I.- Datos Generales

Código	Título
EC1400	Detección y orientación ante riesgos de vulneración de derechos en niñas, niños y adolescentes para proteger su integridad

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas vinculadas a los servicios de asistencia social a niñas, niños, adolescentes/adulto/familia, con la finalidad de detectar factores de riesgo, orientación, seguimiento y su posible canalización, que permita disminuir las situaciones de violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria y fortalecer la prevención de vulneración de sus derechos, así como el interés superior de la niñez y la adolescencia.

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 EC establece los criterios para la evaluación y certificación de las personas que brindan servicios de asistencia social a niñas, niños y adolescentes/adulto/familia, con la finalidad de detectar riesgos y su posible canalización, que permita disminuir las situaciones de violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesarios y fortalecer la prevención de vulneración de sus derechos, incorporando los enfoques establecidos en la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños, Adolescentes (LGDNNA), la Ley de Asistencia Social y la Convención sobre los Derechos del Niño.

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

Desempaña diversas actividades programadas, poco rutinarias, 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
Asistencia Social

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
07 de septiembre de 2021	12 de noviembre de 2021
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)

Grupo unitario
9899 Otros trabajadores en actividades elementales y de apoyo, no clasificados anteriormente.

Ocupaciones asociadas
Sin referente.

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

Sin referencia.

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

Sector:
62 Servicio de salud y de asistencia social.
Subsector:
624 Otros servicios de asistencia social.
Rama:
6241 Servicios de orientación y trabajo social.
Subrama:
62411 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.

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

- Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), Dirección General de Representación Jurídica y Restitución de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, Dirección General de Coordinación y Fomento a Políticas para la Primera Infancia, Familias y Población en situación de Vulnerabilidad y la Dirección General de Profesionalización de la Asistencia Social.
- UNICEF (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia), MAESTRAL (Organización Maestral Internacional).
- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS).

Relación con otros estándares de competencia

- EC0028 Prestación del servicio de orientación para la integración familiar a nivel preventivo
- EC0435 Prestación de servicios para la atención, cuidado y desarrollo integral de las niñas y los niños en Centros de Atención Infantil
- EC0866 Supervisión de centros de asistencia social/centros de atención para niñas, niños y adolescentes
- EC0934 Atención de Niñas, Niños y Adolescentes en establecimientos de asistencia social
- EC0963 Atención de Niñas, Niños y Adolescentes con discapacidad en Establecimientos de Asistencia Social
- EC0966 Prestación de servicios para el desarrollo de las niñas y los niños a través de actividades de juego en Establecimientos de Asistencia Social

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 los procesos de evaluación, en escenarios simulados, en el presente estándar, son: • Contemplar un espacio, tranquilo y libre de ruido, que permita contar con privacidad para establecer acercamiento y diálogo con NNA/adulto/familia. • Sillas/sillón/bancos/taburetes necesarios para las personas que acudan al encuentro. • Escritorio/mesa. • Equipo de cómputo. • Teléfono. • Hasta 4 personas para apoyar en las actividades que requiere el estándar. • Formato Único de Detección de Riesgos. • Instrumento de Registro de Servicios. • Formato de Seguimiento. • Directorio/mapeo actualizado de servicios/programas disponibles/pertinentes. • Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes física/electrónica vigente.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 4 horas.

Referencias de Información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, vigente.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, vigente.

- Ley de Asistencia Social, vigente.
- Ley para prevenir, sancionar y erradicar los delitos en materia de trata de personas y para la protección y asistencia a las víctimas de estos delitos, vigente.
- Ley General de Víctimas. Capítulo IV, artículo 98, vigente.
- Protocolo de atención integral para Niñas, Niños y Adolescentes víctimas de delito en condiciones de vulnerabilidad, del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, vigente.
- Convención sobre los Derechos del Niño, vigente.
- Lineamiento del componente de Prevención del Maltrato Infantil. Secretaria de Salud (SSA), vigente.
- Directrices para la Prevención y Detección Oportuna del Maltrato o Abuso a Niñas y Niños de Guarderías IMSS, vigente.
- Directrices sobre la Reintegración de niños, Niñas y Adolescentes, vigente.
- Directrices sobre Modalidades Alterativas de Cuidado del Niño, vigente.
- Maltrato de menores. OMS (Organización Mundial de la Salud), vigente.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Detección y orientación ante riesgos de vulneración de derechos en niñas, niños y adolescentes para proteger su integridad

Elemento 1 de 3
Detectar factores y niveles de riesgo frente a la violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria en niñas, niños y adolescentes

Elemento 2 de 3
Orientar a niñas, niños, adolescentes/adulto/familia hacia los servicios/programas, de acuerdo con las situaciones de riesgo detectadas de violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria y su canalización a las autoridades correspondientes

Elemento 3 de 3
Dar seguimiento a niñas, niños, adolescentes/adulto/familia sobre los servicios/programas orientados/brindados

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E4266	Detectar factores y niveles de riesgo a la violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria en niñas, niños y adolescentes

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra el siguiente:

DESEMPEÑO

1. Detecta factores y niveles que evidencien posible riesgo frente a la violencia/abuso/explotación/discriminación/negligencia/separación familiar innecesaria en NNA:

- Contando con un espacio para que la entrevista se realice en un lugar libre de interrupciones para fortalecer y propiciar que se exprese libremente el NNA adulto/familia,
- Colocándose a la altura de NNA al realizar las preguntas durante el encuentro para fortalecer el ambiente de confianza,
- Mencionando al NNA/adulto/familia su nombre, institución/organización donde trabaja y función específica que tiene,
- Preguntando nombre/alias de NNA y al adulto/familia para referirse en lo subsecuente y establecer una relación de confianza,
- Otorgando tiempo de escucha a NNA/adulto/familia para que exprese su situación libre de comentarios/presiones/gestos que lo interrumpan/predispongan,
- Proporcionando información con tríptico/folleto/verbal sobre los derechos de NNA de acuerdo con la LGDNNA vigente,
- Explicando a NNA/adulto/familia el objetivo del encuentro,
- Explicando a NNA/adulto/familia que hará varias preguntas para identificar factores de riesgo frente a la violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria,
- Explicando que se realizarán anotaciones sobre la información proporcionada durante la entrevista para la toma de acciones de apoyo,
- Explicando a NNA/adulto/familia que sus datos personales y la información que proporcione durante la entrevista tendrá carácter confidencial y sólo será utilizada a fin de orientar acciones de apoyo para el mismo de conformidad con la LGDNNA vigente,
- Explicando la importancia sobre la respuesta que proporcione y de la información que se le solicite para determinar la existencia de posibles riesgos y su posible atención,
- Preguntando a NNA/adulto/familia si tiene dudas/comentarios sobre lo informado,
- Realizando las preguntas para el llenado del Formato Único de Detección de Riesgos de identificación de violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria,
- Tomando notas sobre la información proporcionada y reacciones de NNA/adulto/familia durante la entrevista,
- Preguntando a NNA/adulto/familia si ha recibido algún servicio similar al encuentro y con qué institución/persona/organización para conocer la recurrencia,
- Proporcionando a NNA/adulto/familia nombre completo y datos de contacto por si llegaran a requerir de más información, y
- Acordando la fecha próxima, lugar y hora para brindar la orientación de acuerdo con los posibles riesgos detectados.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTOS

1. El Formato Único de Detección de Riesgo y de posibles situaciones de riesgo de violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria, de NNA/adulto/familia requisitado:

- Incluye lugar, fecha, nombre completo, cargo e institución/organización a la que pertenece la persona que requisitó el formato,
- Contiene información general de NNA/adulto/familia referente a la identificación de personas que lo acompañan, nombre completo, domicilio, teléfono y correo de contacto para localizarlos,
- Contiene alguno de los posibles riesgos de violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria, detectados en NNA/adulto/familia a partir de la entrevista,
- Describe las fortalezas identificadas en NNA/adulto/familia para hacer frente a los posibles riesgos que se detectaron,
- Incluye las observaciones sobre áreas de desarrollo integral que se han visto afectadas en NNA, con base en los indicadores de riesgo incluidos en el Formato Único de Detección de Riesgos,
- Incluye el nivel de riesgo determinado de acuerdo con la información proporcionada, reacciones y aspectos observados en NNA/adulto/familia de las situaciones detectadas frente a la violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria, y
- Presenta en archivo digital/impreso el Formato Único de Detección de Riesgos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Conceptualización del maltrato infantil y tipología de acuerdo con los Organismos Nacionales e Internacionales.	Conocimiento
2. Conocimientos sobre el desarrollo integral de NNA.	Conocimiento
3. Indicadores de factores de riesgos frente a la violencia/abuso/explotación/discriminación/negligencia/separación familiar innecesaria de NNA/adulto/familia.	Compresión
4. Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, vigente: • Título Segundo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.	Conocimiento
5. Técnicas e instrumentos para identificar, riesgos/amenazas frente a la violencia/abuso/explotación/discriminación/negligencia/separación familiar innecesaria.	Aplicación
6. Tipos, fases, técnicas de entrevista y sus instrumentos.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Al momento de estar entrevistando a NNA/adulto/familia éste entra en crisis emocional, agrede/llora y entra en estado de estrés.

Respuestas esperadas

1. Detener la entrevista, hablar con NNA/adulto/familia para calmarlo, de acuerdo con las expresiones/emociones/descripciones que se generen y solicitar ayuda/intervención de un experto que apoye de acuerdo a la situación/caso.

Situación emergente

2. Al momento de realizar la entrevista a NNA/adulto/familia se niega a contestar.

Respuestas esperadas

2. Preguntar si desea continuar con otro apartado, concluir la entrevista, programarla para otro momento. Solicitar ayuda/intervención de un experto de acuerdo a la situación/caso.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

Amabilidad:	La manera en que se dirige a NNA/adulto/familia en situación de vulnerabilidad ante violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria, con un lenguaje claro y fluido, voz modulada, sin utilizar modismos/tecnicismos, que provoquen ansiedad/miedo.
Responsabilidad:	La manera en que lleva a cabo los procedimientos necesarios y promueve los derechos de la niñez y la adolescencia, de acuerdo con la LGDNNA vigente, sin poner en riesgo la seguridad en todo momento de la confidencialidad de la información recabada y resguardando el expediente de NNA/adulto/familia conforme a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados vigente.
Tolerancia:	La manera en que durante el encuentro evita juicios de valor para ser receptiva en la comunicación y ante lo que expresa NNA/adulto/familia.

GLOSARIO

1.	Abuso:	Uso contrario al correcto o indicado. Abusa de un derecho quien utiliza el mismo en forma excesiva, extralimitada, impropia o injusta, causando perjuicios a terceros. La persona en situación de violencia o abuso puede no presentar lesiones físicas; sin embargo, la mayoría presenta signos y síntomas de cambio en su comportamiento, huir del contacto social, prefiere estar solo; tristeza, tristeza, soledad, angustia y ansiedad. Está el abuso físico, el sexual y emocional.
2.	Adulto:	Adulto/tutor/acompañante, persona con responsabilidad de proteger y proveer lo necesario para el bienestar de niñas, niños y adolescentes.
3.	Derechos de la niñez y adolescencia:	Son un conjunto de normas jurídicas que protegen a las personas hasta los 18 años. Todos y cada uno de los derechos de las NNA

		son inalienables e irrenunciables, por lo que ninguna persona puede vulnerarlos o desconocerlos en ninguna circunstancia.
4.	Detección:	Acción y resultado de detectar, descubrir o darse cuenta de una cosa. La detección son el conjunto de acciones que se usan para detectar los problemas a tiempo, cuando pueden ser más fáciles de tratar.
5.	Discriminación:	Dar un trato desfavorable o de desprecio inmerecido a determinada persona, por alguna de sus características físicas o su forma de vida. El origen étnico o nacional, el sexo, la edad, la discapacidad, la condición social o económica, la condición de salud, el embarazo, la lengua, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil y otras diferencias pueden ser motivo de distinción, exclusión o restricción de derechos.
6.	Disminuir:	Cuando un fenómeno o un efecto es mitigado o se reduce su intensidad o su rigurosidad, a través de acciones o medidas de atención y protección de derechos de NNA.
7.	Entrevista:	En lo que respecta a su propósito profesional, la entrevista cumple con una función principal: obtener información de individuos o grupos y facilitarla a un espectro amplio de población. Esto convierte a la entrevista en un recurso informativo; se considera también un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador formula preguntas y el entrevistado las responde. Se trata de una técnica empleada para diversos motivos e investigación.
8.	Explotación:	Explotación de personas: actividad ilícita cuya finalidad es atraer a una persona mediante engaños, violencia o promesas para explotarla. La explotación puede presentarse en distintos ámbitos como el sexual, los trabajos y servicios forzados, la mendicidad, los matrimonios serviles, de acuerdo con los enmarcados de la Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos delitos, vigente.
9.	Factores de riesgo:	Es un hecho o fenómeno cuya presencia se relaciona con una mayor probabilidad que ocurra un determinado evento. Desde la salud, la exposición a un determinado agente puede hacer que una persona sana desarrolle una enfermedad.
10.	LGDNNA:	Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, vigente.
11.	Negligencia:	Falta de cuidado, aplicación y diligencia de una persona en lo que hace, en especial en el cumplimiento de una obligación. Error o fallo involuntario causado por esta falta de atención, aplicación o diligencia. Una persona negligente es aquella en la que en una situación concreta se espera tenga un comportamiento determinado o que tenga un cuidado específico y no lo tiene.
12.	NNA:	Niñas, Niños y Adolescentes.

13. Prevención:	Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que se suscite un hecho. La prevención se define como las medidas destinadas no solamente a anticipar la aparición de la enfermedad, como la reducción de factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida.
14. Registro:	Acción de requisitar o llenar los formatos referidos en el estándar de competencia.
15. Separación familiar innecesaria:	Niñas, niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad de derechos son aquellos que carecen de la protección más inmediata, corriendo el riesgo en ocasiones de ser separados de su familia, siendo en algunos casos innecesaria si la intervención de prevención es brindada a tiempo.
16. Violencia:	El maltrato o la vejación de NNA abarca todas las formas de malos tratos físicos y emocionales, abuso sexual, descuido, negligencia o explotación comercial o de otro tipo que origine, un daño real o potencial para la salud de NNA, su supervivencia, desarrollo o dignidad en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder. Se establecen cuatro tipos de maltrato hacia NNA, a saber: el maltrato físico, (real o potencial), el abuso sexual, el maltrato emocional y el descuido.
17. Vulneración de derechos:	Cualquier transgresión a los derechos de NNA establecidos en la Convención de los Derechos del Niño y en la LGDNNA, la cual puede ser constitutiva de un hecho que la ley señala como delito o no, dependiendo de la legislación de cada país, independientemente de ello, cualquier vulneración de derechos es grave, por lo que los estados deben realizar todas las acciones destinadas a prevenir estos hechos.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E4267	Orientar a niñas, niños, adolescentes/adulto/familia hacia los servicios/programas, de acuerdo con las situaciones de riesgo detectadas de violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria y su canalización a las autoridades correspondientes

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra el siguiente:

DESEMPEÑO

1. Presenta a NNA/adulto/familia el Instrumento de Registro de Servicios para validación y seguimiento de su caso:
- Informando a NNA/adulto/familia los riesgos detectados en el Instrumento de Registro de Servicios con ejemplos de la vida cotidiana a manera de facilitar la compresión,
- Explicando las fortalezas con las que cuenta NNA/adulto/familia a manera de motivación para fortalecer su autoestima e interés en la ayuda y el servicio,
- Orientando sobre los servicios/programas a los que puede acceder de manera gratuita para su atención, cuidado y desarrollo de acuerdo a la LGDNNA, a la Ley de Asistencia Social vigentes y los riesgos detectados,
- Explicando el proceso, objetivo, característica y tiempo estimado de duración de los servicios/programas a los que puede acudir para evitar preocupación/frustración/inconformidad en NNA/adulto/familia, de acuerdo con el nivel de riesgo de vulneración detectado,
- Acordando con NNA/adulto/familia los servicios/programas de acuerdo con el Instrumento de Registro de Servicios y el nivel de riesgo de vulneración identificado para la prevención de la violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familia innecesaria,
- Explicando a NNA/adulto/familia la canalización a las autoridades, de acuerdo con la vulneración de los derechos detectados y a la LGDNNA vigente,
- Explicando que el seguimiento/implementación de la propuesta de atención lo hará la institución/organización/persona competente acorde al nivel de riesgo de vulneración identificado, y
- Aclarando dudas sobre lo acordando/ajustando propuesta.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Instrumento de Registro de Servicios que contiene la propuesta de atención a NNA/adulto/familia en el formato establecido elaborado:
- Incluye lugar, fecha, nombre completo, cargo e institución/organización a la que pertenece quien realiza el Instrumento de Registro de Servicios,
- Contiene información general de NNA/adulto/familia colocando lo referente a la identificación de las personas que acompañan y contacto para localizarlos,
- Contiene propuesta de orientación a NNA/adulto/familia con base en la información obtenida en la entrevista y en el Formato Único de Detección de riesgos de frente a la violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria, para disminuirlos,

- Contiene los servicios/programas que se proporcionarán de forma gratuita con la dirección, números de teléfono y contactos de las instituciones/dependencias/organizaciones a las cuales se orienta a NNA/adulto/familia en situación de riesgo identificando frente a la violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria,
- Contiene nombre de la/las autoridades a las que se canalizó a NNA/adulto/familia, de acuerdo con el/los derechos vulnerados y la LGDNNA vigente,
- Incluye el seguimiento y la temporalidad en que el encargado del encuentro lo dará, para corroborar los avances en el Instrumento de Registro de Servicios propuesto, y
- Presenta en archivo digital/impreso el Instrumento de Registro de Servicios, sobre los servicios/programas a donde se orientó a NNA/adulto/familia.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Directrices para la detección oportuna de maltrato o abuso a niñas y niños IMSS vigente.	Conocimiento
2. Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes vigente: • Título Quinto de la Protección y Restitución Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.	Conocimiento
3. Lineamiento del componente de Prevención del Maltrato Infantil SSA vigente.	Conocimiento
4. Servicios/programas para responder a los factores de riesgo de vulneración frente a la violencia/abuso/explotación/discriminación/negligencia/separación familiar innecesaria de NNA/adulto/familia.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que se dirige a NNA/adulto/familia en situación de vulnerabilidad ante violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria, con un lenguaje claro y fluido, voz modulada, libre de modismos/tecnicismos, que provoquen ansiedad/miedo.
2. Orden:	La manera en que prioriza las acciones necesarias de acuerdo con el vinel de riesgo para disminuir la situación de vulnerabilidad ante violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria con base en la información del encuentro y por los indicadores de riesgo detectados en el Instrumento de registro de Servicios.
3. Perseverancia:	La manera en que brinda alternativas durante la orientación y refuerza los beneficios que obtendrá al acceder a los servicios/programas, así como las consecuencias de no seguirlo para que acepte sin forzar/obligar/condicionar a NNA/adulto/familia.
4. Responsabilidad:	La manera en que lleva a cabo los procedimientos durante la orientación/canalización de los servicios/programas de acuerdo con el riesgo detectado para evitar la vulneración de los derechos, con

base a la información proporcionada por NNA/adulto/familia en el Formato Único de Detección de Riesgos, fundamentado en la LGDNNA vigente.

GLOSARIO

1.	Canalizar:	Acción de informar/dirigir a una autoridad competente sobre la situación de riesgo identificada en NNA/adulto/familia. Al momento de recibir quejas o denuncias por violaciones a los derechos de NNA se informa/dirige inmediatamente a la Procuraduría Local de Protección que corresponda de acuerdo con la LGDNNA vigente.
2.	Programas:	Es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población. Está orientado a un sector importante a la totalidad de la sociedad que tiene ciertas necesidades aún no satisfechas.
3.	Propuesta de atención:	Acciones planteadas en el Instrumento de Registro de Servicios desarrolladas de manera participativa con NNA/adulto/familia y el trabajo del caso, que incluye pasos a tomar para abordar los riesgos que se detectaron.
4.	Servicios:	Acciones de promoción, prevención, protección y rehabilitación.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E4268	Dar seguimiento a niñas, niños, adolescentes/adulto/familia sobre los servicios/programas orientados/brindados

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra el siguiente:

DESEMPEÑO

1. Verifica que NNA/adulto/familia asiste/continúa con los servicios/programas acordados, registrando en el Formato de Seguimiento la información pertinente:
- Contactando vía telefónica/correo electrónico con la instancia responsable de brindar los servicios/programas acordados para corroborar la asistencia/permanencia/finalización en el servicio,
- Llamando a NNA/adulto/familia para verificar que el servicio/programa recibido le ayuda y asegura su permanencia y finalización,
- Aclarando cualquier duda que NNA/adulto/familia presente sobre el servicio/programa que se le está brindando en la instancia referida, y
- Registrando en el Formato de Seguimiento la razón/motivo por la que el servicio/programa no ayudó a NNA/adulto/familia.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El Formato de Seguimiento sobre la orientación/brindados de los servicios/programas de atención a NNA/adulto/familia requisitado:
- Incluye lugar, fecha, nombre completo, cargo e institución/organización a la que pertenece quien llena el Formato de Seguimiento,
- Contiene información general de NNA/adulto/familia, fecha, lugar y datos de la persona que está realizando el seguimiento,
- Conforma la descripción de las acciones de seguimiento realizadas respecto a los servicios/programas y la detección de la violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria a NNA/adulto/familia, y
- Presenta en archivo digital/impreso el documento, seguimiento sobre los servicios/programas recibidos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Instituciones, servicios/programas que apoyan a NNA/adulto/familia a disminuir los riesgos de violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria.	Aplicación
2. Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes vigente: • Título Quinto, Capítulo Segundo y Título Sexto, Capítulo Único.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que se prioriza las acciones necesarias para mitigar la situación de vulnerabilidad ante violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria con base en la información del encuentro, orientada por los indicadores de riesgo detectados en el Instrumento de Servicios.
2. Tolerancia: La manera en que explica los temas/tecnicismos para aclarar las dudas a NNA/adulto/familia en situación de vulnerabilidad ante violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación familiar innecesaria, con un lenguaje de acuerdo a la edad, claro, fluido, voz modulada, libre de modismos/términos técnicos que provoquen ansiedad/miedo y que responda a sus preguntas/duda con información clara.

GLOSARIO

1. Seguimiento: Acción de seguir algo o a alguien. Observación minuciosa de la evolución y desarrollo de un proceso, seguimiento periódico con NNA/adulto/familia involucradas en el proceso de prevención para asegurarse que se haya disminuido/mitigado las situaciones de vulnerabilidad ante violencia/abuso/explotación/negligencia/discriminación/separación innecesaria.