

I.- Datos Generales

Código	Título
EC1818	Intervención y acompañamiento en procesos de pérdida y duelo

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que brindan acompañamiento en procesos de pérdida y duelo, mediante la valoración inicial, la aplicación de contención emocional, la orientación informativa y el cierre del acompañamiento, de conformidad con los principios éticos, de confidencialidad y el marco legal aplicable.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar 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 Estándar de Competencia Intervención y acompañamiento en procesos de pérdida y duelo establece los criterios de evaluación, conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes requeridas para que una persona brinde acompañamiento tanatológico a usuarios en proceso de duelo o pérdida, mediante la aplicación de intervenciones acordes a su ámbito de competencia y la orientación informativa básica al usuario, de conformidad con principios éticos, de confidencialidad y el marco legal aplicable.

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: TRES

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

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Del Instituto de Capacitación Chapala

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

22 de mayo de 2026

**Periodo sugerido de
revisión/actualización del EC:**
5 AÑOS

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

Sin Referente en el (SINCO)

Grupo unitario

2143 Profesionistas en Trabajo Social

2145 Sacerdotes, Pastores y otros Teólogos

2435 Profesionistas en medicina tradicional y alternativa

2533 Monjas y Predicadores

Ocupaciones asociadas

Trabajador social

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

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

Sector:

62 Servicios de Salud y Asistencia Social

Subsector:

624 Servicios de Asistencia Social

Rama:

6241 Servicios de Orientación y Trabajo Social

Subrama:

62419 Otros Servicios de Orientación y Trabajo Social

Clase:

624199 Otros servicios de orientación y trabajo social prestados por el sector público

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Fundación Padres Elegidos A.C. (Centro de Evaluación CE0039 / ECE-667-25)
- Campus Universitario Octavio Paz.

- Trasplantados del Hospital Fray Antonio Alcalde A.C.
- Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos del Antiguo Hospital Civil de Guadalajara Fray Antonio Alcalde.
- Hospital de Especialidades San Francisco de Asís de Guadalajara México S.A. de C.V.
- Casa Funeral San Ramón.

Relación con otros estándares de competencia. Opcional

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, 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:

- Sala de entrevista en Instituciones del Salud o Centros Comunitarios,
- Sala de ventilación adecuada, iluminación apropiada,
- Mesa o escritorio,
- Sillas cómodas para el usuario y el Tanatólogo,
- Cuaderno o bitácora para registro del caso,
- Hojas o formatos para evaluación,
- Material para ejercicios tanatológicos,
- Cajas de pañuelos desechables.

Duración estimada de la evaluación

Duración estimada de la evaluación:

30 minutos en gabinete y 1:30 hrs. en campo, totalizando 2 horas

Referencias de Información

- Castro González, María del Carmen. *Tanatología: la inteligencia emocional y el proceso de duelo*. Editorial Trillas, México.
- Castro González, María del Carmen. *Tanatología, pérdidas y duelos: las 100 preguntas más frecuentes*. Editorial Trillas, México.
- Kübler-Ross, Elizabeth. *La muerte: un amanecer*. Editorial Diana.
- Ruiz Lugo, Rocío Violeta. *Tanatología: De frente al duelo*. Plaza & Valdés, México.

- Balk, David E. *The Handbook of Thanatology: The Essential Body of Knowledge for the Study of Death, Dying, and Bereavement*.
- Tinajero Fortán, Teresita. *Tanatología para todos: Un camino para enfrentar el sufrimiento humano*. Instituto Mexicano de Tanatología.
- Asociación Mexicana de Tanatología. Documentos y materiales formativos sobre acompañamiento en duelo.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Salud.
- Ley de Voluntad Anticipada (según entidad federativa).
- Ley de Salud del Estado de Jalisco.
- Código Civil Federal.
- Código Penal Federal.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Intervención y acompañamiento en procesos de pérdida y duelo.

Elemento 1 de 3

Establece contacto inicial empático y profesional, identifica el tipo de pérdida y la etapa del duelo.

