

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales

Acuerdo SE/I-12/03,S mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba los Estándares de Competencia Laboral EC0260, EC0262 y EC0263.

H. COMITE TECNICO DEL CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES.

CONSTANCIA DE ACUERDO

En la Primera Sesión Extraordinaria de 2012, del H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, celebrada el veintisiete de agosto de 2012, se aprobó el siguiente:

ACUERDO SE/I-12/03,S

Con fundamento en la Cláusula Décimo Séptima, inciso a) del Contrato de Fideicomiso y artículos 25, 26 y 27 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias y 8, fracción III, de su Estatuto Orgánico, este Comité Técnico aprueba los Estándares de Competencia que se describen a continuación y cuyo contenido es responsabilidad de la entidad.

1. Realización de operaciones especiales en la actuación policial con acciones de alto impacto
2. Venta de boletos, tarjeta recargable y recarga electrónica.
3. Acompañamiento emocional a mujeres diagnosticadas con cáncer de mama

I.- Datos Generales

Código	Título
--------	--------

EC0260	Realización de operaciones especiales en la actuación policial con acciones de alto impacto
--------	---

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la realización de operaciones especiales en la actuación policial con acciones de alto impacto para el rescate de víctimas/detención de objetivos y cuyas competencias incluyen planear el operativo/misión a desarrollar y ejecutar técnicas y procedimientos de la intervención en operaciones especiales.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en 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.

El presente Estándar de Competencia es de uso restringido por estar relacionado con la Seguridad Pública.

Descripción del Estándar de Competencia

El EC describe el desempeño de las personas que realizan operaciones especiales en la actuación policial con acciones de alto impacto, desde planear el operativo/misión a desarrollar, cuando elabora el plan de acción, hasta ejecutar técnicas y procedimientos de la intervención en operaciones especiales, cuando aplica técnicas de descenso para la infiltración en zonas de difícil acceso. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con lo que debe contar para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cuatro

Desempeña diversas actividades tanto programadas, poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos, recibe lineamientos generales de un superior, requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados, es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:

Policía Federal

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

27/agosto/2012

Fecha de publicación en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización del EC:

2 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

2 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo ocupacional:

Oficiales de policía y guardias de seguridad

Ocupaciones asociadas:

Oficial de policía

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Elemento de operaciones especiales

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

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 ^{MEX}

Rama:

9314 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público ^{MEX}.

Subrama:

93141 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público ^{MEX}.

Clase:

931410 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público ^{MEX}.

El presente Estándar de Competencia, 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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Policía Federal-Sistema de Desarrollo Policial

Estándares relacionados

- EC0169 Realización de la intervención con tácticas policiales

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica: Para demostrar la competencia del EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, sin embargo pudiera realizarse de manera simulada si el sitio para la evaluación cuenta con la estructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos: Es necesario contar como mínimo, con el siguiente equipo para poner en práctica este EC: Stand de tiro, Armamento: Autobús/Aeronave/Casa táctica blindada para asalto, torre de rapell, vehículos, equipo de rapell y soga rápida, equipo de tiro: siluetas, protectores auditivos y visuales, Cartuchos, Camionetas, Radios de comunicación, Soga rápida, Soga espía, GPS.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 9 horas en campo, totalizando 10 horas

Referencias de Información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 21
- Ley de la Policía Federal
- Reglamento de la Ley de la Policía Federal
- Código de Conducta para Funcionarios Encargados de hacer cumplir la ley
- Principios básicos sobre el empleo de la fuerza y armas de fuego por los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley.

En caso de modificaciones posteriores de los ordenamientos legales mencionados serán aplicables los que se encuentren vigentes al momento de la evaluación con fines de certificación.

II.- Perfil del Estándar de Competencia**Estándar de Competencia**

Realización de operaciones especiales en la actuación policial con acciones de alto impacto

Elemento 1 de 2

Planear el operativo/misión a desarrollar

Elemento 2 de 2

Ejecutar técnicas y procedimientos de la intervención en operaciones especiales

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0906	Planear el operativo/misión a desarrollar

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Elabora el plan de acción:
 - Identificando en la orden de servicio la fecha, lugar y objetivo del operativo/misión a desarrollar,
 - Recopilando información sobre el lugar donde se llevará a cabo,
 - Reuniendo datos sobre el probable número de infractores y víctimas/rehenes,

- Recabando información sobre las características particulares del inmueble/autobús/aeronave/zona geográfica/condiciones climatológicas donde se ejecutará el asalto/misión,
- Asignando funciones específicas a los integrantes del grupo de asalto/patrulla de combate de acuerdo a las capacidades de los elementos y al tipo de operación a realizar,
- Ubicando zona de seguridad para extracción de grupo de asalto/patrulla de combate,
- Seleccionando el equipo y armamento a utilizar de acuerdo al tipo de asalto/misión, y
- Designando los medios para traslado de acuerdo al lugar de la operación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|--------------|
| 1. Patrulla rural: definición, conformación y funciones de los integrantes. | Conocimiento |
| 2. Grupo de asalto: definición, conformación y funciones de los integrantes. | Conocimiento |
| 3. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 21 | Conocimiento |

Referencia

Código

Título

2 de 2	E0907	Ejecutar técnicas y procedimientos de la intervención en operaciones especiales
--------	-------	---

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aplica técnicas de descenso para la infiltración en zonas de difícil acceso:
 - Colocándose el equipo orgánico de rapell/soga rápida de acuerdo con las características del equipo.
 - Realizando las medidas de seguridad correspondientes a las técnicas correspondientes de rapell/soga rápida,
 - Descendiendo por medio de rapell caminando/saltando hacia atrás rápidamente/deslizándose sostenido con ambas manos y los pies entrelazados a la soga rápida,
 - Ejecutando la caída con ambos pies sin perder el equilibrio, y
 - Asegurando la zona de descenso colocándose en posición de tiro con el fin de evitar una posible agresión.
2. Realiza desplazamientos en tierra por medio de la navegación:
 - Ingresando las coordenadas al Sistema de Posicionamiento Global,
 - Realizando la conversión de coordenadas en el Sistema de Posicionamiento Global,
 - Dirigiéndose a la ruta generada por la conversión de coordenadas, señalada en el Sistema de Posicionamiento Global, y
 - Comunicándose con sus compañeros en todo momento, en la frecuencia acordada durante la navegación.
3. Rescata a las víctimas/rehenes:
 - Ingresando a la casa-habitación/autobús/aeronave aplicando las técnicas de asalto/registro/de combate/ técnicas de supervivencia correspondientes para el rescate de las víctimas/rehenes.
4. Neutraliza al objetivo a través de técnicas de tiro:
 - Seleccionando el tipo de arma a utilizar de acuerdo al operativo correspondiente,
 - Realizando el regimado de los órganos de puntería para evitar complicaciones durante el/los disparo/s,

- Adoptando la posición de tiro de acuerdo al operativo correspondiente,
 - Identificando visualmente el objetivo a neutralizar, y
 - Efectuando disparo/s de acuerdo al tipo de operativo que se presenta.
5. Realiza aseguramiento de artefactos explosivos:
- Acordonando la zona a través del posicionamiento de elementos/carro radio patrulla/cinta,
 - Marcando el artefacto explosivo para su rápida localización por el especialista,
 - Realizando la preservación del lugar de los hechos conforme al Acuerdo vigente de la Procuraduría General de la República,
 - Desalojando rápidamente la zona a través de la ruta de evacuación designada, y
 - Notificando de inmediato al especialista por medio de radio/celular.
6. Realiza apoyo de primeros auxilios:
- Colocando a la persona herida en una zona libre de fuego para evitar lesiones,
 - Aplicando contención de hemorragias/torniquete/respiración de salvamento de acuerdo a la lesión presentada, y
 - Colocando al lesionado en posición lateral de seguridad.
7. Acuerda la exfiltración de la zona de conflicto/desastre con la sogá espía:
- Colocándose el arnés especial al cuerpo,
 - Verificando que la cuerda, candados y arnés estén fijos al cuerpo,
 - Identificando con el grupo táctico/la patrulla de combate el lugar de la extracción,
8. Realiza la exfiltración de la zona de conflicto/desastre apoyado de la sogá espía:
- Anclándose a la sogá con posición rodilla en tierra,
 - Adoptando posición de extracción durante el recorrido del helicóptero, y
 - Efectuando caída de pie sin perder el equilibrio.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Principios básicos sobre el empleo de la fuerza y armas de fuego por los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley	Conocimiento
2. Código de Conducta de los Servidores Públicos encargados de hacer cumplir la Ley	Conocimiento
3. Principios básicos de supervivencia	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Perder el factor sorpresa recibiendo agresión con arma de fuego.
2. Víctima con presencia de síndrome de Estocolmo.
3. Emboscada.

Respuestas esperadas

1. Repeler la agresión y realizar técnicas de registro.
2. Solicitar de inmediato el apoyo a personal capacitado.
3. Repeler la agresión y buscar punto alternativo para reagrupación.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Perseverancia: La manera en que se adapta al medio y circunstancias que se presentan en el operativo/misión hasta la culminación de las encomiendas que se le encargan para el logro de los objetivos.

GLOSARIO

1. Artefacto explosivo: Dispositivo diseñado para causar daño de manera personal o antipersonal utilizando explosivo.
2. Aseguramiento: Resguardo temporal de inmuebles/personas/objetos mientras se define su situación legal.
3. Emboscada: Ataque sorpresivo y con ventaja, con el objetivo de neutralizar al enemigo en movimiento.
4. Exfiltración: Salir del lugar de conflicto/desastre apoyado en la soga espía.
5. Factores ambientales/físicos /químicos: Son todas aquellas condiciones climatológicas para la ejecución de un disparo, condiciones del terreno a trabajar y la cantidad de pólvora y fulminante a utilizar.
6. Lugar de extracción: Sitio designado para evacuar al personal de una zona de operación.
7. Misión: Funciones específicas de una tarea asignada por el superior.
8. Neutralización: Dejar fuera de combate a un infractor.
9. Posición lateral de seguridad: Posición en la cual se coloca al elemento herido para su evacuación y así brindar los primeros auxilios.
10. Posición de extracción: Posición que adopta el elemento para evitar giros durante el vuelo, extendiendo ambos brazos.
11. Regimado: Acción de alinear los órganos de puntería de un arma.
12. Sistema de Posicionamiento Global: GPS, Sistema global de navegación por satélite, que permite determinar por todo el mundo la ubicación de un objeto.
13. Soga espía: Cuerda anillada que se utiliza anclada a un helicóptero para sujetar y desplazar a los elementos de un lugar a otro.
14. Soga rápida: Cuerda de descenso anclada a un helicóptero, mediante el cual el elemento se desplaza por medio de la sujeción con pies y manos.
15. Técnica de asalto: Toma sorpresiva y rápida de un inmueble con las variantes de distribución conocida y desconocida.
16. Técnica de registro: Revisión cautelosa y minuciosa de un inmueble.
17. Tirador selecto: Elemento altamente capacitado para efectuar tiro de precisión desde largas distancias.

I.- Datos Generales

Código	Título:
EC0262	Venta de boletos, tarjeta recargable y recarga electrónica.

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la venta de boletos, tarjetas recargables y recarga electrónica, cuyas competencias incluyen la preparación de los instrumentos de trabajo, realizar cortes de venta, así como el depósito del importe de dicha venta y el resguardo de valores.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en 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 del Estándar de Competencia

El EC describe los desempeños del trabajador en la venta de boletos y tarjetas recargables del transporte colectivo metro, empezando por verificar el área y los instrumentos de trabajo, corroborando el funcionamiento del POS, así como revisar y contar los valores para vender al público usuario los boletos, tarjetas recargables y recarga electrónica; además de llevar a cabo el corte de la venta, el depósito del efectivo producto de la misma y el resguardo de los valores en todo momento.

El presente Estándar de Competencia 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 y se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Sistema de Transporte Colectivo.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

27/agosto/2012

Fecha de publicación en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización del EC:

2 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

4 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones

Módulo/Grupo ocupacional:

Taquillero

Ocupaciones asociadas:

Empleado vendedor de boletos

Taquilleros

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

Sector:

48-49 Transportes, correos y almacenamientos.

Subsector:

485 Transporte terrestre de pasajeros, excepto ferrocarril.

Rama:

4851 Transporte colectivo urbano y suburbano de pasajeros de ruta fija.

Subrama:

48511 Transporte colectivo urbano y suburbano de pasajeros de ruta fija.

Clase:

485114 Transporte de pasajeros urbano y suburbano en metro.

El presente Estándar de Competencia, 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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Sistema de Transporte Colectivo.

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 en una taquilla con venta media, en un horario entre las 10:00 y las 17:00 Hrs.

