I.- Datos Generales

Código	Título
EC1374	Conciliación para la solución de conflictos en materia laboral individual

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de los servidores públicos que participan en el procedimiento de conciliación prejudicial en materia laboral individual, de acuerdo con lo establecido en la Ley Federal del Trabajo vigente.

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

El EC describe las competencias requeridas de los servidores públicos que participan en una conciliación para la solución de conflictos en materia laboral individual, a partir de la aplicación de técnicas y herramientas para llegar a acuerdos para la solución del conflicto: durante la preparación de la sesión, la conducción de la sesión y la conclusión del procedimiento de conciliación en materia laboral individual. De igual manera, se establecen los conocimientos básicos que el servidor público deberá demostrar, así como las actitudes relevantes durante su desempeño.

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

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

de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
02 de junio de 2021	13 de julio de 2021
Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:	**Vigencia del certificado:**
	3 años

3 años

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

Grupo unitario

9999 Ocupaciones no especificadas

Ocupaciones asociadas

9999 Ocupaciones no especificadas

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Auxiliar judicial

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

Sector:

93 Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de Organismos internacionales y extraterritoriales.

Subsector:

931 Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia.

Rama:

9314 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público.

Subrama:

93141 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público.

Clase:

931410 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden 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

- Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral.
- Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Relación con otros estándares de competencia/Estándares relacionados

- EC1038 Intervención para la solución de conflictos
- EC0619 Solución de conflictos mediante técnicas de neuro-negociación
- EC1250 Conciliación para la solución de conflictos en materia laboral

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este Estándar, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e

	infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Número de personas y roles de acuerdo al caso establecido con fines de evaluación. • Material de papelería: hojas de papel bond, plumas azules y rojas, folders, sellos de certificación, cojín entintable, calculadora y engrapadora. • Equipo de cómputo. • Impresora/Multifuncional. • Formato de Citatorio. • Formato de Acta de Audiencia de Conciliación. • Formato de Convenio. • Formato de Acta de Cumplimiento de Convenio. • Formato de Certificación. • Espacio físico: oficina cerrada, mesa redonda y tres sillas ejecutivas.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en gabinete y 1.5 horas en campo, totalizando 3.5 horas.

Referencias de Información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123.
- Ley Federal del Trabajo, vigente.
- Manual de Organización y Procesos de la Coordinación General de Conciliación Individual, vigente.
- Lineamientos para el Procedimiento de Conciliación Prejudicial Individual, vigente.
- Manual de Conciliación Laboral.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Conciliación para la solución de conflictos en materia laboral individual

Elemento 1 de 3
Planear la conciliación en materia laboral individual

Elemento 2 de 3
Ejecutar la conciliación en materia laboral individual

Elemento 3 de 3
Finalizar la conciliación en materia laboral individual

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E4320	Planear la conciliación en materia laboral individual

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Revisa los datos previos para la audiencia de conciliación:
- Identificando dentro del acuse de la solicitud el nombre completo del solicitante,
- Verificando que el acuse contemple el nombre completo y domicilio del citado, e
- Identificando dentro del acuse el objeto de la solicitud.

2. Corrobora las condiciones para la celebración de la audiencia de conciliación:
- Revisando el día y hora de la audiencia de conciliación,
- Revisando y firmando el citatorio dirigido al solicitante y al citado, y
- Entregando al jefe de departamento a efecto de que realice las acciones pertinentes.

3. Verificar la asistencia de las partes:
- Revisando el citatorio contenido dentro del expediente asignado a la conciliación laboral respectiva,
- Verificando que sea voceada la audiencia de conciliación por nombre completo del solicitante y el citado,
- Comunicándoles que se dirijan a la sala de audiencia correspondiente, y
- Dando la bienvenida a las partes al Centro correspondiente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes productos:

