I.- Datos Generales

Código	Título
EC1172	Acompañamiento inicial para la atención a víctimas

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que acompañan a las víctimas durante el acercamiento inicial para recibir atención a través de la identificación de necesidades.

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

El presente EC establece los criterios para la evaluación y certificación de las personas que brindan el acompañamiento inicial a las víctimas en las diferentes instituciones y/u organizaciones encargadas de la asistencia, protección, atención, ayuda, reparación integral, así como salvaguardar y garantizar los derechos consagrados en la Ley General de Víctimas. Incorporando los enfoques establecidos en el Modelo Integral de Atención a Víctimas a efecto de brindar una atención con calidad y calidez.

Detalla en cada uno de sus elementos los desempeños, productos, conocimientos, actitudes, hábitos y valores que las personas que acompañan de manera inicial para la atención a víctimas requieren tales como la identificación de necesidades por medio de una entrevista, coordinar la sesión con el equipo multidisciplinario para establecer la propuesta de atención y posteriormente sea presentado a la víctima.

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: 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
Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
10 de junio de 2019	25 de julio de 2019

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

3 años

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

Sin Referente en el SINCO

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

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

Rama:

9316 Actividades administrativas de instituciones de bienestar social

Subrama:

93161 Actividades administrativas de instituciones de bienestar social

Clase:

931610 Actividades administrativas de instituciones de bienestar social

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

- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
- Instituto Nacional de Psiquiatría
- Academia de Ciencia, Tecnología, Medicina y Terapias Integrativas A.C.
- Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas de Nuevo León
- Secretaría de Salud de la Ciudad de México

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo de manera 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 en situación de víctima (simulada), • Personas que simulen el equipo multidisciplinario • Formato Único de Declaración

- Sillas para la persona candidata, el evaluador y la persona en situación de víctima (simulada).
- Escritorio/mesa
- Equipo de cómputo
- Pizarrón/rotafolio
- Ley General de Víctimas vigente física/electrónica
- Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV) vigente físico/electrónico

Duración estimada de la evaluación

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

Referencias de Información

- Ley General de Víctimas vigente
- Modelo Integral de Atención a Víctimas vigente
- Modelo de Atención Integral en Salud vigente

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Acompañamiento inicial para la atención a víctimas

Elemento 1 de 2

Identificar las necesidades para la atención a víctimas

Elemento 2 de 2

Colaborar en el diseño de la propuesta para la atención a víctimas

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E3695	Identificar las necesidades para la atención a víctimas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende inicialmente a la persona en situación de víctima:
- Mencionando nombre y área de trabajo que representa dentro de la institución,
- Preguntando el nombre/alias para referirse así en lo subsecuente,
- Mencionando de manera general el proceso de atención,
- Preguntando cuál es el motivo/necesidad/situación por el que acude a la institución,
- Mencionando los alcances de confidencialidad sobre el uso y protección de datos personales con base en la Ley de Protección de Datos Personales vigente,
- Mencionando que hará anotaciones sobre la información proporcionada durante toda la entrevista para brindar la atención,
- Explicando la importancia de proporcionar la información solicitada para brindarle los servicios,
- Preguntando si ha recibido algún servicio, cuál y de qué institución/dependencia/organización a partir del hecho victimizante,
- Explicando las atribuciones de su institución y los servicios que brinda para atender las consecuencias del hecho victimizante,
- Mencionando sus derechos de acuerdo con el hecho victimizante y con base en la Ley General de Víctimas vigente,
- Asesorando sobre la importancia de contar con la calidad de víctima de acuerdo con la Ley General de Víctimas vigente,
- Explicando sobre la importancia y el procedimiento de solicitud para la inscripción al Registro Nacional de Víctimas, con base en la Ley General de Víctimas vigente,
- Preguntando si existe una situación de riesgo hacia su integridad física/vida y el motivo por el cual lo cree,
- Preguntando si cuenta con el apoyo de algún familiar/conocido de confianza/amistad para contacto/apoyo en caso necesario, y
- Preguntando si tiene alguna duda sobre la información proporcionada.