Elemento 2 de 3

Brindar acompañamiento durante la sesión mediante escucha activa, validación emocional, identificación de señales de riesgo y orientación sobre opciones de apoyo, conforme a su ámbito de competencia.

Elemento 3 de 3

Concluir el acompañamiento mediante la revisión de avances, el cierre formal del proceso, la orientación general sobre derechos y voluntad anticipada, la canalización del usuario y el resguardo de la información conforme a principios de confidencialidad.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	
1 de 3	E5766	Establece contacto inicial empático y profesional, identifica el tipo de pérdida y la etapa del duelo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1.- Establece un ambiente de confidencialidad, respeto y contención desde el primer contacto con el usuario.

- Aplicando escucha activa especializada, identificando con precisión el tipo de pérdida, estado del duelo y factores de riesgo y diferenciando duelo normativo de indicadores de complicación, comunicando que el acompañamiento se realizará bajo criterios de confidencialidad y en un entorno libre de juicios.
- Realizando valoración integral estructurada, explorando dimensiones emocional, cognitiva, conductual, social y espiritual mediante preguntas abiertas y secuenciadas y documentando hallazgos clínicamente relevantes.
- Implementando técnicas formales de contención emocional, tales como validación profunda, reflejo empático avanzado, silencio terapéutico estructurado y regulación respiratoria, ajustándolas al nivel de desbordamiento del usuario.
- Identificando y delimitando signos de crisis emocional o riesgo psicosocial.
- Registrando la información con rigor técnico y confidencialidad, asegurando trazabilidad del proceso y resguardo ético de datos.

2.- Mantiene escucha activa congruente, valida emociones sin juicio, identifica señales de riesgo emocional.

- Manteniendo presencia terapéutica congruente, evidenciada mediante coherencia verbal, paraverbal y no verbal, generando un entorno de seguridad psicológica comprobable durante la sesión.
- Validando las emociones desde un enfoque humanista y fenomenológico, evitando interpretaciones prematuras, consejos directivos o minimización del dolor.
- Diferenciando respuestas adaptativas del duelo de manifestaciones de riesgo clínico, fundamentando su criterio en indicadores observables y argumentando técnicamente su valoración.
- Delimitando el alcance de la intervención tanatológica, informando alternativas de apoyo institucional, psicológico o médico cuando se requiere, sin invadir competencias profesionales.
- Elaborando registro técnico de la intervención.

3.- Revisa avances del acompañamiento, realiza cierre formal empático.

- Evaluando de manera comparativa el progreso del usuario, contrastando valoración inicial y estado actual, identificando fortalecimiento de recursos de afrontamiento y nivel de integración de la pérdida.
- Realizando cierre formal estructurado, integrando aprendizajes, reforzando autonomía emocional y delimitando el término del proceso conforme al encuadre profesional establecido.
- Brindando información general sobre derechos del usuario y voluntad anticipada, con claridad conceptual, delimitando su función educativa y evitando asesoría legal o médica especializada.
- Canalizando de forma fundamentada y documentada, asegurando continuidad de apoyo cuando se detectan necesidades que superan el acompañamiento.
- Garantizando resguardo ético y protección de la información, aplicando criterios de confidencialidad, manejo seguro de datos y responsabilidad profesional.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Consentimiento Informado elaborado:

- Delimita alcance del acompañamiento y límites profesionales.
- Establece acuerdos de confidencialidad y manejo de información.
- Contiene firma del usuario y del profesional.
- Señala derechos del usuario conforme a la Ley General de Salud

2. El Formato de Valoración Inicial elaborado

Contiene datos generales del usuario, fecha, motivo de consulta y tipo de pérdida identificada.

- Describe estado del duelo y factores de riesgo detectados con fundamentación técnica.
- Incluye valoración integral, dimensión emocional, cognitiva, social y espiritual.
- Registra técnicas de contención aplicadas y respuesta observada del usuario.

3. El Registro de Intervención en Crisis integrado

- Identifica indicadores específicos de desbordamiento emocional o riesgo psicosocial.

° Describe acciones de contención emocional y estabilización inmediata aplicadas ante situaciones de crisis, orientadas a reducir el desbordamiento emocional, favorecer la regulación del usuario y activar redes de apoyo cuando corresponde.

- Documenta técnicas aplicadas como escucha activa estructurada, focalización y activación de redes de apoyo.
- Registra canalización realizada cuando el caso excede el ámbito del acompañamiento.
- Incluye fecha, firma y evidencia de seguimiento conforme a normativa de confidencialidad.

4. El reporte de Sesión elaborado

- Contiene objetivo de la sesión y técnicas aplicadas, incluyendo estructura del modelo SPIKES cuando se comunican noticias difíciles.
- Describe de manera secuenciada la preparación del entorno, exploración de percepción, invitación a recibir información, comunicación clara, validación emocional y estrategia de seguimiento.
- Registra respuestas emocionales observables del usuario.
- Identifica indicadores de riesgo diferenciando duelo normativo de posible complicación.
- Está redactada con lenguaje técnico y resguardada conforme a normativa de protección de datos.

5. El Formato de Canalización elaborado

- Especifica el motivo de referencia sustentado en la valoración realizada durante el acompañamiento.
- Señala la institución, servicio o profesional al que se orienta la canalización.
- Describe la orientación brindada al usuario respecto al propósito y alcance de la referencia.
- Incluye fecha, firma del profesional y registro de la información proporcionada al usuario.

6. El Informe Comparativo de Avance elaborado

- Contrasta valoración inicial y estado actual del usuario.
- Identifica recursos de afrontamiento fortalecidos.
- Describe indicadores de integración de la pérdida.
- Está fechado y firmado por el profesional.

7. El Registro de Orientación sobre Derechos y Voluntad Anticipada elaborado

- Documenta información general proporcionada al usuario.
- Delimita su carácter educativo, sin asesoría legal especializada.
- Hace referencia a la Ley de Voluntad Anticipada aplicable en la entidad federativa.
- Se encuentra integrado al expediente con resguardo confidencial.

8. El Acta de Cierre del Acompañamiento integrada

- Contiene síntesis técnica del proceso.
- Señala logros alcanzados y acuerdos finales.
- Delimita término formal del acompañamiento.
- Está firmada y archivada conforme a principios éticos y normativos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Conceptos de duelo, pérdida y tipos de duelo.
2. Manifestaciones emocionales, físicas, sociales y espirituales del duelo.
3. Técnicas de contención emocional aplicadas en acompañamiento tanatológico.
4. Reacciones esperadas del duelo y señales de alarma en crisis emocional

NIVEL

- Conocimiento
Comprensión

Aplicación

Comprensión

CONOCIMIENTOS

NIVEL

5. Límites profesionales del Tanatólogo y procedimientos básicos de canalización.

Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Durante una sesión de acompañamiento tanatológico, la persona en duelo comienza a llorar de manera intensa, presenta respiración agitada, expresa frases como: “No puedo más”, “No sé si quiero seguir viviendo”, “Ya no tiene sentido nada”, y muestra un estado de desbordamiento emocional que indica una posible crisis aguda con riesgo emocional.

Respuestas esperadas

1. Mantiene serenidad y contención emocional, aplica técnicas básicas de regulación, valida la emoción sin juzgar, identifica señales de riesgo, protege al usuario, activa redes de apoyo, canaliza oportunamente a servicios especializados y registra la situación conforme a criterios éticos.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que brinda un trato cordial, respetuoso y atento al usuario durante el proceso de acompañamiento.
2. Cooperación: La manera en que colabora con otros profesionales o instancias cuando se requiere canalización o intervención complementaria.
3. Iniciativa: La manera en que propone acciones pertinentes dentro de su ámbito de competencia para favorecer el proceso de acompañamiento del usuario.
4. Orden: La manera en que mantiene organizada la información, documentación y proceso de acompañamiento conforme a los lineamientos establecidos.
5. Perseverancia: La manera en que da seguimiento constante al proceso de acompañamiento, manteniendo compromiso en la atención del usuario.
6. Responsabilidad: La manera en que cumple los compromisos del proceso de acompañamiento, mantiene orden en la documentación y respeta los tiempos establecidos en la intervención.
7. Tolerancia: La manera en que respeta las diferencias individuales del usuario en cuanto a creencias, emociones, cultura y forma de afrontar la pérdida.

2 de 3

E5767

Brindar acompañamiento durante la sesión mediante escucha activa, validación emocional, identificación de señales de riesgo y orientación sobre opciones de apoyo, conforme a su ámbito de competencia.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1.- Establece condiciones de comunicación terapéutica y comprensión profunda del discurso del usuario.

- Favoreciendo un entorno de apertura y confianza mediante una actitud receptiva, disponibilidad emocional y atención sostenida, facilitando la libre expresión del usuario durante la interacción.

- Interpretando el discurso del usuario mediante técnicas de parafraseo, reflejo emocional, clarificación y síntesis, asegurando comprensión precisa de los contenidos emocionales y significados asociados a la experiencia de pérdida.

2.- Valida la experiencia emocional del usuario e identifica señales de riesgo con fundamento técnico.

- Validando las emociones desde un enfoque humanista y fenomenológico, reconociendo la experiencia subjetiva del usuario sin emitir juicios, interpretaciones prematuras o intervenciones directivas que interfieran en su proceso.

- Identificando señales de riesgo emocional mediante la observación sistemática de indicadores de desbordamiento afectivo, desesperanza, ideación autolesiva o alteraciones conductuales, fundamentando su criterio en elementos observables y delimitando el nivel de intervención requerido.

3.- Informa opciones de apoyo y registra la intervención conforme a criterios técnicos y éticos.

- Informando opciones de apoyo disponibles de manera clara, pertinente y comprensible, delimitando el alcance de la intervención tanatológica y orientando hacia recursos institucionales, psicológicos o médicos cuando las necesidades del usuario lo requieren.

- Registrando la intervención de manera técnica, objetiva y estructurada, integrando hallazgos relevantes, acciones realizadas y seguimiento del proceso, garantizando trazabilidad, confidencialidad y apego a principios éticos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Registro de intervención y acompañamiento elaborado:

- Contiene datos generales del usuario, fecha y contexto de la intervención
- Describe de manera objetiva la situación atendida y las emociones expresadas
- Integra las técnicas de escucha activa y validación emocional aplicadas
- Señala la identificación o ausencia de señales de riesgo emocional
- Incluye las opciones de apoyo informadas al usuario
- Se presenta con redacción clara, sin juicios de valor y con apego a confidencialidad.

2. El Formato de seguimiento del acompañamiento integrado:

- Registra la continuidad del proceso de acompañamiento
- Describe cambios en la expresión emocional del usuario
- Evidencia la aplicación de escucha activa y validación en sesiones subsecuentes
- Mantiene congruencia entre la información registrada y la intervención realizada
- Se encuentra organizado, legible y conforme a criterios éticos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Escucha activa y comunicación terapéutica.
2. Validación emocional.
3. Técnicas de acompañamiento en sesión.
4. Identificación de señales de riesgo en sesión
5. Orientación y límites en la intervención

NIVEL

- CONOCIMIENTO
- CONOCIMIENTO
- APLICACIÓN
- COMPRENSIÓN
- APLICACIÓN

3 de 3

E5768

Concluir el acompañamiento mediante la revisión de avances, el cierre formal del proceso, la orientación general sobre derechos y voluntad anticipada, la canalización del usuario y el resguardo de la información conforme a principios de confidencialidad.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1.- Evalúa los avances del proceso de acompañamiento y determina el momento de cierre.

- Revisando los avances del proceso mediante la valoración comparativa entre el estado inicial y la condición actual del usuario, identificando cambios en la expresión emocional, nivel de afrontamiento y fortalecimiento de recursos personales.
- Determinando el momento oportuno para el cierre del acompañamiento con base en indicadores de evolución del proceso, estabilidad emocional y cumplimiento de objetivos establecidos en el encuadre.

2.- Realiza el cierre formal del acompañamiento y brinda orientación general conforme a su ámbito de competencia.