Apoyos/Requerimientos: Es necesario contar con el permiso correspondiente para el acceso a la taquilla, el uso de los instrumentos de trabajo y el manejo de los valores de la taquilla; contar con la presencia del jefe inmediato, informar al personal de la estación y solicitar su apoyo cuando sea necesario.

Duración estimada de la evaluación

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

Referencias de Información

- Manual: Normas y procedimientos para el personal de taquilla.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Venta de boletos, tarjeta recargable y recarga electrónica.

Elemento 1 de 3

Preparar las condiciones para la venta de boletos, tarjeta recargable y recarga electrónica.

Elemento 2 de 3

Vender boletos, tarjeta recargable y recarga electrónica.

Elemento 3 de 3

Realizar corte de la venta, traspaso de turno y resguardo de valores.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título:
1 de 3	E0910	Preparar las condiciones para la venta de boletos, tarjeta recargable y recarga electrónica.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el área y los elementos de trabajo:
 - Ingresando a la taquilla cerrando con llave por dentro,
 - Verificando las condiciones de uso de: POS, mobiliario, instrumentos, y
 - Notificando al jefe inmediato las posibles anomalías en estas verificaciones.
2. Revisa el contenido de la caja de valores:

- Cotejando que los valores correspondan con los datos registrados en los documentos de trabajo,
- Verificando que los boletos y tarjetas recargables se encuentren empacados,
- Comprobando que las tarjetas recargables sean reconocidas por el POS,
- Ordenando los valores sobre el pupitre de venta, y
- Notificando inmediatamente al jefe en turno, si existe alguna anomalía.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Lesión en manos por apertura/cierre de puerta de taquilla y puerta de caja de valores.

RESPUESTAS ESPERADAS

Informar al jefe en turno y esperar indicaciones.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza La manera en que se presenta aseada y debidamente uniformada.

GLOSARIO:

1. Instrumentos de trabajo: Conjunto de equipos y material específico para la venta como son: lámpara, plumón, lupa, detector de billetes falsos. Así como los documentos: movimiento de boletos, ficha de depósito parcial, ficha de depósito total y bitácora.
2. POS: Equipo de cómputo que permite la recarga electrónica de las tarjetas recargables.
3. Valores: Incluye Boletos, Tarjetas recargables, Actas de faltantes de boletos y/o tarjetas recargables, Fondo fijo, Llaveros de la taquilla.

Referencia	Código	Título:
2 de 3	E0911	Vender boletos, tarjeta recargable y recarga electrónica.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia venta de boletos y tarjeta recargable:
 - Recibiendo del usuario el dinero,
 - Contando y verificando la autenticidad del efectivo, y
 - Entregando el/los boletos/tarjeta recargable de cada solicitud y el cambio si es el caso.
2. Realiza recarga de la tarjeta:
 - Recibiendo del usuario el dinero y la tarjeta recargable,
 - Contando y verificando la autenticidad del efectivo,
 - Efectuando la recarga solicitada, y
 - Entregando la tarjeta recargable y el cambio, si es el caso.
3. Realiza depósitos parciales:

- Contabilizando el efectivo recaudado de las transacciones realizadas,
- Depositando en el envase un rango de \$5,000.00 a \$7,000.00,
- Anotando en el movimiento de boletos el folio del envase, monto del efectivo, y
- Depositando de inmediato el envase dentro de la caja de maroma.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La Ficha de depósito parcial:

- Contiene número de folio del envase,
- Indica la estación, línea, número de taquilla, turno y fecha,
- Indica el importe total de la transacción,
- Describe la cantidad de billetes y monedas por denominación, y
- Nombre completo, firma y número de expediente del responsable del depósito.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Identificación de elementos de seguridad del efectivo

Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Falta/exceso de moneda fraccionaria para entregar cambio al usuario.

RESPUESTAS ESPERADAS

Informar al usuario la falta/exceso de moneda fraccionaria, y sugerirle al usuario espere un momento para ser atendido.

SITUACION EMERGENTE

2. Agresión del usuario.

RESPUESTAS ESPERADAS

No responder la agresión, solicitar el apoyo al personal de la estación e informar al jefe en turno.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|----------------|--|
| 1. Amabilidad: | La manera en que tiene un trato cordial con el usuario y personal del STC. |
| 2. Tolerancia: | La manera en que tiene un trato prudente y respetuoso con el usuario, en caso de presentarse diferencia de opiniones durante el servicio. |
| 3. Orden: | La manera en que coloca los boletos y tarjetas recargables en el lugar adecuado y el efectivo en el cajón monedero, para tener despejada el área de venta. |

GLOSARIO

- | | |
|-------------------|--|
| 1. Caja de maroma | Caja de seguridad donde se resguardan los envases con el importe producto de la venta. |
|-------------------|--|

2. Envase: Bolsa de plástico transparente con folio y sello de seguridad donde se coloca el importe producto de la venta con los documentos de trabajo.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0912	Realizar corte de la venta, traspaso de turno y resguardo de valores.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Realiza corte de venta:
 - Contabilizando valores de la taquilla,
 - Cerrando la sesión en el POS,
 - Pasando al pupitre de trabajo el efectivo, producto de la venta,
 - Contabilizando el importe total/final de la venta, y
 - Depositando el importe total en el envase.
- Realiza traspaso de turno:
 - Firmando el movimiento de boletos,
 - Anotando en la bitácora de la taquilla los eventos que transcurrieron en el turno, y
 - Apagando el POS al final del servicio de la venta.
- Resguarda Valores:
 - Colocando los valores e instrumentos de trabajo en la caja de valores,
 - Cerrando la caja de valores, y
 - Saliendo de la taquilla, cerrándola con llave.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

- El Movimiento de boletos:
 - Contiene datos generales de la estación y fecha de elaboración,
 - Indica la cantidad de boletos/tarjetas que se reciben/traspasan y la venta que se realiza por turno,
 - Indica la cantidad de boletos/tarjetas entregados por la compañía de traslado de valores,
 - Indica el fondo fijo,
 - Indica el número de depósitos que se realizaron en cada turno,
 - Contiene el nombre completo, firma y número de expediente de la persona que laboró por turno, y
 - Dejando la copia en el archivo de la taquilla al final del servicio.
- La Ficha de depósito total:
 - Contiene el número de folio del envase,
 - Indica la estación, línea, número de taquilla, fecha, y turno,
 - Describe la cantidad de billetes y monedas por denominación,
 - Contiene el nombre completo, firma y número de expediente del personal al que corresponde el depósito, y
 - Describe el número de depósitos parciales y el importe de éstos.
- El ticket de venta de recargas emitido por el POS:

- Contiene el número de usuario, hora de inicio y término de la sesión, e
- Indica el importe total de las recargas.
- 4. El ticket de recarga imposible emitido por el POS:
 - Contiene el número de usuario, hora de registro de recarga fallida y monto.
- 5. El envase del dinero sellado:
 - Contiene el efectivo de la venta y los documentos de trabajo correspondientes.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|--------------------|--|
| 1. Responsabilidad | La manera en que se obtiene el importe exacto por la venta realizada durante cada turno. |
|--------------------|--|

GLOSARIO:

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Fondo fijo: | Cantidad de dinero asignada, en moneda fraccionaria a cada taquilla como reserva para dar cambio a los usuarios. |
| 2. Movimiento de boletos: | Formato de trabajo que permite controlar los boletos y tarjetas que se custodian en la taquilla, así como el registro de los datos del personal que laboró. |
| 3. Ticket de recarga imposible: | Comprobante de recarga electrónica no realizada, ya que el POS no completa el ciclo de lectura. |

I.- Datos Generales

Código:

Título:

EC0263

Acompañamiento emocional a mujeres diagnosticadas con cáncer de mama

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que brinden servicios de acompañamiento emocional a mujeres diagnosticadas con cáncer de mama a través de una introducción a la sesión de acompañamiento emocional y del desarrollo de la misma.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en 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 del Estándar de Competencia:

En el presente Estándar de Competencia se detalla el desempeño que, la persona que brinda acompañamiento emocional a mujeres diagnosticadas con cáncer de mama, debe demostrar durante la introducción de las mujeres diagnosticadas con cáncer de mama a la sesión de acompañamiento emocional, a través de darles la bienvenida y mencionarles el propósito y reglas de la sesión, así como durante el desarrollo de la sesión al abordar a la mujer diagnosticada con cáncer de mama y proporcionarle alternativas de apoyo emocional durante la sesión de acompañamiento personalizado entre otros desempeños.

Así mismo, establece los conocimientos teóricos básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo.