2. Entrevista a la persona en situación de víctima para obtener la información necesaria:
- Aplicando el FUD de acuerdo con la Ley General de Víctimas vigente,
- Preguntando de qué manera ha afectado el hecho victimizante en su proyecto de vida,
- Preguntando si tiene alguna duda, e
- Informando a la persona que se le contactará para el seguimiento de su atención.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El FUD requisitado acorde a la Ley General de Víctimas vigente:
- Contiene el lugar y fecha de la solicitud,
- Describe los datos de identificación de la víctima/víctimas que solicita/solicitan su ingreso,
- Describe la relación entre la víctima directa y las víctimas indirectas,

- Contiene el lugar y fecha de los hechos,
- Contiene el relato del hecho victimizante,
- Incluye observaciones preliminares del servidor/autoridad que llena el formato respecto a los daños causados por el hecho victimizante que refiere la persona en situación de víctima,
- Relaciona las autoridades que han conocido el hecho victimizante, y
- Contiene la firma/huella dactilar de la persona en situación de víctima.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Modelo Integral de Atención a Víctimas, • El primer momento (ayuda inmediata) • El enfoque psicosocial, de género, diferencial y especializado y de derechos humanos.	Conocimiento
2. Ley General de Víctimas vigente • Título tercero • Artículo 110	Conocimiento
3. Primeros Auxilios Psicológicos	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

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

Respuestas esperadas

1. Brindar primeros auxilios psicológicos y suspende momentáneamente la entrevista hasta que la situación esté controlada. Solicitar apoyo de un guardián del orden/especialista/dependencia/servicio acorde a la emergencia para el acompañamiento durante la entrevista.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que lleva a cabo los procedimientos necesarios de acuerdo con la Ley General de Víctimas y el MIAV vigentes, sin revictimizar a la persona en situación de víctima durante las entrevistas realizadas.
2. Tolerancia:	La manera en que se dirige a la persona en situación de víctima con lenguaje fluido, voz modulada, sin utilizar modismos/términos técnicos y sin reaccionar de manera violenta ante agresiones físicas/verbales por parte de la persona en situación de víctima.

GLOSARIO

1. Calidad de víctima:	La calidad de víctima se otorga por una autoridad señalada en la Ley General de Víctimas vigente, con la acreditación del daño o menos cabo de los derechos en los términos establecidos en

		dicha Ley, con independencia de que se identifique, aprehenda o condene al responsable del daño o de que la víctima participe en algún procedimiento judicial o administrativo. Tendrá como efecto que la víctima pueda acceder a los recursos del Fondo de ayuda y Asistencia y a la Reparación Integral.
2.	FUD:	Formato Único de Declaración. Es el documento que busca recoger la información necesaria para que la víctima pueda acceder plenamente a todos sus derechos reconocidos en la Ley General de Víctimas vigente.
3.	Hecho victimizante:	Actos u omisiones que dañan, menoscaban o ponen en peligro los bienes jurídicos o derechos de una persona convirtiéndola en víctima. Estos pueden estar tipificados como delitos o constituir una violación a los derechos humanos.
4.	MIAV:	Modelo Integral de Atención a Víctimas.
5.	Persona en situación de víctima:	Persona física que directa o indirectamente ha sufrido daño o el menoscabo de sus derechos producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito.
6.	Primeros Auxilios Psicológicos:	Técnicas/herramientas/asistencia inmediata destinadas a ayudar a la población afectada por un incidente/evento crítico para reducir el nivel de estrés.
7.	Registro Nacional de Víctimas:	Mecanismo administrativo y técnico que soporta todo el proceso de ingreso y registro de las víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos. El Registro Federal estará a cargo de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) y las entidades federativas contarán con sus propios registros.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E3696	Colaborar en el diseño de la propuesta para la atención a víctimas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Coordina la sesión con el equipo multidisciplinario para el diseño de la propuesta para la atención a víctimas:

- Exponiendo al equipo multidisciplinario la información generada durante la entrevista con la persona en situación de víctima y las condiciones emocionales/afectaciones que haya referido,
- Refiriendo al equipo multidisciplinario las necesidades de acuerdo con el hecho victimizante, condiciones emocionales y el MIAV,
- Explicando la prioridad de atención de las necesidades acorde con el hecho victimizante y la pirámide de Maslow,
- Registrando con el equipo multidisciplinario las instituciones/dependencias/organizaciones a las cuales canalizar a la persona en situación de víctima acorde con el hecho victimizante y el MIAV, y

- Leyendo al equipo multidisciplinario, los acuerdos establecidos en la propuesta de atención para constatar la información.

2. Presenta la propuesta de atención a la víctima:
- Mencionando la propuesta de atención a la persona en situación de víctima para su validación/ajustes,
- Indicando qué servicios se proporcionarán de manera gratuita conforme a la Ley General de Víctimas vigente,
- Indicando los tiempos de atención para evitar frustración/inconformidad en la persona en situación de víctima,
- Preguntando si tiene alguna duda sobre lo acordado/ajustado en la propuesta, y
- Mencionando que el seguimiento/implementación de la propuesta de atención lo hará la institución/organización/personal competente acorde al hecho victimizante.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La propuesta de atención para la víctima elaborada:
- Describe el hecho victimizante,
- Contiene fecha de inicio,
- Contiene el nombre completo de la persona que acompaña a la víctima,
- Contiene el nombre/nombres/alias completo de las personas en situación de víctima contemplados en la propuesta de atención,
- Contiene los objetivos de la propuesta de atención,
- Contiene las medidas de asistencia con beneficiario/beneficiarios, medida, descripción y tiempo, considerando los principios de la Ley General de Víctimas vigente y los enfoques del MIAV,
- Contiene las medidas de atención con beneficiario/beneficiarios, medida, descripción y tiempo,
- Contiene las metas/resultados esperados en la propuesta de atención,
- Contiene nombre completo, cargo y firma de quienes participan en la propuesta de atención, y
- Contiene el nombre completo/sello de la institución/dependencia/organización de quienes participaron en la propuesta de atención.

2. El expediente de acompañamiento a la víctima integrado:
- Contiene nombre de la institución/dependencia/organización, dirección y teléfonos de la institución que genera el expediente,
- Contiene directorio con nombres y datos de contacto de la institución que genera el expediente,
- Contiene lugar y fecha de la elaboración,
- Contiene el nombre y cargo de la persona que acompaña a la víctima,
- Contiene los nombres y datos de las instituciones con las cuales se compartirá el expediente,
- Contiene la propuesta de atención para su seguimiento, y
- Contiene nombres y datos de quien recibe el expediente en otras instituciones,

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Modelo Integral de Atención a Víctimas • Momento 2 y 3	Aplicación
2. Ley General de Víctimas vigente, • Artículo 5 • Título sexto, registro de víctimas (local o federal)	Conocimiento
3. Modelo de Atención Integral en Salud, • Estrategia de Salud y atención psicosocial	Aplicación
4. Pirámide de Maslow	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Cooperación:	La manera en que brinda la información completa, de acuerdo a lo proporcionado por la persona en situación de víctima, al equipo multidisciplinario para la elaboración de la propuesta de atención a víctimas.
2. Iniciativa:	La manera en que ofrece alternativas/asesora/orienta a la persona en situación de víctima para que sea susceptible de recibir los apoyos conforme a la Ley General de Víctimas vigente.

GLOSARIO

1. Condiciones emocionales:	Se refiere al estado de ánimo en que se encuentra la víctima, sus capacidades, disponibilidad para cooperar, resistencia y resiliencia durante la entrevista
2. Pirámide de Maslow:	Herramienta para priorizar necesidades humanas dividida en 5 jerarquías: fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización.