I.- Datos Generales

Código	Título
EC1333	Prestación de servicios de atención y orientación a víctimas de delito, derivado de un Procedimiento Penal Acusatorio

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de los operadores que brindan servicios de orientación a víctimas de un delito, mediante la explicación de sus derechos, en relación a la denuncia penal y la carpeta de investigación.

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 Estándar de Competencia describe las funciones desempeñadas por los servidores públicos que atienden y orientan a las víctimas en temas del inicio y tramite de la carpeta de investigación iniciada en Fiscalía durante las diversas etapas que esto implique; la finalidad es garantizar y proteger en todo momento los derechos de las víctimas de un delito.

Además de que ayudará a profesionalizar, a través de la evaluación y certificación, a los operadores que realizan el contacto con las víctimas de delito respecto a los servicios de orientación, logrando canalizar a las diferentes instituciones y/u que brindan atención a esta problemática social. Incorporando un marco de derechos humanos que privilegie la eficacia y especialización en la atención.

La atención se realiza mediante una breve entrevista en la que se explican los derechos fundamentales de las víctimas, así como se otorga orientación en relación al trámite de la denuncia/querella y el estatus de la carpeta de investigación.

De igual manera, establece las acciones realizadas para el llenado del formato de atención inicial, así como el formato de explicación de derechos de la víctima de delito.

Finalmente, establece los conocimientos teóricos básicos con los que debe contar una persona para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

Este 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

Comité de Gestión por Competencias de Modelos de Operación Cosmos del Sistema de Justicia Penal Acusatorio en el Estado de Querétaro.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER: 24 de febrero de 2021	**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación: 14 de abril de 2021**
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
5 años	5 años

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

Grupo unitario
9999 ocupaciones no especificadas.
Ocupaciones asociadas
9999 ocupaciones no especificadas.

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:

9314 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público.

Subrama:

93141 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público.

Clase:

931410 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden 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

- Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Querétaro.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo con un caso simulado y dentro de un espacio/área que se adecue como una oficina de orientación que permita realizar la actividad sin interrupciones y que cuente 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: • 2 sillas. • 1 escritorio/ mesa. • Formato de atención Inicial (electrónico). • Formato de Derechos de las Víctimas (electrónico). • Equipo de cómputo. • Conectividad internet. • Bolígrafos. • Impresora. • Material de oficina.

Duración estimada de la evaluación

10 minutos en gabinete, 30 minutos en campo, totalizando 40 minutos.

Referencias de Información

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 1 y 20 apartado C, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 5 de febrero de 1917. Texto vigente, última reforma publicada en DOF 08-05-2020.

- Código Nacional de Procedimientos Penales, Art.119, 120 y 137, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 5 de marzo de 2014. Texto vigente, última reforma publicada en DOF 22-01-2020.
- Ley General de Víctimas, Art. 7, Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013. Texto vigente, última reforma publicada en DOF 03-01-2017.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 26 de enero de 2017.

Estatal

- Ley de Protección a Víctimas y Personas que Intervienen en el Procedimiento Penal del Estado de Querétaro, Art. 10. 06 de marzo de 2019 Publicado en La Sombra de Arteaga.
- Lineamientos para priorizar la prestación de los servicios a cargo de la Comisión Estatal de Atención a Víctimas. 28 de julio de 2017 Publicado en La Sombra de Arteaga.
- Protocolo de Asesoría Jurídica para la Atención a Víctimas de la Comisión Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Querétaro. 18 de mayo de 2018 Publicado en La Sombra de Arteaga.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 2
Prestación de servicios de atención y orientación a víctimas de delito, derivado de un Procedimiento Penal Acusatorio	Explicar los derechos fundamentales a las víctimas, que inician un procedimiento penal acusatorio
	Elemento 2 de 2
	Brindar atención y orientación a víctimas de un delito respecto a las acciones legales señaladas por la legislación penal

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E4198	Explicar los derechos fundamentales a las víctimas, que inician un procedimiento penal acusatorio