El presente Estándar de Competencia 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

Para la Igualdad de género.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

27/agosto/2012

Fecha de publicación en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones

Módulo/Grupo Ocupacional:

Otros especialistas y técnicos no clasificados

Ocupaciones asociadas:

Otros especialistas no clasificados

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

Sector:

62 Servicios de salud y asistencia social

Subsector:

621 Servicios médicos de consulta externa y servicios relacionados

Rama:

6213 Otros consultorios para el cuidado de la salud

Subrama:

62139 Otros consultorios para el cuidado de la salud

Clase:

621399 Otros consultorios del sector público para el cuidado de la salud

El presente Estándar de Competencia, 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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC:

- Instituto Nacional de las Mujeres.
- Instituto Jalisciense de las Mujeres.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

Para la evaluación con fines de certificación con base en este estándar de competencia se llevará a cabo en una prueba con condiciones controladas para lo cual se requiere de al menos cuatro mujeres que conformen el grupo de acompañamiento.

- Apoyos/Requerimientos:
- Un aula iluminada y ventilada para un mínimo de 6 personas en la que estén cómodas:
 - Sillas de acuerdo con el número de participantes, colocadas en forma de círculo.

Duración estimada de la evaluación

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

Referencias de Información

- Norma Oficial Mexicana NOM-041-SSA2-2011, Para la prevención, diagnóstico, tratamiento, control y vigilancia epidemiológica del cáncer de mama.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Acompañamiento emocional a mujeres diagnosticadas con cáncer de mama.

Elemento 1 de 2

Introducir a las mujeres diagnosticadas con cáncer de mama a la sesión de acompañamiento emocional.

Elemento 2 de 2

Desarrollar la sesión de acompañamiento emocional a mujeres diagnosticadas con cáncer de mama

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0913	Introducir a las mujeres diagnosticadas con cáncer de mama a la sesión de acompañamiento emocional.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Da la bienvenida a la sesión de acompañamiento emocional a las mujeres diagnosticadas con cáncer de mama:
 - Al inicio de la sesión,
 - Empleando tono de voz audible para que todas las mujeres escuchen el acompañamiento emocional proporcionado de manera individual y grupal durante toda la sesión,
 - Dirigiéndose a cada una de las mujeres por su nombre/pseudónimo durante la sesión,
 - Invitándolas a sentarse en alguna de las sillas colocadas previamente en forma de círculo, y
 - Presentándose ante ellas.
2. Menciona a las mujeres diagnosticadas con cáncer de mama, el propósito y las reglas de participación a seguir durante la sesión de acompañamiento emocional:
 - Mencionándoles que durante la sesión se trabajará con las emociones y aspectos relacionados con los tratamientos de cada una de las mujeres,
 - Mencionándoles que todo lo que se comenta/ expresa en la sesión de acompañamiento emocional es confidencial,
 - Pidiéndoles que se hable en primera persona/desde su experiencia al momento de compartir las vivencias,
 - Indicándoles que si requieren hacer alguna aportación/comentario deben solicitar la palabra sin interrumpir a la mujer que comparte sus experiencias y sentimientos,
 - Solicitándoles, escuchar a la mujer que comparte su vivencia, y

- Pidiéndoles se abstengan de presentarse a la sesión si se encuentran delicadas de salud.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que la facilitadora se presenta en el lugar de la sesión previamente al horario de inicio de sesión de acompañamiento emocional al grupo de mujeres diagnosticadas con cáncer de mama.

GLOSARIO

1. Acompañamiento emocional: Tiene como propósito orientar la toma de decisiones informada, favorecer el apego al tratamiento, el empoderamiento de pacientes y mejorar la calidad de vida. (6.4.2.) El acompañamiento emocional debe permitir la exploración y expresión de los sentimientos, tales como: angustia, temor, ambivalencia, depresión, ira y negación, con objeto de disminuir éstos para facilitar la toma de decisiones y poner en práctica la acción a seguir de acuerdo a lo establecido en Norma Oficial Mexicana NOM-041-SSA2-2011, Para la prevención, diagnóstico, tratamiento, control y vigilancia epidemiológica del cáncer de mama, vigente.
2. Vivencia: Refiere al nombre que le ponemos a la compleja interacción que se da entre la persona con la realidad que la rodea sea ésta física, mental, afectiva, emocional y consigo misma; es una interacción dinámica, está cargada de subjetividad pero puede objetivarse, es intrínseca y extrínseca a la vez; se verbaliza de acuerdo a los significados que para cada persona tiene cualquier situación y es factible de modificación.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0914	Desarrollar la sesión de acompañamiento emocional a mujeres diagnosticadas con cáncer de mama

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS.

1. Invita a la mujer diagnosticada con cáncer de mama a compartir:
 - Preguntando a las mujeres diagnosticadas con cáncer de mama quién desea compartir primero su vivencia.
2. Aborda a la mujer diagnosticada con cáncer de mama desde su vivencia presente:
 - Durante la sesión de acompañamiento emocional personalizado,
 - Sentándose al lado de la mujer diagnosticada con cáncer de mama que comparte su vivencia ante las demás mujeres,
 - Iniciando con una pregunta generadora,
 - Mirando a los ojos a la mujer que comparte su vivencia durante el trabajo personal,
 - Preguntándole sobre la situación laboral/económica/social/familiar respecto al tratamiento médico en el momento presente,
 - Preguntando el tipo de tratamiento que tiene/fase que lleva la mujer diagnosticada con cáncer de mama,
 - Preguntando a la mujer diagnosticada con cáncer de mama el origen de sus miedos/tristezas/angustias/preocupaciones/enojo,

- Guardando silencio ante las expresiones de llanto/tristeza/ angustia/preocupación/enojo de la mujer, durante el relato de su vivencia sobre el cáncer de mama, y
 - Tocando hombros/manos/espalda/pierna de la mujer a la que está acompañando cuando presente llanto/tristeza/angustia/preocupación.
3. Solicita el apoyo de las mujeres para la mujer que comparte:
- Preguntando al resto de las mujeres diagnosticadas con cáncer de mama que participan en la sesión quién desea comentar/aportar algo a la mujer que compartió su vivencia,
 - Recordándoles que debe ser con base en lo expresado/relatado por la mujer que compartió, y
 - Designando el orden de participación de acuerdo con el orden en que solicitaron la palabra cada una de las mujeres.
4. Aporta a la mujer alternativas de apoyo emocional con respecto a su vivencia compartida:
- Durante la sesión de acompañamiento emocional personalizado,
 - Resolviendo dudas/preguntas sobre los efectos secundarios físicos/emocionales de los tratamientos de cáncer de mama,
 - Sugiriéndole tarea/s a realizar con base en el conflicto/situación crítica que desea trabajar, y
 - Destacando sus fortalezas con base en el relato, que favorezcan su autoestima.
5. Concluye el acompañamiento emocional personalizado:
- Preguntándole cómo se siente emocionalmente después de lo trabajado y con respecto a las aportaciones del grupo,
 - Pidiéndole autorización para cerrar el trabajo personal de acompañamiento emocional, y
 - Agradeciendo su participación.
6. Cierra la sesión grupal de acompañamiento emocional con las mujeres diagnosticadas con cáncer de mama:
- Resaltando los aspectos de las vivencias compartidas durante la sesión que les servirán de ayuda/referente para enfrentar el proceso de su enfermedad en las diferentes etapas de los tratamientos con base en lo comentado por ellas mismas,
 - Sugiriendo a las mujeres una actividad/tarea, para reforzar lo aprendido en la sesión de acompañamiento emocional,
 - Mencionando la importancia de la participación de cada una de las mujeres que asisten a la sesión de acompañamiento emocional,
 - Pidiendo a las mujeres intercambiar un abrazo de acuerdo con el estado físico/emocional de cada una, y
 - Comentando personalmente a cada una de las mujeres asistentes la importancia de su presencia en la sesión de acompañamiento emocional.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Cáncer de mama:

- Métodos de diagnóstico para detectar cáncer de mama
- Clasificación de tumores por su invasión
- Grados de agresividad de los tumores
- Determinación de la etapa clínica de una mujer diagnosticada con cáncer de mama a través del Sistema de Estadaje TNM (Tumor, Nódulo Metástasis)

NIVEL

Comprensión

2. Duelo: Comprensión
- Etapas del duelo
 - Reacciones físicas, emotivas, mentales y sociales en el duelo
3. Tipos de apoyos grupales que se brindan en el abordaje de las emociones Comprensión
- Terapéutico
 - Acompañamiento emocional
 - Autoayuda
 - Motivacional

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que al hacer comentarios durante la sesión de acompañamiento emocional, lo realiza sin emitir consejos/juicios/etiquetas/afirmaciones sobre la vivencia comentada por la mujer diagnosticada con cáncer de mama.
2. Tolerancia: La manera en que acepta en repetidas ocasiones durante la sesión comentarios sobre un mismo tema/sugerencias/opiniones/vivencias de las mujeres diagnosticadas con cáncer de mama frente al grupo.

GLOSARIO:

1. Autocuidado: Refiere al conjunto de acciones intencionadas que realiza la persona para controlar los factores internos o externos, que pueden comprometer su vida y desarrollo posterior. Es fundamental para coadyuvar al buen desarrollo del tratamiento y a disminuir en la medida de lo posible los malestares que acompañan al cáncer y al mismo tratamiento. Por ejemplo: alimentarse bien, descansar adecuadamente, expresar necesidades y sentimientos, realizar ejercicio físico leve con base en su estado físico; usar manga para prevenir el linfedema, no asolearse, ni cargar cosas pesadas, etc.
2. Fortalezas: Refiere a los recursos individuales y personales con los que cuentan las mujeres y son la base para el desarrollo de su potencial o de nuevas habilidades para asumir de forma libre y responsable el momento actual que les toca vivir; incluso actúan como barreras ante la sensación de frustración, vacío, victimización e incluso de trastornos mentales y disfuncionalidades.
3. Pregunta generadora: Refiere al tipo de pregunta general que se utiliza como punto de partida para iniciar el proceso de comunicación con la mujer de forma que le permita comenzar a plantear verbalmente su situación de la forma que ella lo quiera hacer, de forma que la facilitadora pueda conocer el panorama y hacer las preguntas pertinentes para seguir profundizando en la experiencia. Estas pueden ser: ¿cómo te encuentras hoy?, ¿en qué momento te encuentras?, ¿te van a operar?, ¿estás en algún tratamiento? Es importante evitar como pregunta generadora ¿cómo te sientes?

porque puede ser agresivo u ofensivo para la mujer entre otras.

4. Tarea: Refiere a las acciones a realizar de forma libre y que sirven para aminorar, disminuir, canalizar el miedo/tristeza/angustia/enojo planteado y que van dándole a la mujer una sensación de bienestar y control ante lo que sí puede controlar o decidir y que la empoderan ante su enfermedad.
5. Trabajo personal: Refiere al trabajo individual que realiza la mujer que expone su situación ante el grupo con la facilitadora, permitiendo que se le realicen preguntas de profundización y se le aporten algunas observaciones que pretenden abordar directamente el aspecto emocional y encontrar alternativas que permitan para reducir el impacto que representa el proceso en el que se encuentra la paciente en vistas a coadyuvar en su situación.
6. Efectos secundarios físicos-emocionales: Refiere a la acción colateral y no deseada que producen algunos medicamentos o tratamientos como la quimioterapia tales como náusea, vómito, mareos, migrañas, diarreas, cansancio, como parte del proceso del mismo tratamiento curativo. Estas sensaciones de tipo corporal también desencadenan expresiones emocionales en las mujeres como enojo por perder la salud o no llevar la vida cotidiana de antes; tristeza, por el malestar que no cesa; impaciencia por no sentirse hábil para llevar una vida normal; enojo porque la familia en ocasiones presiona o no comprende las molestias de la paciente en tratamiento entre otros.
7. Afirmación positiva: Refiere al pensamiento positivo que se expresa regularmente en una palabra y una frase para producir un cambio mental y actitudinal más saludable para la persona y que le sirve de apoyo para transitar su momento presente como: “se vale llorar”, “el miedo forma parte de este camino en la enfermedad”, “vivir angustiada es una realidad en el proceso del diagnóstico y los tratamientos” entre otras. Se evita hacer afirmaciones como “échale ganas”, hay que pensar en positivo”, “tú eres valiente”, “aquí la tristeza desaparece” entre otras.

Lic. **Liliana Concepción Vélez Juárez**, Directora de Asuntos Jurídicos del CONOCER, con fundamento en la Cláusula Décima Quinta del Contrato Constitutivo del CONOCER; artículos 8 fracción III y 30 fracciones XI y XIV del Estatuto Orgánico del CONOCER; doy constancia de que el presente Acuerdo SE/I-12/03,S, es fiel de lo desahogado y aprobado en la Primera Sesión Extraordinaria de 2012, del H. Comité Técnico del CONOCER. Se expide a los tres días del mes de septiembre del dos mil doce, para los efectos a que haya lugar.- Rúbrica.

(R.- 356526)