I.- Datos Generales

Código	Título
EC1554	Prestación de servicios de mediación para atender casos de violencia en espacios laborales con base en técnicas que fomentan el respeto y la paz

Propósito del Estándar de Competencia

Servir para la evaluación y certificación de las personas que brindan la prestación de servicios de mediación para promover el respeto, prevenir y atender casos de violencia en espacios laborales con base en técnicas que fomentan el respeto y la paz.

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

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

Descripción general del Estándar de Competencia

Describe las funciones que realiza una persona durante el proceso de mediación para atender casos de violencia en espacios laborales, a la manifestación de un acto de violencia por parte de la Persona que Denuncia Violencia (PDV), el contacto con la Persona Señalada por Violencia (PSV), dar inicio al proceso de mediación, hasta la conclusión del proceso de mediación y la integración del expediente correspondiente. De igual manera, establece las actitudes relevantes que deberá demostrar durante su desempeño.

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
Espacios Libres de Violencia de Género

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
19 de junio del 2023	04 de agosto del 2023
Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
2 años	2 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

Mediador en casos de violencia en espacios laborales.

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

Sector:

54 Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos.

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Rama:

5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

Subrama:

54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

Clase:

541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

Una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, el presente EC 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

- HERMAS, Valores y Negocios, S.C.
- Instituto de Políticas Públicas del Estado de México y sus Municipios.
- Universidad Mexiquense de Seguridad.

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 con base en un caso de mediación establecido previamente; 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:	• Una Persona que Denuncia Violencia (PDV), una Persona Señalada por Violencia (PSV) y una persona que fungirá como el superior jerárquico. • El caso establecido con fines de evaluación.

- Espacio físico: limpio, aislado, con iluminación y ventilación adecuados, libre de distractores auditivos y visuales, con el mobiliario necesario (3 sillas).
- Material de papelería: hojas, plumas, engrapadora y folder.
- Equipo de cómputo e impresora/multifuncional.
- Formatos de apoyo para el proceso de mediación:
  - Formato de Solicitud de Atención a la Violencia
  - Formato de Declaración Breve de la Persona Señalada por Violencia
  - Formato Reglas para la Sesión
  - Formato Resumen Pregunta 1
  - Formato Resumen Pregunta 2
  - Formato Acuerdos para Eliminar el Conflicto
  - Formato Seguimiento de Acuerdos
- Formato para evidencia de producto:
  - Formato Minuta de Acuerdos

Duración estimada de la evaluación

- 15 minutos en gabinete y 45 minutos en campo, totalizando 1 hora.

Referencias de Información

- Código Penal Federal, vigente.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, vigente.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, vigente.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, vigente.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Prestación de servicios de mediación para atender casos de violencia en espacios laborales con base en técnicas que fomentan el respeto y la paz

Elemento 1 de 3

Atender casos de violencia en espacios laborales con base en técnicas que fomentan el respeto y la paz

Elemento 2 de 3

Conducir la sesión de mediación para atender casos de violencia en espacios laborales con base en técnicas que fomentan el respeto y la paz

Elemento 3 de 3

Concluir la sesión de mediación para atender casos de violencia en espacios laborales con base en técnicas que fomentan el respeto y la paz

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E4779	Atender casos de violencia en espacios laborales con base en técnicas que fomentan el respeto y la paz

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende la manifestación de un acto de violencia por parte de la Persona que Denuncia Violencia (PDV):

- Presentándose de acuerdo al protocolo institucional,
- Preguntando a la PDV cómo se siente, de qué manera puede apoyarla y si requiere atención física/emocional por parte de una persona experta en la salud,
- Explicando que el objetivo es escucharla y apoyarla en todo momento bajo el principio de discreción/confidencialidad, con el fin de propiciar un ambiente de confianza,
- Mencionando que para apoyarla requerirá algunos datos que asentará en el Formato de Solicitud de Atención a la Violencia,
- Informando que el tratamiento de los datos proporcionados estará sujeto a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública vigentes,
- Solicitando a la persona que realice una narración breve de los hechos,
- Realizando preguntas directas respecto al hecho y las circunstancias de tiempo/modo/lugar,
- Comentando que el hecho de violencia que ha descrito es susceptible de ser atendido mediante el proceso de mediación, y
- Acordando la fecha, hora y lugar para celebrar la sesión de mediación.