PRODUCTOS

1. El citatorio a la audiencia de conciliación, elaborado conforme al formato establecido por la institución:
- Con base en la información de la solicitud de conciliación requisitada previamente por el solicitante,
- Se presenta de manera física/electrónica, en el formato establecido por la institución,
- Incluye el objeto de la conciliación,
- Presenta la fecha en que se genera el citatorio,
- Contiene el nombre completo del solicitante,
- Incluye el nombre de la persona que se va a citar,
- Contiene el número de identificación único,
- Contiene la dirección del citado a la audiencia,
- Contiene los fundamentos legales por los cuales se cita a la audiencia de conciliación,
- Incluye el lugar, fecha y hora de la audiencia de conciliación, y
- Contiene el nombre completo y firma del servidor público competente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Artículo 684-C de la Ley Federal del Trabajo, relacionado con los datos que debe contener la solicitud de conciliación.	Conocimiento
2. Artículo 684-F de la LFT, fracciones I y II, sobre la emisión del citatorio y sobre la aprobación o desestimación de las causas de justificación para la inasistencia a la audiencia de conciliación.	Conocimiento
3. Tipos y características de los diferentes citatorios en el proceso de conciliación.	Conocimiento
4. Seguimiento al buzón electrónico para facilitar la comunicación dentro del procedimiento de conciliación.	Conocimiento
5. Diferencia entre audiencia de conciliación y ratificación.	Conocimiento
6. Lineamientos para el Procedimiento de Conciliación Prejudicial Individual, numerales 4 a 16, 36, 37, 38, 39, 40 y 42.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que en todo momento mantiene un trato cordial, respetuoso y empático con las partes interesadas.
2. Orden:	La manera en que todo momento explica clara y estructuradamente lo relacionado con las etapas y sus requisitos en el procedimiento de conciliación.

GLOSARIO

1.	Buzón electrónico:	El medio electrónico creado para cada una de las partes interesadas, a través del cual el Centro notificará lo referente al procedimiento de conciliación prejudicial individual.
2.	Centro:	El Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral y los Centros de Conciliación Locales.
3.	Citatorio:	El documento personal a través del cual se solicita la comparecencia de alguno de los intervinientes en el procedimiento de conciliación prejudicial individual, es decir, persona trabajadora o patrón.
4.	Conciliación individual:	Se refiere a la búsqueda de acuerdos ante conflictos de carácter interpersonal, considerando los derechos y la relación laboral, a través de la justicia restaurativa.

5.	Conciliación Prejudicial:	Mecanismo alternativo mediante el cual las personas involucradas en un conflicto laboral, en el ejercicio de su autonomía, proponen asistidos por un servidor público, opciones de solución a la controversia en que se encuentran, pudiendo recibir y aceptar, sobre la base de criterios objetivos, alternativas de soluciones diversas.
6.	Conflicto:	Proceso originado por dos o más partes interdependientes cuando se perciben como un obstáculo para la satisfacción de sus intereses, llevando a cada una a realizar acciones que buscarán controlar, neutralizar, frustrar o incluso destruir a la otra.
7.	Partes:	El trabajador (a), patrón y/o representante legal que participan activamente en el procedimiento de conciliación prejudicial en materia individual.
8.	Persona solicitante:	Las y los trabajadores, patrones y representantes legales, que solicitan al Centro los servicios de orientación, asesoría y conciliación.
9.	Revictimización:	Conjunto de consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas que afecta negativamente a la víctima en su contacto con el sistema de justicia y suponen un choque entre las legítimas expectativas de la víctima y la inadecuada atención institucional recibida.
10.	Solicitud de conciliación:	Documento que presenta el solicitante a través de comparecencia personal, por escrito debidamente firmado, o en su caso, por vía electrónica, para dar inicio al procedimiento de conciliación.
11.	Víctima:	Personas que, individual y colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o psicológicas, sufrimiento emocional, pérdida económica o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E4321	Ejecutar la conciliación en materia laboral individual

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Se presenta ante las partes:
- Portando en todo momento su credencial institucional, a efecto de estar plenamente identificado y generar confianza en las partes interesadas,
- Dando la bienvenida a las partes de manera cordial y respetuosa,
- Presentándose mediante nombre completo, y
- Especificando la función que realizará como servidor público dentro del proceso.