- Realizando el cierre formal del proceso de manera empática, clara y estructurada, integrando los avances logrados, reforzando la autonomía emocional del usuario y delimitando el término del acompañamiento conforme al encuadre profesional.
- Brindando información general sobre derechos del usuario y voluntad anticipada, con claridad conceptual y lenguaje accesible, delimitando su función informativa y evitando la sustitución de funciones legales o médicas especializadas.

3.- Canaliza al usuario y resguarda la información conforme a principios éticos y de confidencialidad.

- Canalizando al usuario a servicios especializados cuando se identifican necesidades que exceden el ámbito de la intervención tanatológica, fundamentando la decisión en criterios técnicos y asegurando la continuidad del apoyo.
- Resguardando la información del usuario mediante el manejo ético, seguro y confidencial de los datos obtenidos durante el proceso, garantizando su protección y uso responsable conforme a principios profesionales.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1.- El informe de cierre del acompañamiento elaborado

- Integra la síntesis del proceso de acompañamiento realizado.
- Describe los avances del usuario con base en la comparación entre valoración inicial y estado

actual.

- Especifica la forma en que se llevó a cabo el cierre del proceso, conforme al encuadre establecido.
- Incluye recomendaciones generales acordes al estado emocional y necesidades del usuario.
- Se presenta con redacción clara, objetiva, sin juicios de valor y con apego a confidencialidad.

2.- El documento de orientación sobre derechos y voluntad anticipada elaborado

- Contiene información general clara y comprensible sobre derechos del usuario y voluntad anticipada.
- Delimita su carácter informativo, sin invadir ámbitos legales o médicos especializados.
- Presenta congruencia entre la información brindada y el contexto del usuario.
- Se encuentra redactado con lenguaje accesible, respetuoso y técnicamente adecuado.

3.- El formato de canalización elaborado

- Especifica el motivo de referencia con sustento técnico conforme a las necesidades detectadas.
- Señala la instancia, institución o profesional receptor.
- Describe la orientación brindada al usuario respecto a la canalización.
- Incluye fecha, datos generales y registro de la intervención realizada.
- Se presenta con claridad, orden y apego a criterios de responsabilidad profesional.

4.- El expediente de resguardo de información del usuario integrado

- Contiene la documentación generada durante el proceso de acompañamiento.
- Se encuentra organizado, completo y con trazabilidad de la intervención.
- Resguarda la información conforme a criterios de confidencialidad y manejo ético de datos.
- Evita la inclusión de juicios de valor o información innecesaria.
- Cumple con condiciones de seguridad y acceso restringido conforme a la normatividad aplicable.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Proceso de cierre del acompañamiento tanatológico.
6. Evaluación de avances en el proceso de duelo
7. Derechos del usuario y voluntad anticipada.
8. Canalización y referencia
9. Confidencialidad y resguardo de la información

NIVEL

- COMPRENSIÓN
- COMPRENSIÓN
- CONOCIMIENTO
- APLICACIÓN
- APLICACIÓN

GLOSARIO

1. **Acompañamiento Tanatológico :** Proceso de apoyo emocional, psicológico, espiritual y social brindado a una persona que atraviesa una pérdida, duelo o etapa terminal, con el propósito de favorecer la expresión emocional y facilitar la adaptación a la pérdida.
2. **Canalización :** Acción ética y profesional mediante la cual el Tanatólogo refiere al usuario a un profesional o institución especializada cuando la situación excede su ámbito de competencia.
3. **Contensión emocional:** Conjunto de técnicas utilizadas para disminuir el desbordamiento emocional del usuario durante una situación de crisis o duelo.
4. **Intervención en crisis:** Actuación inmediata y breve orientada a estabilizar emocionalmente a una persona ante un evento crítico.
5. **Ritual simbólico:** Acción significativa que permite al usuario expresar emociones o dar sentido a la pérdida, con base en sus creencias o necesidades personales.
6. **Voluntad anticipada:** Documento legal mediante el cual una persona expresa decisiones sobre tratamientos médicos en caso de encontrarse en etapa terminal o sin capacidad para manifestarlas.