2. Establece contacto con la Persona Señalada por Violencia (PSV):

- Presentándose de acuerdo al protocolo institucional,
- Explicando que forma parte del Comité de Atención Mediación CAM/funge como persona mediadora,
- Comentando que fue señalada en un acto/hecho de violencia por determinada persona,
- Explicando que el objetivo es escucharla y apoyarla en todo momento bajo el principio de discreción/confidencialidad, para propiciar un ambiente de confianza,
- Mencionando que para apoyarla requerirá algunos datos que asentará en el Formato de Declaración Breve de la Persona Señalada por Violencia,
- Informando que el tratamiento de los datos proporcionados 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 vigentes,
- Solicitando a la persona que realice una narración breve de los hechos,
- Realizando preguntas directas respecto al hecho y las circunstancias de tiempo/modo/lugar,
- Explicando los beneficios de participar del proceso de mediación para atender el acto/hecho de violencia en el que fue señalado, e
- Informando la fecha, hora y lugar para celebrar la sesión de mediación.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que en todo momento se dirige a la PDV y a la PSV con cordialidad y respeto.

GLOSARIO

1. Acto de violencia: Es un comportamiento o situación que amenazan la integridad física, psicológica o moral de las personas.

2. Espacio Laboral: También denominado centro de trabajo es el lugar o lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, donde se realizan actividades de explotación, aprovechamiento, producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, en los que laboran personas que estén sujetas a una relación de trabajo.
   De ahí que, la mediación en un espacio laboral o en un centro de trabajo puede darse en cualquier espacio definido por las autoridades de dicha institución/empresa considerando que el espacio físico se encuentre limpio, aislado, con iluminación y ventilación adecuados, libre de distractores auditivos y visuales y tres sillas.

3. Formato de Solicitud de Atención a la Violencia: Es el formato en el cual se establece la petición de atención por parte de una Persona que Denuncia Violencia (PDV), mismo que la persona mediadora le solicitará requisitar en su totalidad, en congruencia con la narración de los hechos, asentando su nombre completo y firma autógrafa.

4. Formato de Declaración Breve de la Persona Señalada por Violencia: Es el formato en el cual se establece la solicitud de atención a una Persona que es Señalada por Violencia (PSV), mismo que la persona mediadora le solicitará requisitar en su totalidad, en congruencia con su narración de los hechos, asentando su nombre completo y firma autógrafa.

5. Mediación: Es un medio alternativo de solución de conflictos caracterizado por la intervención de una tercera persona, donde la persona que funge como mediadora ayuda a dos o más personas a sostener un diálogo tranquilo y respetuoso, con el fin de que alcancen una solución. Es decir, que construyan a través de la comunicación acuerdos que den soluciones satisfactorias a su conflicto; una propuesta para transitar en la cultura de paz.

6. Persona experta en salud: Refiere a toda persona profesional en el campo de la medicina cuya función es propiciar a una tercera un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

7. Persona que Denuncia Violencia (PDV):	Persona que manifiesta haber sido objeto de violencia laboral de forma directa o indirecta.
8. Persona Señalada por Violencia (PSV):	Persona a quien se le imputa un acto de violencia en el ámbito laboral.
9. Técnicas que fomentan el respeto y la paz:	• Escucha activa • Propiciar entre las personas participantes un diálogo tranquilo y respetuoso • Propiciar que se establezcan y se cumplan las reglas de conducta y respeto para llevar a cabo la mediación • Parafraseo • Modulación de la voz • Contacto visual • Generación de confianza
10. Violencia y tipos de violencia:	La técnica de mediación es aplicable en casos de violencia no graves, relacionados con faltas de respeto que no están tipificados como delitos en el Código Penal Federal, en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, los Código Penal Estatales y demás relativos y aplicables; y que atendidos oportunamente evitarán la progresión de la violencia en el espacio laboral. Ejemplos: agresión verbal, malos entendidos, chismes, rivalidades, malos tratos que no tienen que ver con género, entre otros.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E4780	Conducir la sesión de mediación para atender casos de violencia en espacios laborales con base en técnicas que fomentan el respeto y la paz

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe a las personas participantes:

- Saludando conforme al protocolo institucional,
- Indicando el lugar en que deben tomar asiento, que permita tener el contacto frente a frente y sin barreras, y
- Situándose entre ambas personas, a manera de formar un semi círculo, libre de objetos/muebles/distractores y sin barreras.