2. Corrobora la identidad de las partes:
- Solicitando a las partes que se presenten con nombre completo y se identifiquen/acrediten con cualquier documento oficial, según sea el caso,
- Verificando que la persona que comparezca en representación de la persona moral acredite su personalidad,
- Verificando la competencia del objeto de la solicitud, y
- Asignando un buzón electrónico personalizado al citado para recibir notificaciones durante el procedimiento de conciliación prejudicial.

3. Explica a las partes en qué consiste el proceso de conciliación:
- Detallando el objeto, alcance, beneficios y límites de la conciliación,
- Precisando que los elementos aportados por las partes en el procedimiento de conciliación no podrán constituir prueba o indicio en ningún procedimiento administrativo o judicial,
- Informando que el tratamiento de los datos proporcionados por las partes estará sujeto a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública,
- Informando que pueden consultar el aviso de privacidad en la página web/sala de conciliación del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral,
- Acordando con las partes normas básicas de conducta, y
- Preguntando a las partes si existen dudas o preguntas al respecto.

4. Desarrolla el procedimiento de conciliación:
- Utilizando un lenguaje claro, incluyente y sencillo,
- Aplicando técnicas de comunicación al inicio del procedimiento de conciliación: escucha activa, parafraseo, preguntas y replanteo,
- Invitando a las partes a exponer su punto de vista sobre el conflicto,
- Cediendo la palabra a las partes y respetando las normas acordadas para que expresen los puntos de su controversia,
- Fomentando la reflexión neutral entre las partes que los lleve a analizar el conflicto desde diferentes puntos de vista para clarificar sus intereses reales,
- Indagando sobre el interés de la solicitud de conciliación para conocer más a fondo la problemática,
- Aplicando técnicas de comunicación durante el procedimiento de conciliación: asertividad, agente de realidad y lluvia de ideas,

- Exhortando a las partes para que presenten formulación de acuerdos con base en el intercambio de información que presentaron,
- Realizando el ejercicio de las prestaciones legales/extralegales que corresponden al objeto de la solicitud,
- Preguntando al citado si los montos a pagar son libres de impuestos,
- Cuidando que se salvaguarden los derechos fundamentales del trabajador y la no renuncia de los mismos, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal del Trabajo y demás normativas aplicables, y
- Preguntando a las partes si existen dudas o preguntas al respecto.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Artículo 527 de la LFT sobre la competencia del Centro; elaboración del acuerdo de competencia.	Conocimiento
2. Artículo 684-E de la LFT, fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII, sobre las reglas para tramitar el proceso de conciliación.	Conocimiento
3. Artículo 685-Ter de la LFT, sobre los conflictos exceptuados de agotar la instancia conciliadora.	Conocimiento
4. Medios alternativos de solución de controversias. • Concepto • Tipos • Características	Conocimiento
5. Técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación.	Conocimiento
6. Negociación: • Concepto • Tipos • Características	Conocimiento
7. Técnicas de contención y manejo de crisis.	Conocimiento
8. Nociones de perspectiva de género, vulnerabilidad y revictimización.	Conocimiento
9. Título Trece-Bis, Capítulo I, del procedimiento de conciliación prejudicial.	Compresión
10. Artículo 123 constitucional.	Conocimiento Conocimiento
11. Artículo 684-C de la LFT, sobre el contenido de la solicitud de conciliación.	
12. Artículo 684-H de la LFT, sobre los principios de la conciliación.	Conocimiento

CONOCIMIENTOS	NIVEL
13. Lineamientos para el Procedimiento de Conciliación Prejudicial Individual, numerales 4, 17 al 24, 32, 33, 34, 35, 37, 41, 43, 44 y 45.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

SITUACIONES EMERGENTES

Situaciones Emergentes

1. Cuando alguna de las partes presenta una crisis emocional.

Respuesta ante situación emergente.

Tratando de identificar la problemática y en función de ello realizar la contención requerida, informar de lo sucedido al superior jerárquico inmediato/canalizar a la institución correspondiente.

