I.- Datos Generales

Código	Título
EC1235	Atención de primer contacto para la búsqueda de personas desaparecidas y no localizadas

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como servidores públicos especializados en la atención de primer contacto para la búsqueda de personas desaparecidas/no localizadas en la institución donde se reciba el reporte, cuya participación abarca enlaces operativos, jefes de departamento, subdirectores y directores de área asignados/encargados de la recepción y gestión de este tipo de solicitudes dentro de las limitantes pertinentes a la función. Quienes se desempeñan en la función deben tener la capacidad de explicar el marco normativo especializado, así como su desempeño en la aplicación de los procedimientos de recepción de reporte y de recepción de noticia de acuerdo con el Manual para la recepción de reportes y noticias de personas desaparecidas o no localizadas con entrevistas.

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 del Estándar de Competencia

Este EC describe la competencia de las personas que imparten asesoría al reportante con base en la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de las Personas y la Ley de Amparo en sus Artículos 15, 17, 20 y 159; aplicando la escucha activa ante el relato del asesorado y el asesoramiento respecto de la estructura institucional en el tema de búsqueda de personas. Así como en la recepción de reporte y noticias con entrevista según lo dispuesto en el Manual para la recepción de reportes y noticias de personas desaparecidas o no localizadas con entrevista; brindando la atención al reporte de una persona desaparecida/no localizada, detectando la noticia de una persona desaparecida/no localizada, desarrollando la interacción empática y brindando un trato digno al reportante.

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 superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Sistema Penal y Derechos Humanos

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
15 de octubre de 2019	**20 de diciembre de 2019**

Periodo de revisión/actualización del EC:	Vigencia del Certificado de Competencia Laboral:
5 años	5 años

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

Grupo unitario

Sin referente

Ocupaciones asociadas
Sin referente

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

- Buscador de personas desaparecidas y no localizadas.

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

Sector:

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Rama:

5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

Subrama:

54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

Clase:

541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

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 Nacional de Ciencias Penales, INACIPE.
- Comisión Nacional de Búsqueda de Personas, CNBP.
- Comisión de Búsqueda de Personas del Estado de México, COBUPEM.
- Comisión Nacional de Derechos Humanos. CNDH.
- Fiscalía General de la República, FGR.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0539 Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género.
- EC0938 Prestación de medidas de atención y ayuda inmediata a personas en situación de víctima
- EC1105 Promoción de la atención de las víctimas de tortura de acuerdo con el Protocolo de Estambul

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- La evaluación de este EC inicia con la aplicación de un cuestionario al candidato, en donde verterá sus conocimientos y saberes respecto a la normativa especializada en la materia y contenidos referidos en éste.
- La evaluación de los desempeños y productos en este EC se realizará en todos los casos a partir de situaciones simuladas.
- El evaluador asumirá en varias oportunidades el papel de un usuario del Sistema Nacional de Búsqueda, simulando una interacción que le permita observar la competencia del candidato.
- El candidato atenderá un reporte de una persona desaparecida/no localizada, en el cual el evaluador simulará una situación y se llevará a cabo la interacción con base en los formularios y procedimientos preestablecidos en el Manual para la recepción de reportes y noticias de personas desaparecidas o no localizadas con entrevista.
- El candidato recibirá una noticia de una desaparición y deberá procesarla con base en los formularios y procedimientos preestablecidos en el Manual para la recepción de reportes y noticias de personas desaparecidas o no localizadas con entrevista.

Apoyos/Requerimientos:

- Espacio o lugar para llevar a cabo la evaluación en condiciones de confort, aireada, iluminada, con instalación eléctrica funcionando, red de internet, sin distractores externos, sillas y mesa de trabajo/escritorio, sanitarios.
- Material de papelería/oficina.
- Equipo de cómputo, teléfono fijo/móvil, impresora.

Duración estimada de la evaluación

- 1:00 hora en gabinete y 1:00 hora en campo, totalizando 2:00 horas

Referencias de Información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 1 y 29.
- Ley de Amparo. Artículos 15, 17, 20 y 159.
- Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas. Desaparición por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas.
- El Protocolo de Alerta Amber.
- El Protocolo ALBA.
- Gutiérrez, Juan Carlos *el at*, *Manual para la aplicación de la Ley General sobre Desaparición de Personas*, IDHEAS, 2018, disponible en http://www.idheas.org.mx/files/ManualMP-VOBOweb(6).pdf.
- Manual para la recepción de reportes y noticias de personas desaparecidas o no localizadas con entrevista. CNBP.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Atención de primer contacto para la búsqueda de personas desaparecidas y no localizadas

Elemento 1 de 2

Asesorar al reportante con base en la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas y Ley de Amparo en sus Artículos 15, 17, 20 y 159

Elemento 2 de 2

Recibir reportes y noticias con entrevista según lo dispuesto en el Manual para la recepción de reportes y noticias de personas desaparecidas o no localizadas con entrevista

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	1	Título
1 de 2	**E3871**		Asesorar al reportante con base en la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas y Ley de Amparo en sus Artículos 15, 17, 20 y 159

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aplica la escucha activa ante el relato del asesorado en términos de la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas y Ley de Amparo en sus Artículos 15, 17, 20 y 159:
- Preguntando cual es el motivo de su necesidad de asesoría,
- Solicitando que abunde en el detalle sobre el asunto particular,
- Respondiendo las preguntas del asesorado con base en la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas/Ley de Amparo en sus Artículos 15, 17, 20 y 159,
- Utilizando un lenguaje claro que permita entender los términos utilizados al interlocutor,
- Mencionando ejemplos de la aplicación del marco normativo de acuerdo con el motivo de la asesoría que solicitó el asesorado,
- Preguntando si existen dudas a lo expuesto, y
- Aclarando las dudas de acuerdo y con base en los referentes normativos y regulatorios pertinentes y de acuerdo con el motivo de la asesoría que solicitó el asesorado.

2. Asesora respecto de la estructura institucional en el tema de búsqueda de personas:
- Explicando los elementos y funciones de las instituciones que componen el Sistema Nacional de Búsqueda de Personas,
- Ajustando el lenguaje/términos al contexto de interlocución del asesorado,
- Preguntando si existen dudas a lo expuesto, y
- Aclarando las dudas de acuerdo y con base en los referentes normativos y regulatorios pertinentes a la estructura institucional del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 1 y 29. Conceptos.	Comprensión
2. Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas. Desaparición por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas. Disposiciones Generales.	Conocimiento
3. Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas. Desaparición por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas. De los Delitos y la Responsabilidad Administrativa.	Conocimiento

4. Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas. Desaparición por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas. Del Sistema Nacional.	Conocimiento
5. Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas. Desaparición por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas. Registros.	Conocimiento
6. Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas. Desaparición por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas. De los Derechos de las Víctimas.	Conocimiento
7. Ley de Amparo. Artículos 15, 17, 20 y 159.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que durante la asesoría trata a su interlocutor con cordialidad.
2. Tolerancia:	La manera en que mantiene el interés sobre la información solicitada del interlocutor aun y cuando solicite su repetición tantas veces hasta que quede claro.

GLOSARIO

1. Escucha activa:	Acción no solo de escuchar lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen en lo que está diciendo.
2. Estructura institucional:	Conjunto de instituciones públicas vinculadas con la búsqueda de personas desaparecidas o no localizadas, sus funciones y las relaciones entre ellas.

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 2	**E3872**	Recibir reportes y noticias con entrevista según lo dispuesto en el Manual para la recepción de reportes y noticias de personas desaparecidas o no localizadas con entrevista

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende el reporte de una persona desaparecida/no localizada con base en el Manual para la recepción de reportes y noticias de personas desaparecidas o no localizadas con entrevista vigente:
   - Desarrollando la entrevista como un diálogo fluido y no como una encuesta,
   - Explicando las acciones de búsqueda que van a realizarse a partir del reporte,
   - Preguntando al reportante sobre datos complementarios de la persona desaparecida/no localizada de acuerdo con el formulario preestablecido,

- Tomando notas de forma manual/digital de la información proporcionada por el reportante,
- Solicitando al reportante datos de su identificación,
- Verificando al final de la entrevista con el reportante que toda la información recabada sea la que se proporcionó, y
- Proporcionando información que permite al reportante comunicarse con la institución y dar seguimiento al caso.

2. Detecta la noticia de una persona desaparecida/no localizada con base en el Manual para la recepción de reportes y noticias de personas desaparecidas o no localizadas con entrevista vigente:
- Realizando una consulta pública en el RNPED para corroborar que la noticia no ha sido atendida con anterioridad,
- Llamando vía telefónica a la fuente,
- Se presenta ante el interlocutor, y
- Desarrollando el diálogo con el fin a corroborar y ampliar la información.

3. Desarrolla la interacción empática con el reportante:
- Con base en el Manual para la recepción de reportes y noticias de personas desaparecidas o no localizadas con entrevista,
- Conduciendo el diálogo sin mencionar que siente lo mismo que el interlocutor excepto si el buscador ha vivido la desaparición de una persona cercana,
- Parafraseando/repitiendo puntos críticos del relato del reportante que garantice que se está comprendiendo, y
- Permitiendo la expresión emocional y dando tiempo para el silencio.

4. Brinda un trato digno al reportante:
- Con base en el Manual para la recepción de reportes y noticias de personas desaparecidas o no localizadas con entrevista
- Manteniendo el diálogo siempre asumiendo que la persona desaparecida/no localizada está con vida,
- Organizando cronológicamente los hechos reiterando el relato del reportante,
- Explicando al reportante que toda la información es importante para la búsqueda,
- Conduciendo la entrevista sin estigmatizar/emitir juicios de valor/prejuzgar,
- Explicando las prospectivas sin generar expectativas de cumplimiento incierto, y
- Refiriendo a la persona desaparecida en tiempo verbal presente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los datos recopilados en el formulario impreso/en línea capturados:
- Contienen información sobre la persona desaparecida o no localizada, sobre el reportante y sobre las circunstancias o hechos.

2. Los datos recopilados de una noticia:
- Están de acuerdo con los establecidos en el Manual.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Disposiciones sobre búsqueda en la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas. Desaparición por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas.	Comprensión
2. Protocolo de Alerta Amber.	Comprensión
3. Protocolo ALBA.	Comprensión
4. Trato Digno y no discriminatorio.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. El reportante al estar manifestando su situación agrede verbalmente al buscador.

Respuestas esperadas

1. Mantener la calma; validar el sentimiento del reportante, sin responder a agresiones verbales, e intentar un diálogo que trate de encauzar la necesidad del reportante.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que durante la interacción trata a su interlocutor con cordialidad.
2. Tolerancia:	La manera en que se muestra accesible y receptivo durante toda la entrevista, aun si el reportante olvida/suma/cambia, la información

GLOSARIO

1. Alerta Amber:	Mecanismo nacional para la búsqueda y pronta localización de niñas, niños y adolescentes reportados como desaparecidos**.**
2. Noticia:	Comunicación hecha por cualquier medio, distinto al reporte o la denuncia, mediante la cual, la autoridad competente conoce de la desaparición o no localización de una persona.
3. Protocolo ALBA:	Mecanismo operativo de coordinación inmediata entre autoridades para la búsqueda y localización de mujeres y niñas desaparecidas y/o ausentes en el territorio mexicano.
4. Reporte:	Comunicación mediante la cual la autoridad competente conoce de la desaparición o no localización de una persona.

5. RNPED:	El Registro Nacional de Personas Desaparecidas y No Localizadas. El RNPED integra los datos de personas no localizadas obtenidos a partir de las denuncias presentadas ante la autoridad ministerial correspondiente. Este registro incluye únicamente a las personas que, a la fecha de corte, permanecen sin localizar, su objetivo es facilitar y orientar a las y los usuarios para un mejor acceso a la información, de conformidad con sus requerimientos.
6. Trato digno:	Los Principios Rectores para la Búsqueda de Personas Desaparecidas. Comité contra la Desaparición Forzada. Menciona en su Principio 2. La búsqueda debe respetar la dignidad humana. El respeto de la dignidad de las víctimas debe ser un principio rector en cada una de las fases del proceso de búsqueda de la persona desaparecida. Durante el proceso de búsqueda, la dignidad de las víctimas requiere su reconocimiento como personas que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad y riesgo, titulares de derechos que deben ser protegidos y que tienen conocimientos importantes que pueden contribuir a la eficacia de la búsqueda. Los funcionarios públicos tienen que ser capacitados para realizar su trabajo con enfoque diferencial. Deben actuar con conciencia de que trabajan para garantizar los derechos de las víctimas y orientar todo su trabajo en favor de ellas. Las autoridades tienen el deber de velar por que las víctimas, incluidos los familiares, no sean objeto de estigmatización y otros malos tratos morales o difamaciones que lesionen su dignidad, reputación o buen nombre como personas, así como los de su ser querido desaparecido. Cuando sea necesario, deben tomar medidas para defender la dignidad de las víctimas en contra de ataques difamatorios.