2. Establece los lineamientos para el desarrollo de la sesión de mediación:

- Dirigiéndose en todo momento con un tono de voz neutro, con lenguaje claro y sencillo, e incluyente,
- Explicando el objetivo de la mediación/los beneficios/limitaciones de ésta,
- Enfatizando la importancia del proceso de mediación para la solución de conflictos de violencia y promover la paz en los ámbitos laborales,
- Realizando preguntas directas que enfaticen la importancia que tiene el respeto mutuo en dicho proceso para favorecer un ambiente de cordialidad,
- Manifestando que las personas participantes están abiertas al diálogo y mantendrán en todo momento una conducta basada en: el respeto, amabilidad, tolerancia y la no discriminación,
- Invitándolas a participar para establecer de manera conjunta las reglas que se deben respetar durante la sesión, como: el tiempo de participación, el orden de participación/turnos, la modulación de voz y el lenguaje libre de palabras/expresiones ofensivas,
- Indicando que la sesión se podrá dar por concluida cuando exista incumplimiento a las reglas establecidas,
- Comentando que la sesión se desarrollará principalmente con base en dos preguntas: ¿Qué pasó? y ¿Qué propone para solucionar el conflicto?,
- Haciendo contacto visual con las personas participantes cuando estén hablando, de manera respetuosa e imparcial, y
- Comentando que durante la sesión se tomarán notas/se registrará información proporcionada por las personas participantes en los formatos establecidos, con la finalidad de generar una minuta.

3. Inicia la sesión de mediación:

- Demostrando en todo momento una postura de escucha activa y apertura con las personas participantes,
- Omitiendo realizar juicios de valor y gesticulaciones que denoten aprobación/reprobación,
- Permitiendo que las personas participantes se expresen libremente y sin interrupciones durante el tiempo acordado para la narración,
- Cediendo la palabra a las personas participantes para que respondan al cuestionamiento ¿qué pasó? mediante la narración de su versión,

- Parafraseando la narración de cada una de las personas participantes respectivamente, hasta obtener el visto bueno de quien hizo uso de la palabra,
- Cediendo la palabra a las personas participantes para que respondan al cuestionamiento ¿qué propone para solucionar el conflicto?,
- Parafraseando la respuesta de cada una de las personas participantes respectivamente, hasta recibir el visto bueno de quien hizo uso de la palabra,
- Preguntando a las personas participantes ¿cuáles son los acuerdos que proponen?,
- Parafraseando la respuesta de cada una de las personas participantes respectivamente, hasta recibir el visto bueno de quien hizo uso de la palabra,
- Preguntando a las personas si están de acuerdo con las propuestas/explicando los beneficios que conlleva lograr un acuerdo/indicando a las personas que tomará 5 minutos con cada una para llevarlas a visualizar los pros/contras de lograr un acuerdo/no llegar a un acuerdo,
- Informando a las personas participantes que se han logrado los acuerdos/no se lograron acuerdos, y
- Leyendo en voz alta las propuestas de acuerdos para solucionar el conflicto.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden:	La manera en que conduce la sesión de mediación de manera estructurada, respetando los turnos, tiempos de participación de las personas y las distintas etapas del proceso de acuerdo con la técnica “Colabora con Respeto”.

GLOSARIO

1. Distractores auditivos y visuales:	Distractores auditivos son aquellos cuyo nivel de decibeles sean un factor que afecta el proceso de mediación pudiendo ser: música, conversaciones, ruido de calle, maquinaria, dispositivos electrónicos. Distractores visuales son aquellos presentes en el lugar asignado al proceso de mediación, que por su contenido, tamaño o cantidad afectan la atención requerida en el proceso de mediación.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E4781	Concluir la sesión de mediación para atender casos de violencia en espacios laborales con base en técnicas que fomentan el respeto y la paz

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Concluye la sesión de mediación:

- Agradeciendo a las personas participantes por su disposición y apertura para aceptar el proceso de mediación,
- Informando que los pormenores de la sesión se asentarán en una minuta, misma que deberán firmar de conformidad,
- Despidiéndose de acuerdo al protocolo establecido por la institución, y
- Entregando al superior jerárquico la minuta firmada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La Minuta de Acuerdos, elaborada:

- Especifica el lugar, fecha, hora de inicio y término de la sesión,
- Contiene los datos de identificación de las personas participantes y de la persona mediadora: nombre completo y cargo,
- Contiene la narración de los hechos de cada una de las personas participantes,
- Señala los acuerdos establecidos y las condiciones de cumplimiento/la descripción de los acuerdos no tomados,
- Contiene las firmas autógrafas de la PDV, de la PSV y de la persona mediadora, y
- Presenta la leyenda relacionada con la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública vigentes.

GLOSARIO

1. Condiciones de Cumplimiento:	Son las especificaciones en cuanto a tiempo, forma y lugar para el cumplimiento de los acuerdos pactados en la sesión de mediación por parte de las personas participantes. Se deben señalar los nombres de las personas participantes incluyendo a la persona que dará seguimiento al cumplimiento de dichos acuerdos.