I.- Datos Generales

Código	Título
EC0539	Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género.

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que brindan atención de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género mediante la determinación de la problemática y la orientación de la mujer víctima de violencia de género, con el objetivo de identificar las necesidades y prioridades de la mujer víctima en relación a su situación de violencia de género y salvaguardar su integridad física y emocional.

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

Este estándar ayudará a profesionalizar, a través de la evaluación y certificación, a las personas que realizan el primer contacto con las mujeres víctimas de violencia de género en las diferentes instituciones y/u organizaciones que brindan atención a esta problemática social. Incorporando un marco de derechos humanos que privilegie la calidad y calidez en la atención.

La atención se realiza mediante una breve entrevista en la que se determina la problemática de violencia. Se orienta a la mujer víctima a que acuda a los servicios disponibles en su entorno para que reciba la atención necesaria y garantizar así su derecho a una vida libre de violencia.

Asimismo, detalla en cada uno de sus elementos los desempeños, productos, conocimientos, actitudes, hábitos y valores que las personas que brindan atención de primer contacto requieren para encuadrar la atención, recabar la información sobre la situación de violencia de género y sobre las redes de apoyo y comunicar a la mujer la situación de violencia identificada incorporando elementos de la perspectiva de género para facilitar la desnaturalización de la misma; así como las tareas para brindar información sobre las opciones de servicios especializados, elaborar con la mujer víctima estrategias de acción y realizar el cierre de la atención con la mujer víctima de violencia de género. Finalmente, establece los requerimientos del formato de atención de primer contacto de la mujer víctima de violencia.

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

Para la Igualdad de Género.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
25 de febrero de 2015

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
13 de abril de 2015

Periodo sugerido de revisión/ actualización del EC:
4 años

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

Grupo unitario
3211 Recepcionistas y trabajadores que brindan información (de forma personal)

Ocupaciones asociadas
Empleada de atención ciudadana.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Asesor/a presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia

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

Sector:
62 Servicios de salud y de asistencia social

Subsector:
624 Otros servicios de asistencia social

Rama:
6241 Servicios de orientación y trabajo social

Subrama:
62419 Otros servicios de orientación y trabajo social

Clase:
624198 Otros servicios de orientación y trabajo social prestados por el sector privado.
624199 Otros servicios de orientación y trabajo social prestados por el sector público.

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.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
- Instituto Aguascalentense de las Mujeres
- Instituto Nacional de Desarrollo Social
- Instituto de la Mujer para el Estado de Baja California
- Instituto de la Mujer Oaxaqueña
- Instituto de la Mujer para el Estado de Morelos

- Instituto de las Mujeres del Distrito Federal
- Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí
- Instituto Estatal de las Mujeres de Tabasco
- Instituto Nacional de las Mujeres
- Instituto Veracruzano de las Mujeres

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el Género

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	Se realizará mediante la simulación de un caso dentro de un espacio/ área que simule ser una oficina de asesoría y que permita realizar la actividad sin interrupciones
Apoyos/Requerimientos:	• 3 sillas, una para la persona candidata, una para la mujer víctima y una para la persona evaluadora • 1 escritorio/ mesa • Formato de atención de primer contrato • Directorio de referencia impreso/ electrónico • Bolígrafos/ lápices • 5 Casos elaborados para el rol de mujer víctima durante la simulación • 1 persona que realizará el rol de mujer víctima durante la simulación

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 2 horas

Referencias de Información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV), vigente
- Ley General de Víctimas, vigente.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belem do Para".

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género

Elemento 1 de 2

Determinar la problemática de la mujer víctima de violencia de género

Elemento 2 de 2

Orientar a la mujer víctima de violencia de género sobre las alternativas de servicios especializados

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E1722	Determinar la problemática de la mujer víctima de violencia de género

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Hace el encuadre inicial con la mujer víctima de violencia de género:
- Preguntándole su nombre,
- Mirándola a los ojos durante la atención,
- Mencionando su nombre y profesión/puesto,
- Mencionando los alcances de la atención de primer contacto de acuerdo con los procedimientos para la atención de cada institución/organización,
- Preguntando el motivo de la visita/en qué se le puede apoyar,
- Registrando la información proporcionada en el formato de atención de primer contacto,
- Mencionando que la información proporcionada es confidencial,
- Preguntando dirección actual, estado civil y ocupación de la mujer víctima de violencia de género, y
- Mencionando que hará anotaciones sobre la información proporcionada durante la entrevista.

2. Recaba información sobre la situación de violencia de la mujer víctima:
- Preguntando si tiene lesión/es al momento de la atención,
- Indagando cuándo inició la violencia,
- Expresando lenguaje verbal y no verbal de acompañamiento durante la narración,
- Preguntando nombre completo y dirección de quien ejerce la violencia,
- Solicitando información sobre la forma en que se ejerce la violencia,
- Preguntando qué acciones ha realizado ante lo narrado,
- Corroborando con ella la narración de los antecedentes y la situación de riesgo, y
- Hablando con ella sin repetir preguntas de hechos que ya han sido relatados.

3. Obtiene información sobre las redes de apoyo de la mujer víctima de violencia de género:
- Indagando si tiene/puede conseguir recursos económicos/bienes,
- Preguntando si cuenta con alguna persona/institución/organización que pueda apoyarla, y
- Solicitando los datos de contacto de la red de apoyo tales como nombre completo/ relación con la mujer víctima de violencia de género y teléfono/domicilio.

4. Comunica a la mujer víctima la situación de violencia de género determinada:
- De acuerdo con lo relatado,
- Explicando la violencia identificada desde la perspectiva de género, e
- Informando que tiene derecho a la no discriminación/ vida libre de violencia.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Primeros auxilios psicológicos:	Aplicación

CONOCIMIENTOS	NIVEL
• Qué hacer cuando una mujer víctima de violencia de género reacciona con enojo/llanto incontenible/miedo	
2. Manejo de situaciones particulares: • Mujeres víctimas de violencia sexual • Mujeres acompañadas por la persona que ejerce la violencia • Hombres que viven violencia y solicitan servicio	Aplicación
3. Instrumentos internacionales: • Identificación de la Convención Belem Do Pará como antecedente en la temática de violencia contra las mujeres	Conocimiento
4. Artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: • Principios y obligaciones del Estado en relación con los derechos humanos	Conocimiento
5. Ley General de Víctimas: • Definiciones de víctima, victimización secundaria, igualdad y no discriminación, enfoque diferencial y especializado y debida diligencia.	Conocimiento
6. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia: • Definición de violencia contra las mujeres • Definiciones de los tipos y modalidades • Cuáles son los derechos de las víctimas de violencia de género	Comprensión
7. El género y su relación con la violencia: • Factores que inciden en la violencia contra las mujeres • Diferencias entre sexo y género • Construcción de género y relaciones de poder • Manifestaciones de la violencia de género	Comprensión
8. Ciclo de la violencia: • Cómo funciona • Nociones de la indefensión aprendida	Comprensión

GLOSARIO

1.	Atención de primer contacto:	Es aquella atención en la que se identifican las necesidades y prioridades de la mujer víctima de violencia de género en relación con su situación de violencia de género, con la finalidad de salvaguardar su integridad física y emocional.
2.	Lenguaje verbal y no verbal de acompañamiento:	Se refiere a palabras, gestos faciales y/o asentimientos con la cabeza que demuestren atención a lo que dice la mujer víctima de violencia de género.
3.	Perspectiva de género:	Visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones de acuerdo con el artículo V, fracción IX de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia vigente.
4.	Redes de apoyo:	Refiere a aquellas personas/instituciones que pueden/pudieran brindar a la mujer víctima de violencia de género apoyo emocional o recursos materiales/económicos.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E1723	Orientar a la mujer víctima de violencia de género sobre las alternativas de servicios especializados.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Brinda a la mujer víctima de violencia de género información sobre las opciones de servicios especializados:
   - Presentando los servicios especializados de acuerdo con la determinación de la problemática,
   - Mencionando la importancia de acudir a los servicios,
   - Preguntando si está de acuerdo con las opciones presentadas, y
   - Respondiéndole las dudas planteadas.

2. Elabora con la mujer víctima de violencia de género estrategias de acción:
   - De acuerdo con la determinación de la problemática de la mujer víctima de violencia de género,
   - Acordando acciones para la atención de la problemática,
   - Presentando opciones de referencia internas/ externas, y
   - Proporcionando el nombre de la institución/ organización/ área, dirección/ ubicación y teléfono.

3. Realiza el cierre de la atención con la mujer víctima de violencia de género:
   - Preguntando si existe algo más que desee agregar sobre la situación de violencia,
   - Preguntando si existen dudas sobre la atención proporcionada, y
   - Respondiéndole las dudas que se presenten sobre la atención proporcionada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de atención de primer contacto de la mujer víctima de violencia de género elaborado:
   - Está de acuerdo con la información proporcionada por la mujer víctima de violencia de género,
   - Incluye el número de folio/ expediente para el seguimiento del caso,
   - Contiene los datos personales y complementarios de la mujer víctima de violencia de género,
   - Contiene los datos personales y complementarios de quien ejerce la violencia,
   - Describe el motivo de la atención,
   - Incluye el tipo y modalidad de violencia identificados durante la narración/entrevista,
   - Presenta los datos de la red de apoyo y corresponden con la información obtenida durante la entrevista/ narración,
   - Contiene la información de referencia interna/ externa,
   - Incluye nombre/ firma de la persona que brindó la atención de primer contacto, y
   - Contiene el resumen de la situación de violencia de género narrada por la mujer víctima.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Determinación del nivel de peligrosidad de quien ejerce violencia	Comprensión
2. Nociones básicas de derecho penal en relación con la violencia de género: • Delitos relacionados con los tipos y modalidades de violencia • En qué consiste la trata de personas y explotación sexual y laboral • Facultades de la Autoridad/es competentes	Comprensión
3. Nociones básicas de derecho familiar en relación con la violencia de género: • En qué consiste la guardia y custodia, divorcio y pensión alimenticia • Tipos de órdenes de protección • Identificación de las relaciones de hecho/ derecho • Autoridad/es competentes para la atención	Comprensión
4. Referencia externa: • En qué casos se realiza • Características del oficio de referencia	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que mantiene una posición corporal abierta, sin hacer contacto físico sin previa autorización y sin atender a distractores tales como el celular/reloj/comer, entre otros.
2. Responsabilidad:	La manera en que durante la atención evita emitir juicios u opiniones personales/ usa diminutivos/ emplea lenguaje sexista/ utiliza tecnicismos/ culpabiliza/ hace gestos de desaprobación/ justifica la violencia/ minimiza/ maximiza la situación de violencia de la mujer víctima de violencia de género.

GLOSARIO:

1. Datos complementarios:	Refiere a información tal como: sexo/ edad/ escolaridad/ dirección laboral/ lengua indígena/ migrante/ fecha y lugar de nacimiento/ estado civil/ relación de hecho/ relación de derecho/ ocupación/ número y edad de hijas/ os/ tiene alguna discapacidad.
2. Datos personales de la mujer víctima de violencia de género:	Información como nombre completo, dirección actual y teléfono.
3. Delito:	Acto u omisión que sancionan las leyes penales.
4. Derecho penal:	Conjunto de normas e instituciones jurídicas que definen delitos y señalan las penas o medidas de seguridad aplicables para lograr la permanencia del orden social.
5. Derecho familiar:	Conjunto de normas e instituciones jurídicas que regulan las relaciones personales y patrimoniales de los miembros que integran la familia, entre sí y respecto a terceros.
6. Posición corporal abierta:	Consiste en colocarse frente a la mujer víctima de violencia de género sin establecer barreras con las extremidades.
7. Referencia interna:	Acción de señalar y conducir a la mujer víctima de violencia de género a otras áreas de servicios especializados dentro de la propia institución u organización para recibir atención oportuna y adecuada a su situación de violencia.
8. Referencia externa:	Acción de señalar y conducir a la mujer víctima de violencia de género hacia otras instituciones u organizaciones especializadas para recibir atención oportuna y adecuada a su situación de violencia.
9. Servicios especializados:	Son las medidas y recursos orientados a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, brindando las condiciones para llevar una vida libre de violencia y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política e incluye los servicios médicos, psicológicos, jurídicos y de trabajo social.