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe a la víctima de delito:
- Mencionando su nombre completo, cargo y funciones en la CEAIV,
- Usando un lenguaje claro, sencillo, fluido, con voz modulada, sin utilizar modismos, muletillas y términos técnicos,
- Informando a la víctima que sus datos se tratarán de forma confidencial de acuerdo a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados,
- Ratificando con la víctima su nombre para referirse a ella,
- Informando a la víctima al inicio de la atención, los derechos establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Articulo 20 apartado C y en la Ley General de Víctimas a su favor establecidos en el Artículo 7,
- Brindando a la víctima la orientación requerida, derivada de la carpeta de investigación en relación a las necesidades de la víctima,
- Preguntando a la víctima si tiene dudas de la orientación recibida y resolviéndolas en su caso,
- Informando sobre su canalización a alguna Institución si su caso lo amerita, y
- Refiriendo durante la orientación inicial con la víctima que todos los servicios que se proporcionen son gratuitos.

2. Informa de los lineamientos institucionales para hacer posibles los servicios solicitados:
- Demostrando disponibilidad para atender las necesidades de la víctima,
- Mencionando a la víctima los alcances de la atención recibida durante la orientación,
- Explicando la secuencia para el procesamiento de la solicitud del servicio, y
- Mencionando a la víctima que el registro, intervención y seguimiento de su expediente se lleva de manera electrónica.

3. Acciones a realizar para la atención:
- Indicando la oportunidad de ejercer sus derechos durante las diversas etapas del procedimiento penal,
- Preguntando a la víctima si tiene dudas de la orientación y resolviéndolas en su caso,

- Validando con la víctima que sus datos estén correctos en el formato de atención inicial de la orientación generado en el Sistema Informático Único,
- Recabando la firma de la víctima en el formato de explicación de derechos, y
- Solicitando a la víctima su firma/huella dactilar en el formato de explicación de derechos a la víctima generado en el Sistema Informático Único.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Formato de lectura de explicación de derechos, verificado:

- Contiene el lugar, fecha y hora de la atención otorgada a la víctima,
- Contiene fundamento legal de los derechos y obligaciones de las víctimas conforme a la Ley aplicable a la materia,
- Contiene notificación de derechos y obligaciones en su calidad de víctima,
- Contiene nombre completo y firma/huella dactilar de la víctima atendida, y
- Contiene nombre completo y firma del operador que brinda la orientación.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 20, apartado C.	Conocimiento
2. Código Nacional de Procedimientos Penales. Artículos 109.	Conocimiento
3. Ley General de Víctimas. Artículo 7.	Conocimiento
4. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Artículo 26 y 27.	Conocimiento
5. Atención con enfoque diferencial y especializado.	

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que todo momento muestra una actitud que denota empatía con la víctima a través de un trato cordial.

2. Limpieza: La manera en que todo momento el formato utilizado en el proceso de orientación esté libre de manchas, tachaduras y enmendaduras.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. La víctima al recibir la orientación agrede verbalmente al operador que brinda la atención.

Respuesta esperada

Mantener la calma, validar el sentimiento de la víctima, sin responder a agresiones verbales, e intentar un diálogo que trate de encauzar la necesidad de la persona víctima de delito.

GLOSARIO

1. Canalización: Acción de señalar y conducir a la víctima de delito hacia otras instituciones u organizaciones especializadas para recibir atención oportuna y adecuada a su situación.
2. CEAIV: Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.
3. Delito: Acto u omisión que sancionan las leyes penales.
4. Derecho fundamental: Son aquellos señalados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y por los tratados internacionales que gozan del máximo nivel de protección.
5. Derivación: Acción de señalar y conducir a la víctima de delito a otras áreas de servicios especializados dentro de la propia institución u organización para recibir atención oportuna y adecuada a su situación de víctima.
6. Modismo: Lenguaje coloquial.
7. Muletilla: Palabra que se repite de forma frecuente como un apoyo cuando la persona se siente insegura.

