I.- Datos Generales

Código	Título
EC0938	Prestación de medidas de atención y ayuda inmediata a personas en situación de víctima

Propósito del Estándar de Competencia
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como servidores públicos o privados que brindan las medidas de atención y ayuda inmediata a personas en situación de víctima.

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

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

Descripción general del Estándar de Competencia
Este Estándar de Competencia describe las funciones que desempeñan los servidores públicos como la presentación, conocer el hecho victimizante e identifica necesidades en medidas de atención y ayuda inmediata, propone plan de atención personalizado y registra la información.

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: Dos
Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles, depende de las instrucciones de un superior, se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Administración Pública del Municipio de Monterrey

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
30 de noviembre de 2017	14 de diciembre de 2017

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)
Grupo unitario
2143 Especialistas en Trabajo Social

Ocupaciones asociadas
Trabajador Social

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

Especialista en salud
Psicólogos
Criminólogos

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
Sub rama:
6241 Servicios de orientación y trabajo social para la niñez y la juventud
Clase:
624111 Servicios de orientación y trabajo social para la niñez y la juventud prestados por el sector privado.
624112 Servicios de orientación y trabajo social para la niñez y la juventud 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

- Instituto de Capacitación, y Educación para el Trabajo.
- Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Nuevo León.
- Secretaría de Salud.
- Procuraduría General de Justicia.
- Secretaría de Desarrollo Social.
- Secretaría de Educación.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.
- Secretaría de Seguridad Pública.

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:	Los requerimientos para llevar a cabo el proceso de evaluación en el presente estándar son: Persona (víctima simulada), Formato Único de Declaración (FUD), equipo de cómputo, material de oficina, formatos en archivos físicos/ electrónicos.

Duración estimada de la evaluación
1 hora en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 2 horas

Referencias de Información colocar

- Ley General de Víctimas vigente, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013.
- Leyes de Víctimas estatales vigentes.
- Formato Único de Declaración (FUD) vigente.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Prestación de medidas de atención y ayuda inmediata a personas en situación de víctima

Elemento 1 de 3

Identificar necesidades en materia de medidas de atención y ayuda inmediata

Elemento 2 de 3

Gestionar los servicios solicitados por la persona en situación de víctima

Elemento 3 de 3

Procesar la información para el Plan de Atención Integral

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E2940	Identificar necesidades en materia de medidas de atención y ayuda inmediata

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Se presenta ante la persona en situación de víctima:
   - Mencionando su nombre y cargo
   - Haciendo referencia de los alcances de la confidencialidad en el uso y protección de los datos personales de la persona en situación de víctima,
   - Preguntando a la persona su nombre para referirse a ella,
   - Dirigiéndose a la persona con lenguaje claro, sencillo, fluido, con voz modulada, sin utilizar modismos, muletillas, términos técnicos, etc.,
   - Preguntando a la persona que orientación/asesoría requiere,
   - Demostrando disponibilidad para atender las necesidades de la persona,
   - Mencionando a la persona los alcances de la atención por ser el primer contacto,
   - Indagando si el caso lo amerita si ha recibido atención medica/psicológica de emergencia,
   - Brindando la atención de manera sensible y empática,
   - Promoviendo su empoderamiento,
   - Informando sobre su canalización a alguna Institución si su caso lo amerita,
   - Mencionando que hará anotaciones sobre la información proporcionada,
   - Explicando de forma general como se llevará a cabo el llenado del Formato Único de Declaración (F.U.D.),
   - Refiriendo durante este primer contacto con la persona que todos los servicios que se proporcionen son gratuitos, y
   - Preguntando a la persona si tiene alguna duda.

2. Atiende a la persona en situación de víctima en sus requerimientos:
   - Solicitando de acuerdo con los lineamientos de la institución a la persona los documentos con los que cuenta para recabar datos e ingresarlos al Formato Único de Declaración,
   - Llenando el Formato Único de Declaración en conjunto con la persona sin dejar datos faltantes,
   - Gestionando de ser necesario atención medica/psicológica de urgencia,
   - Realizando preguntas abiertas para obtener más información sobre el hecho victimizante, y
   - Solicitando a la persona su firma/huella dactilar en el Formato Único de Declaración.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Formato Único de Declaración elaborado:
   - Contiene el lugar y fecha de la solicitud,
   - Describe los datos de identificación de la(s) víctima(s) que solicita(n) su ingreso,
   - Describe la relación de la víctima indirecta con la víctima directa,
   - Contiene el lugar y fecha de los hechos,

- Contiene el relato de los hechos,
- Incluye observaciones preliminares del servidor/autoridad que llena el formato,
- Relaciona las autoridades que han conocido los hechos, y
- Contiene la firma/ huella dactilar de la persona

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. El Sistema Estatal de Atención a Víctimas y su funcionamiento	Comprensión
2. Primeros Auxilios Psicológicos	Comprensión
3. Medios por los que puede obtener el F.U.D	Conocimiento
4. Ley General de Víctimas	Comprensión

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES
Situación emergente:

1. Si la persona en situación de víctima se presenta con crisis emocional o si existe alguna manifestación de agresividad que atente contra la integridad/seguridad del servidor público/ privado.

Respuestas esperadas:

1. Brindar contención emocional y suspende momentáneamente la entrevista hasta que la situación esté controlada, solicita apoyo de un guardián del orden/especialista en salud mental para el acompañamiento durante la entrevista.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que le da un trato afable a la persona en situación de víctima, mostrando en todo momento interés en poder ayudarle.
2. Responsabilidad:	La manera en que da cumplimiento a la ética del servidor público/privado.

GLOSARIO

1. Canalización:	Referencia por escrito de una víctima, a una institución pública o privada que ofrece servicios de Trabajo Social, Psicología, Legal y Médica para complementar la atención de acuerdo a las necesidades que requiera el caso.
2. Empoderamiento:	Es el proceso por el cual las personas incrementan su capacidad de transitar de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estado de autodeterminación y autonomía.

3.	F.U.D.:	Formato Único de Declaración.
4.	Modismos:	Lenguaje coloquial.
5.	Muletilla:	Palabra que se repite de forma frecuente como un apoyo cuando la persona se siente insegura.
6.	Persona en situación de víctima:	Es la persona que antes de acreditar su calidad de víctima por la autoridad correspondiente tendrá acceso a las medidas de atención y ayuda inmediata que requiera.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E2941	Gestionar los servicios solicitados por la persona en situación de víctima

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Informa a la persona los lineamientos institucionales para hacer posibles los servicios solicitados:
   - Mencionando los requisitos determinados para la prestación del servicio solicitado, con base en la información obtenida,
   - Explicándole la secuencia para el procesamiento de la solicitud del servicio,
   - Mencionando a la persona que se abre un expediente sobre su caso para su análisis y seguimiento oportuno,
   - Aclarándole las dudas expresadas, y
   - Confirmando con la persona que con el llenado del Formato Único de Declaración se procederá a inscribir su solicitud al Registro Estatal de Víctimas.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Limpieza:	La manera en que entrega la información del servicio proporcionado libres de manchas, tachaduras y enmendaduras.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E2942	Procesar la información para el Plan de Atención Integral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Comunica a la persona en situación de víctima las opciones que tiene:
   - Realizando una síntesis con los datos obtenidos a partir del llenado del Formato Único de Declaración (F.U.D.) de la persona a fin de introducir el Plan de Atención Integral,
   - Corroborando datos personales en el Formato Único de Declaración (F.U.D.) de la persona a fin de introducir el Plan de Atención Integral,

- Solicitando otro dato de contacto a la persona a fin de lograr su localización,
- Informando sobre los derechos a los que puede acceder la persona a razón del hecho victimizante.
- Ofreciendo las diferentes alternativas de solución a su problemática,
- Preguntando a la persona si tiene alguna duda,
- Brindando información sobre las instituciones que integran el Sistema Estatal de Atención a Víctimas (S.E.A.V.),
- Informando a la persona las medidas de atención y ayuda inmediata a iniciar,
- Preguntando a la persona si le quedaron claras las opciones que tiene del proceso a seguir,
- Escuchando a la persona sobre su decisión a la problemática presentada,
- Comunicando a la persona el proceso de atención a seguir, y
- Proporcionando el oficio de canalización a la persona en caso de ameritarlo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Derechos de las víctimas	Comprensión
2. Atención con enfoque diferencial y especializado	Comprensión
3. Principios de la Ley General de Víctimas	Comprensión
4. Catálogo de instituciones	Conocimiento
5. Medidas de atención y ayuda inmediata	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa:	La manera en que hace referencia sobre la atención inmediata para abrirle el camino a la persona en situación de víctima con una actitud proactiva de establecer contacto con la dependencia a la que requiera para obtener el apoyo.

GLOSARIO

1. Empática:	Ponerse en el lugar de la otra persona.
2. Plan de Atención Integral:	Es el conjunto de acciones institucionales coordinadas considerando las necesidades que surgen a causa del hecho victimizante, encaminadas a restablecer el proyecto de vida de la persona en situación de víctima.
3. S.E.A.V. :	Sistema Estatal de Atención a Víctimas. Son las instituciones, entidades, organismos y demás participantes, enumerados en las leyes de víctimas estatales, mismas que establecerán los mecanismos de coordinación y concurrencia necesaria para proporcionar atención, asistencia y protección a las víctimas en sus respectivos ámbitos de competencia.