2. Cuando alguna de las partes presenta una crisis de agresividad.

Respuesta ante situación de emergente.

Identificando la problemática, conservando la distancia adecuada para salvaguardar su integridad, evitando en todo momento contradecir o reaccionar a las agresiones por parte de la persona. Dar aviso al superior jerárquico inmediato/ canalizar a la institución correspondiente.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden:	La manera en que en todo momento explica de manera clara y comprensible en qué consiste el procedimiento de conciliación, sus etapas y sus implicaciones.
2. Iniciativa:	La manera en que en todo momento hace respetar las reglas acordadas desde el inicio del procedimiento de conciliación y ofrece proactivamente alternativas de solución de acuerdo con lo manifestado por las partes.
3. Tolerancia:	La manera en que en todo momento tiene disposición para comprender y atender las diferencias que tengan las partes, generando una condición de inclusión.
4. Amabilidad:	La manera en que en todo momento se dirige a las partes con respeto, empatía e imparcialidad.

GLOSARIO

1. Documento oficial de identificación:	Credencial del INE vigente, Cédula Profesional con fotografía; Pasaporte vigente; Cartilla del Servicio Militar Nacional; documento migratorio vigente; certificado de matrícula consular.
2. Lenguaje claro:	El uso correcto del vocabulario que permite la compresión del mensaje a través del diálogo pausado, horizontal, sincero, sin rebuscamientos, fundado y motivado.
3. Lenguaje incluyente:	Toda expresión verbal, escrita, corporal que utiliza vocabulario neutro, con la finalidad de evitar discriminación o clasificación debido a género, sexo, raza, religión, origen étnico y condición social.
4. Lenguaje sencillo:	Toda expresión que abandona el uso de tecnicismo y utiliza palabras de fácil comprensión por parte del personal adscrito al Centro, al dirigirse a las personas interesadas, con la finalidad de establecer confianza y certeza durante el procedimiento de conciliación.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E4322	Finalizar la conciliación en materia laboral individual

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Puntualiza los acuerdos obtenidos durante la sesión de conciliación:
- Verbalizando las propuestas de acuerdo manifestadas por cada una de las partes,
- Realizando la propuesta de contenido y alcances de un arreglo conciliatorio de acuerdo con lo expresado por las partes interesadas,
- Validando con las partes los acuerdos alcanzados y condiciones de cumplimiento durante la sesión de conciliación,
- Informando a las partes que se realizará el convenio por escrito, con base en la solución de la controversia planteada,
- Comunicando a las partes que en caso de incumplimiento del convenio se aplicará la medida de apremio que establece la Ley, y
- Asegurándose de que las partes interesadas comprendan la totalidad de la información que se le está brindando, así como sus implicaciones.

2. Finaliza el procedimiento de conciliación:
- Redactando el acta de audiencia correspondiente,
- Redactando el convenio escrito que contendrá los acuerdos alcanzados durante la sesión de conciliación,
- Otorgando una copia del convenio a las partes para dar lectura y validación de este,
- Solicitando a las partes suscriban el convenio,
- Firmando el convenio signado por ambas partes,
- Certificando las copias del convenio suscrito,
- Redactando el acta de cumplimiento de convenio,
- Entregando copias certificadas del acta de audiencia, del convenio y del acta de cumplimiento a las partes,
- Compilando los acuses de recepción de los documentos entregados, mismos que deberán contar con nombre, fecha y firma de los receptores, así como la huella digital del solicitante, y
- Agradeciendo a las partes por su participación en la audiencia de conciliación y por el éxito en los acuerdos establecidos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El acta de audiencia de conciliación prejudicial, elaborada:
- Incluye la identificación de la oficina del Centro de Conciliación que la emite,
- Especifica el número único de identificación,
- Incluye el lugar y fecha de expedición,
- Incluye el nombre completo de la persona/representante, previo cotejo del documento con el cual acreditó su personalidad,
- Contiene las manifestaciones vertidas por las partes durante la sesión de conciliación,
- Contiene las propuestas y acuerdos para resolver el conflicto manifestada por las partes,

- Indica los términos y plazos de cumplimiento de los acuerdos,
- Contiene los nombres completos y las firmas de las partes interesadas, y
- Contiene el nombre completo y la firma del servidor público.

2. El convenio de conciliación, elaborado:
- Incluye la oficina del Centro de Conciliación que la emite,
- Especifica el número único de identificación,
- Incluye el lugar y fecha de expedición,
- Incluye el nombre completo de las partes, previo cotejo con los documentos de identificación y acreditación de personalidad,
- Especifica las condiciones laborales del trabajador,
- Contiene la relación sucinta de los hechos y los acuerdos asumidos por ambas partes, estableciendo el fundamento legal,
- Incluye los plazos de cumplimiento, así como la pena convencional en caso de incumplimiento del convenio,
- Incluye el nombre completo y firma de la parte trabajadora,
- Incluye el nombre completo y firma de la parte empleadora, e
- Incluye el nombre completo y firma del servidor público.

3. Constancia de cumplimiento de convenio, elaborada:
- Incluye la oficina del Centro de Conciliación que la emite,
- Especifica el número único de identificación,
- Incluye el nombre completo de las partes,
- Especifica el objeto de la conciliación,
- Identifica la fecha de conflicto,
- Identifica la fecha de registro de la solicitud de conciliación,
- Incluye la fecha y hora de la audiencia de conciliación,
- Incluye la fe de cumplimiento del convenio,
- Incluye la fecha de emisión de la constancia, e
- Incluye el nombre completo y firma del servidor público.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Artículo 33 de la LFT, sobre la irrenunciabilidad de derechos de los trabajadores y formalidades del convenio.	Conocimiento
2. Artículo 684-E de la LFT, fracciones XIV, primer párrafo sobre la obligación de entregar copia certificada a las partes donde conste el cumplimiento del convenio.	Conocimiento
3. Artículo 684-E de la LFT, fracción VIII, párrafo segundo sobre la formulación de contenidos y alcances del arreglo conciliatorio, celebración de convenio.	Conocimiento

CONOCIMIENTOS	NIVEL
4. Artículo 684-E de la LFT, fracciones XIV, último párrafo sobre la imposición de pena convencional para el caso de incumplimiento de convenio.	Conocimiento
5. Lineamientos para el Procedimiento de Conciliación Prejudicial Individual, numeral 44 referente a cerciorarse de que la persona interesada tiene claridad en las implicaciones del convenio prevista en los numerales 26 al 29.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Perseverancia:	La manera en que busca el logro de la conciliación entre las partes interesadas.
2. Responsabilidad:	La manera en que se ejecutan oportunamente las técnicas para la conciliación y se busca el cumplimiento de la legislación laboral.

GLOSARIO

1. Acta de Audiencia de Conciliación:	Documento oficial en el que el servidor público da fe de la relación sucinta de los hechos acontecidos y las manifestaciones vertidas por las partes, durante la audiencia de conciliación prejudicial en materia individual.
2. Acta de cumplimiento de convenio:	Documento oficial en el que el servidor público certifica que las partes del procedimiento cumplieron en tiempo y forma los acuerdos asumidos en el convenio celebrado ante el Centro.
3. Copia certificada:	Reproducción documental (habitualmente fotocopia) fiel al documento original, que atestigua mediante el sellado o rúbrica del servidor público competente que la misma no ha sido manipulada posteriormente a su emisión.
4. Convenio:	Acuerdo de voluntades firmado por las partes y por el servidor público, producto de la conciliación entre las partes interesadas, es decir trabajador y patrón, en el que se establece la solución de manera justa y equitativa de una controversia laboral.
5. Derechos fundamentales del trabajo:	De acuerdo con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento, adoptada en la Conferencia Internacional del Trabajo de junio de 1998, los derechos fundamentales del trabajo son: a) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; b) la eliminación de

todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; c) la abolición efectiva del trabajo infantil; y c) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.