8. Víctima:	Se entenderá por víctimas las personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente

Referencia	Código	Título
2 de 2	E4199	Brindar atención y orientación a víctimas de un delito respecto a las acciones legales señaladas por la legislación penal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende a la persona en situación de víctima de delito en sus derechos:

- Comenzando la atención de manera sensible y empática,
- Explicando las acciones legales a favor de la víctima de acuerdo a la legislación en la materia,
- Explicando los alcances legales de las acciones a su favor de acuerdo a la legislación en la materia,
- Explicando las oportunidades procesales que tiene la víctima respecto al procedimiento penal, y
- Preguntando a la víctima si la explicación ha sido clara y resolviendo sus dudas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS:

1. El Formato de atención inicial, requisitado:

- Contiene el lugar, hora y fecha de la orientación,
- Contiene los datos de identificación de la víctima como son: nombre completo, sexo, edad, domicilio, teléfono, correo electrónico, de la víctima, carpeta de investigación, unidad de la fiscalía, tipo de delito del que fue víctima, nombre completo del fiscal que tomó conocimiento de la denuncia, fecha de inicio de la carpeta, fecha de solicitud de intervención, tipo de demanda y nombre completo del operador que brinda la orientación,
- Describe tiempo que el operador que brindó la orientación destinó para la atención de la víctima,
- Contiene las actividades realizadas por el operador que brindó la orientación a las víctimas de delito,

- Contiene firma/huella dactilar de la víctima atendida, y
- Contiene firma del operador que brindó la orientación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Ley General de Víctimas. Artículo 11 y 12.	Conocimiento
2. Código Nacional de Procedimientos Penales, artículo 137. Medidas de atención y ayuda inmediata.	Conocimiento
3. Código Nacional de Procedimientos Penales. Artículo 110.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que todo momento otorga un trato afable a la víctima, muestra interés en poder ayudarle y sin atender a distractores tales como el celular/reloj/comer, entre otros.
2. Iniciativa:	La manera en que todo momento identifica las acciones procesales a ejercer y la forma en que se atienden las necesidades de la víctima de acuerdo a lo establecido en la Ley vigente.
3. Tolerancia:	La manera en que todo momento muestra el interés sobre la información solicitada del interlocutor aun y cuando solicite su repetición tantas veces hasta que quede claro y evite emitir juicios u opiniones personales.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. La víctima presenta con crisis emocional que atente contra la integridad/seguridad del servidor público/ privado.

Respuesta esperada

Canalizar con el especialista en psicología para que se otorgue la contención emocional y suspende momentáneamente la entrevista hasta que la situación esté controlada.

Situación emergente

2. La víctima manifiesta agresividad que atente contra la integridad/seguridad del servidor público/privado.

Respuesta esperada

Solicita apoyo de un guardián del orden/especialista en salud mental/compañero de trabajo, para el acompañamiento durante la entrevista.

GLOSARIO

1. Acciones procesales:	El ejercicio de los derechos de las víctimas de delito, derivado del inicio de una carpeta de investigación, por la comisión de un hecho que la ley señala como delito.
2. Datos de identificación de la víctima:	Información personal que arroja el sistema informático único al momento de trabajar un formato de atención a las víctimas de delito.
3. Empatía:	Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra. Es decir, ser capaz de entender la situación y los sentimientos que está viviendo otra persona.
4. NUC:	Número Único de Carpeta.
5. Sensible:	Cuando alguien o algo disponen de la capacidad de percibir sensaciones y además de experimentar emociones, es decir, simplemente disponen de lo que se conoce como sensibilidad, se hablará de ellos en términos sensibles.
6. Oportunidades procesales:	Aquellas acciones anticipadas para finalizar la carpeta de investigación que benefician a la víctima en alguna etapa en el procedimiento penal para garantizar sus derechos.
7. Procedimiento penal:	Se refiere a las etapas, y los pasos dentro de ellas, que debe seguir la causa judicial incoada por la comisión de un delito tipificado en el Código Penal para investigar si ocurrió, cómo ocurrió, quién lo cometió y cómo, para arribar a una sentencia condenatoria o absolutoria emitida por la autoridad judicial.