representación y apoyo al trabajador.

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 1248 horas de experiencia laboral o 600 horas de experiencia con 24 horas de capacitación.

Descripción general del Estándar de Competencia
El Estándar describe el desempeño del personal involucrado en proporcionar a los trabajadores asesoría y gestión en materia laboral, jurídica, de vivienda y de salud y servirá como referencia para evaluar y certificar la competencia de las personas que se desempeñan en proporcionar a los trabajadores asesoría y gestión en materia laboral, jurídica, de vivienda y de salud. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que se debe de contar para realizar un trabajo, así como las actitudes, habilidades y valores relevantes del 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
De la Productividad y Competitividad Laboral.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
21 de agosto de 2015	8 de septiembre de 2015
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
1132 Directores de organizaciones sindicales

Ocupaciones asociadas
Líder sindical.
Asesor o representante sindical.
Tesorero sindical.
Secretario general de sindicato.
Delegado sindical.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

81 Otros servicios excepto actividades gubernamentales.

Subsector:

813 Asociaciones y organizaciones[T].

Rama:

8131 Asociaciones y organizaciones comerciales, laborales, profesionales y recreativas.

Subrama:

81312 Asociaciones y organizaciones laborales y sindicales.

Clase:

813120 Asociaciones y organizaciones laborales y sindicales.

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.

- Confederación de Trabajadores de México.
- Federación de Trabajadores del Estado de Coahuila, CTM.
- Formación Integral en Desarrollo del Talento Humano, SC.
- Sindicato Industrial de Trabajadores del Estado de Coahuila, CTM.
- Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria Metal-Mecánica, Sidero-Metalúrgica, Automotriz y Proveedoras de Autopartes en General, de la Energía, sus Derivados y Similares de la República Mexicana,"Miguel Trujillo López".
- Sindicato Nacional de la Industria de los Alimentos y su Distribución en la República Mexicana, CTM.
- Sindicato de Trabajadores de Oficinas de la Industria y el Comercio, CTM
- Sindicato de Trabajadores de la Industria Manufacturera y Maquiladora de Coahuila, CTM.
- Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria de Bebidas Enlatadas, Envasadas, Embotelladas y su Distribución, CTM.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, sin embargo puede realizarse de manera simulada en área acondicionada para la realización.
Apoyos/Requerimientos:	• Para aplicar este EC es necesario contar como mínimo con el

siguiente material: Ley Federal del Trabajo, Contrato Colectivo del Trabajo, Reglamentos Internos de Trabajo, Formato establecido para el seguimiento de servicios de asesoría y gestión laboral integral, PC/ Lap Top.

Duración estimada de la evaluación

- 1 horas en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas.

Referencias de Información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Contrato Colectivo del Trabajo.
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
- Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Ley Federal del Trabajo.
- Reglamentos Internos de Trabajo.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Prestación de servicios de representación y apoyo del sindicalismo responsable a los trabajadores.

Elemento 1 de 2
Asesorar al trabajador en materia laboral, jurídica, de vivienda y de salud.

Elemento 2 de 2
Gestionar los servicios en materia laboral, de vivienda y de salud.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E1959	Asesorar al trabajador en materia laboral, jurídica, de vivienda y de salud.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la identificación del servicio a prestar durante la entrevista con el trabajador:
   - Recibiendo al trabajador de acuerdo a las políticas de calidad establecidas por el centro de trabajo,
   - Solicitando al trabajador el nombre, domicilio, teléfono, número de empleado, puesto/área de trabajo, centro de trabajo, de acuerdo al formato establecido para el seguimiento de servicios de asesoría y gestión laboral integral,
   - Anotando el planteamiento del problema indicado por el trabajador, de acuerdo al formato establecido para el seguimiento de servicios de asesoría y gestión laboral integral, e
   - Identificando la instancia correspondiente para darle seguimiento a la problemática del trabajador, de acuerdo a las Leyes y lineamientos vigentes reglamentados en cada Centro de Trabajo.

2. Ofrece la asesoría en materia laboral:
   - Confirmando con el trabajador la información establecida en el formato para el seguimiento de servicios de asesoría y gestión laboral integral,
   - Informando al trabajador si su solicitud de servicio es aplicable/ no aplicable, de acuerdo a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, el Contrato Colectivo de Trabajo y el Reglamento Interno de Trabajo. y
   - Resolviendo las dudas hasta aclararlas con respecto al problema expuesto por el trabajador.

3. Facilita la asesoría en materia jurídica:
   - Verificando con el trabajador el problema expuesto en el formato establecido para el seguimiento de servicios de asesoría y gestión laboral integral,
   - Identificando el problema del trabajador de acuerdo a la materia aplicable,
   - Informando al trabajador la documentación básica a utilizar de acuerdo al problema expuesto y en base a lo establecido en la normatividad vigente, y
   - Comunicando al trabajador el alcance de la asesoría al canalizarlo al área jurídica de acuerdo al problema expuesto.

4. Presta la asesoría en materia de vivienda:
   - Revisando con el trabajador la solicitud en materia de vivienda expuesto en el formato establecido para el seguimiento de servicios de asesoría y gestión laboral integral,
   - Solicitando al trabajador los datos adicionales del trámite a realizar, de acuerdo al formato establecido para el seguimiento de servicios de asesoría y gestión laboral integral,
   - Comunicando al trabajador las posibles opción/opciones de respuesta conforme a la normatividad vigente, y
   - Disipando dudas con respecto a la asesoría proporcionada de acuerdo al problema expuesto en el formato establecido para el seguimiento de servicios de asesoría y gestión laboral integral.

5. Brinda la asesoría en materia de salud:
- Verificando el tipo de servicio de atención, de acuerdo al problema expuesto en el formato establecido para el seguimiento de servicios de asesoría y gestión laboral integral,
- Solicitando al trabajador el número de seguridad social, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la institución de salud,
- Solicitando al trabajador la información adicional de acuerdo al problema expuesto en el formato establecido para el seguimiento de servicios de asesoría y gestión laboral integral, y
- Informando al trabajador las posibles opción/opciones correspondientes conforme al problema expuesto, así como a la normatividad vigente en materia de salud.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Artículo 399 y 399 Bis de la Ley Federal del Trabajo • Plazo para solicitar la revisión del contrato colectivo de trabajo y el tabulador de salario anexo, y • Plazo para solicitar el tabulador de salario anexo al contrato colectivo.	Conocimiento
2. Capítulo VIII Participación de los Trabajadores en las Utilidades de las Empresas, de la Ley Federal del Trabajo: • Porcentaje de participación de los trabajadores en las utilidades de una empresa, • Plazo para entregar a los trabajadores o a su representante la declaración anual de la empresa, y • Participantes con derecho al reparto de utilidades.	Conocimiento

GLOSARIO

1.	Centro de Trabajo:	Todo aquel lugar, cualquiera que sea su denominación, en el que se realicen actividades de producción, de comercialización o de prestación de servicios, o en el que laboren personas que están sujetas a una relación de trabajo.
2.	Materia de Salud:	Servicio que recibe una persona para la atención médica.
3.	Materia de Vivienda:	Servicio que recibe la población ante necesidades de vivienda.
4.	Materia Laboral:	Es la atención que se brinda a un trabajador en relación a su entorno laboral ya sea individual o colectivo.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E1960	Gestionar los servicios en materia laboral, de vivienda y de salud.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el seguimiento integral en materia laboral:
- Contrastando el problema de trabajador con el área correspondiente, de acuerdo a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, Contrato Colectivo de Trabajo y el Reglamento Interno de Trabajo, e

- Informando al trabajador el resultado de la problemática de acuerdo a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, el Contrato Colectivo de Trabajo y el Reglamento Interno de Trabajo.

2. Efectúa el trámite en materia de vivienda:
- Acudiendo a la institución de vivienda correspondiente para consultar la opción/opciones de respuesta de acuerdo al caso planteado en el formato establecido para el seguimiento de servicios de asesoría y gestión laboral integral, y
- Comunicando al trabajador la resolución emitida por la institución correspondiente del caso planteado en el formato para el seguimiento de servicios de asesoría y gestión laboral integral.

3. Ejecuta el seguimiento al servicio en materia de salud:
- Canalizando al trabajador a la dependencia de salud correspondiente de acuerdo los requerimientos, a la Ley aplicable y a los lineamientos establecidos por la institución de salud, y
- Validando con el trabajador que el servicio se haya recibido de acuerdo al tiempo establecido por la institución de salud.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Formato de Servicio de Asesoría y Gestión Laboral Integral elaborado:
- Contiene el nombre del trabajador,
- Menciona el domicilio del trabajador,
- Incluye el teléfono del trabajador,
- Muestra el número de empleado asignado por el centro de trabajo,
- Indica el puesto/área de trabajo asignado por el centro de trabajo,
- Contiene el número de seguridad social del trabajador asignado por el Instituto Mexicano del Seguro Social/Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado,
- Señala el centro de trabajo en que labora el trabajador,
- Define el área competente en donde se realizará la gestión/seguimiento,
- Describe el planteamiento del problema/servicio presentado por el trabajador,
- Detalla el seguimiento y retroalimentación brindada al trabajador en base al fundamento de la referencia normativa correspondiente, y
- Contiene la firma del trabajador de conformidad por el servicio otorgado.

GLOSARIO

1. Contrato Colectivo de Trabajo:	Es el convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patrones, o uno o varios sindicatos de patrón, con el objeto de establecer las condiciones según las cuales debe prestarse el trabajo en una o más empresas o establecimientos.
2. Reglamento Interior de Trabajo:	Es el conjunto de disposiciones obligatorias para trabajadores y patrón en el desarrollo de los trabajos en una empresa o establecimiento.