

**I.- Datos Generales**

Código	Título
EC1643	Actuación del primer contacto en el ámbito público y privado para la atención de niñas, niños y adolescentes posibles víctimas de violencia

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que por su atribución/encargo atienden un hecho de violencia en contra de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA) y reportan los hechos narrados por parte de niñas, niños y adolescentes que estén sufriendo violencia o personal educativo, asistencial y/o autoridad que tengan conocimiento de estos.

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 lineamientos para atender como primer contacto a niñas, niños y adolescentes víctimas de cualquier tipo de violencia hasta el reporte ante las autoridades correspondientes de acuerdo con el Protocolo Nacional de Coordinación Interinstitucional para la protección de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia, asegurando una interacción y comunicación empática, efectiva y adecuada con esta población vulnerable. Las personas que cumplen esta función son capaces de brindar contención y orientación adecuada a NNA. También establece los conocimientos teóricos y prácticos necesarios con los que debe de contar, así como las características relevantes en su desempeño.

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 Estatal de Protección de Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes de Querétaro

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

08 de agosto de 2024

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

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**

9999 Ocupaciones no especificadas

Ocupaciones asociadas

Ocupaciones no especificadas.

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

62 Servicios de salud y de asistencia social.

Subsector:

624 Otros servicios de asistencia social

Rama:

6241 Servicios de orientación y trabajo social

Subrama:

62419 Otros servicios de orientación y trabajo social

Clase:

624198 Otros servicios de orientación y trabajo social prestados por el sector privado.

624199 Otros servicios de orientación y trabajo social 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

- Procuraduría de protección de niñas, niños y adolescentes del Estado de Querétaro.
- Sistema Estatal de Protección de Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes de Querétaro.

Aspectos relevantes de la evaluación**Detalles de la práctica:**

- Para demostrar la competencia en este EC, la evaluación se realizará de forma simulada, por lo que el área de evaluación deberá contar con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:

- Un/una NNA de 4 años a 17 años con 11 meses, que cuente con el lenguaje desarrollado para poder expresarse y que funja como posible víctima de violencia.
- Lugar de atención en el cual se reporte la situación del/la NNA víctima de violencia.
- Persona que tome el reporte la situación del/la NNA víctima de violencia.
- Formato para el reporte de NNA víctimas de violencia.

Duración estimada de la evaluación

- 45 minutos en gabinete y 02 horas en campo, totalizando 2 horas con 45 minutos.

Referencias de Información

- Estrategia Nacional para la Prevención y Atención de las Violencias en contra de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, vigente.



- Ley General de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil, vigente.
- Ley General de Víctimas, vigente.
- Protocolo Nacional de Coordinación Interinstitucional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia.
- 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.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, vigente.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, vigente.
- Ley General para Prevenir, Investigar y Sancionar la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, vigente.
- 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.



Estándar de Competencia

Actuación del primer contacto en el ámbito público y privado para la atención de niñas, niños y adolescentes posibles víctimas de violencia

Elemento 1 de 2

Identificar la problemática del/la NNA como posible víctima de violencia

Elemento 2 de 2

Realizar el reporte de violencia de el/la NNA víctima de violencia

**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

Referencia	Código	Título
1 de 2	E5114	Identificar la problemática del/la NNA como posible víctima de violencia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recaba información sobre la situación de violencia del/la NNA en un rango de 4 a 17 años con 11 meses de edad, que se pueda expresar con lenguaje desarrollado:
 - Atendiendo la solicitud de el/la NNA como posible víctima de violencia para mantener un dialogo/conversación,
 - Preguntando a NNA en que espacio/lugar se siente segura/o para poder continuar el dialogo/conversación,
 - Verificando que el espacio/lugar esté libre de personas aversivas/objetos peligrosos,
 - Agradeciendo a el/la NNA su confianza,
 - Mencionando que hará anotaciones sobre los puntos más relevantes de la conversación,
 - Manteniendo el dialogo/conversación mediante un lenguaje y tono de voz acorde a la edad de el/la NNA,
 - Identificando a través de la narrativa del/la NNA si ésta es víctima de algún tipo de violencia,
 - Realizando preguntas que le puedan proporcionar información acerca del modo, tiempo y lugar donde se ha presentado la violencia, de manera clara, sencilla, amable, directa y sin confrontar a NNA,
 - Preguntado a el/la NNA si alguien cercano a su entorno está siendo víctima de violencia,
 - Permitiendo a el/la NNA expresarse tranquilamente,
 - Puntualizando que cree en su dicho y en su valentía,
 - Manteniendo una escucha activa del relato de el/la NNA, sin repetir preguntas de hechos que ya han sido relatados/sin revictimizarlo/la,
 - Evitando dar consejos directos y falsas expectativas a la posible víctima,
 - Explicando a el/la NNA que la violencia que experimenta es algo que no debiera estar sucediendo,
 - Explicando a el/la NNA qué no es culpable de la violencia sufrida,
 - Explicando que él/ella está ahí para ayudarla, y
 - Explicando mediante un lenguaje claro, sencillo, acorde a su edad, madurez y grado de desarrollo en qué consisten sus derechos de acuerdo con lo establecido en la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, vigente, mediante la utilización de ejemplos que permitan confirmar/aclarar que ambas partes están entendiendo lo mismo.
2. Realiza el cierre de la atención con el/la NNA víctima de violencia:
 - Preguntando si existe algo más que desee agregar sobre la situación de violencia,
 - Aclarándole dudas, palabras/cualquier tema que le exprese no haber comprendido,
 - Preguntando la existencia de inquietudes/dudas sobre la intervención realizada,
 - Reiterando mediante un lenguaje claro, sencillo, acorde a su edad, madurez y grado de desarrollo en qué consisten los derechos de los/las NNA establecidos en la LGDNNA, vigente, y
 - Ayudando a el/la NNA a recobrar la tranquilidad al comentar otros temas diferentes.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS****NIVEL**

- | | |
|---|---------------|
| 1. Tipos de violencia. | Comprensión. |
| 2. Afectación de la violencia en las/los NNA. | Comprensión. |
| 3. Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. <ul style="list-style-type: none">• Título Quinto “De la Protección y Restitución Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes• Art 123. | Comprensión. |
| 4. Artículo 8 de la Ley General de Víctimas. | Comprensión. |
| 5. Primeros auxilios psicológicos básicos y contención en crisis. | Conocimiento. |

La persona es competente cuando demuestra la siguiente:

RESPUESTA ANTE SITUACIÓN EMERGENTE**Situación emergente**

1. El/la NNA víctima de violencia presenta una situación de crisis llanto/nerviosismo.

Respuestas esperadas

1. Mantener la calma, sin invadir el espacio de NNA y sin dejarse contagiar por el desborde emocional que presenta, preguntar a el/la NNA si se siente cómoda/o/segura/o con su presencia/si prefiere ser atendida/o por alguien diferente. Verificar que el entorno de la contención esté libre de personas aversivas/objetos peligrosos/intentando llevar a el/la NNA a un lugar tranquilo y separado, alejado de lugares y objetos peligrosos/personas aversivas a fin de salvaguardar su integridad física. Mantener una escucha y observación activa y receptiva, para maximizar la sensación de seguridad, preguntar a el/la NNA si desea comunicarse con algún familiar/conocido/terceras personas y facilitarle el medio para establecer y mantener contacto telefónico. Solicitar el apoyo del especialista.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que en todo momento de la conversación con NNA se muestra empático, brinda un trato cordial y respetuoso. |
| 2. Responsabilidad: | La manera en que mantiene una comunicación verbal y no verbal en la que sus gestos faciales/asentimientos con la cabeza demuestren atención a lo que expresa el/la NNA víctima de violencia. |
| 3. Tolerancia: | La manera en que la persona que detecta la violencia de derechos de niñas, niños y adolescentes permite la libre expresión de sensaciones, emociones, sentimientos, deseos y pensamientos y responde asertivamente ante opiniones/experiencias diferentes a |

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

las suyas, planteamientos/llamadas recurrentes y sin emitir opiniones personales/juicios de valor/creencias.

GLOSARIO

1. Lenguaje verbal y no verbal de acompañamiento: El lenguaje verbal se basa en el uso de palabras y expresiones para transmitir mensajes. Aquí es donde entran en juego la gramática, el vocabulario y la estructura de las frases. Por otro lado, la comunicación no verbal se centra en señales físicas, gestos y expresiones faciales.
2. LGDNNA: Abreviatura de Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
3. NNA: Es la abreviatura de Niñas, Niños y Adolescentes de acuerdo con lo estipulado por la Ley General de NNA, se consideran niños(as) de los 0 a los 11 años con 11 meses y adolescentes de los 12 años a los 17 años con 11 meses.
4. Persona aversiva: Se refiere a la persona que genera rechazo/desagrado.
5. Revictimizar: Se comprenderá como el resultado de la acción u omisión institucional producto de una desarticulación o coordinación inadecuada que vulnera los derechos de las personas en uno o más momentos de su vida, generando cualquier tipo y/o modalidad de violencia contra las víctimas en el proceso de atención integral, es decir, la suma de acciones u omisiones que impiden el restablecimiento y acceso de los derechos a las mujeres víctimas de violencia.
6. Situación de crisis: Una situación de crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización en una persona. Se caracteriza, principalmente, por la incapacidad para enfrentar una situación, utilizando los métodos que ya se conocen para resolver problemas.
7. Tipos de violencia: Cualquier acción u omisión que cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, y que se puede presentar tanto en el ámbito privado como en el público. Puede clasificarse de la siguiente manera: Violencia psicológica, violencia física, violencia económica, violencia sexual, entre otras.
8. Víctima: Personas físicas que hayan sufrido algún daño por menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte.
9. Violencia: Cualquier acción u omisión que cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, y que se puede presentar tanto en el ámbito privado como en el público.

**Referencia****Código****Título**

2 de 2

E5115

Realizar el reporte de violencia de el/la NNA víctima de violencia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Reporta a las autoridades correspondientes la situación del/la NNA víctima de violencia:

- Dando parte de manera inmediata a las autoridades/llamando al 911/consejo ciudadano, a fin de solicitar apoyo,
- Buscando redes de apoyo que brinden seguridad a el/la NNA, a través de la información proporcionada por la NNA/a través de información que brinda la institución donde se está atendiendo el caso, a fin de solicitar el acompañamiento y apoyo de tutor/familiar/persona de confianza,
- Reportando a la autoridad correspondiente la situación de riesgo de el/la NNA,
- Explicando a el/la NNA mediante un lenguaje claro, sencillo y acorde a su edad la importancia de denunciar la posible violencia para salvaguardar su integridad, hacer valer sus derechos y cuáles son las implicaciones de conformidad con lo establecido en la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes vigente,
- Solicitando que acudan a atender y corroborar el hecho reportado,
- Informando a el/la NNA mediante un lenguaje claro, sencillo que genere un espacio de confianza que todas las acciones y procedimientos son conforme a lo establecido en la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, vigente,
- Explicando a el/la NNA la importancia de su colaboración con las instancias/personas que le brindarán apoyo, y
- Apoyando a las autoridades en la investigación como testigo/facilitando pruebas cuando se tengan.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El formato para el reporte de NNA víctimas de violencia requisitado:

- Tiene el nombre completo, domicilio, dependencia, cargo y medios de contacto del primer contacto,
- Incluye los datos de identificación de NNA víctima de violencia,
- Tiene los datos de identificación de padre/s/tutor/es del/la NNA,
- Especifica el conocimiento del hecho,
- Describe de manera cronológica la narrativa que el/la NNA hizo de su conocimiento,
- Indica cuál fue el tipo de violencia detectada/si presenta violencia física visible y que tipos de lesiones presenta, sobre una imagen en el formato que representa a NNA víctima de violencia,
- Especifica sobre una imagen en el formato que representa a el/la NNA víctima de violencia las lesiones que presenta a la vista/otro tipo de violencia,
- Indica sobre una imagen en el formato que representa a el/la NNA víctima de violencia, las partes no visibles donde el/la NNA refiere ser violentado/otro tipo de violencia,
- Incluye los datos de identificación, en su caso seudónimo y características físicas del agresor,
- Indica si el agresor tiene algún parentesco con el/la NNA víctima de violencia,
- Especifica si el agresor habita en el mismo domicilio que el/la NNA víctima de violencia,
- Establece cuales son las redes de apoyo/figuras de protección,
- Indica la dependencia a la que el/la NNA se canaliza,
- Especifica los documentos que acompañan al reporte,



- Tiene el fundamento legal que lo rige,
- Tienen un espacio para las observaciones/los acontecimientos de mayor relevancia que no se registraron con anterioridad, que proporcionan información adicional en la constancia de atención a NNA víctimas de violencia familiar, e
- Incluye el nombre completo y firma del responsable de la atención.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|--|--------------|
| 1. Probabilidad de ocurrencia de violencias por etapa de desarrollo. | Comprensión. |
| 2. Rutas para la atención de violencia contra las NNA. | Comprensión. |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Cooperación: | La manera en que mantiene comunicación oportuna con las autoridades competentes, para proporcionar la información que sea suficiente para el inicio de una carpeta de investigación. |
| 2. Responsabilidad: | La manera en que la información que presenta a las autoridades es acorde a lo relatado por el/la NNA víctima de violencia, sin magnificar ni omitir datos que puedan afectar la investigación de las autoridades y cumple con lo establecido en la Ley General de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, en sus artículos 13, fracciones VI, VII y XVII; 39, 40, 42, 43, 76, 77 y 80, diversas disposiciones encaminadas al reconocimiento y protección de, entre otros, los derechos a la intimidad personal y familiar, al resguardo de datos personales y a la no discriminación, a una vida libre de violencia y a la integridad personal. |

GLOSARIO

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Redes de Apoyo: | Se refiere al círculo de personas/amistades/familiares al que las NNA víctimas de violencia pueden acudir para encontrar acompañamiento, apoyo y oportunidades para salir del ciclo en el que se encuentra. |
|--------------------|---|