

**I.- Datos Generales****Código****Título**

Atención de primer contacto a presuntas víctimas de violencia política contra las mujeres en razón de género

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que atienden a presuntas víctimas de violencia política contra las mujeres por razones de género; esto en cumplimiento a la reforma en materia de violencia política contra las mujeres en razón de género del 13 de abril de 2020 y tomando como referencia al *Protocolo del Instituto Nacional Electoral para la atención a víctimas y la elaboración del análisis de riesgo en los casos de violencia política contra las mujeres en razón de género* y a los compromisos normativos en derechos humanos, signados por el Estado Mexicano, para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, favoreciendo así el acceso a la justicia de las víctimas de esta expresión de la violencia mediante una atención de calidad y con calidez en la que se informe y oriente sobre los procedimientos para interponer las denuncias.

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal la posesión de un título profesional ni formación en alguna disciplina en particular. Por lo que, para certificarse en esta no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico en alguna área de conocimiento en particular.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

Descripción general del Estándar de Competencia

La persona brinda atención a casos de violencia política contra las mujeres en razón de género, mediante la identificación de la problemática de violencia, proporcionando información pertinente sobre las opciones de denuncia y las instancias competentes para su atención con particular profundidad en la explicación del Procedimiento Especial Sancionador (PES); identificando la necesidad de medidas cautelares y/o de protección; canalizando a servicios especializados de atención; y dando seguimiento a la presunta víctima al menos en una ocasión si ella lo autoriza.

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:

INE



Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

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

3211 Recepcionistas y trabajadores que brindan información (de forma personal)

Ocupaciones asociadas

Empleada de atención ciudadana.

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

Asesor/a presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia.

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

Sector:

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 Estándar de Competencia, 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 de Elecciones y Participación Ciudadana Chiapas
- Instituto Estatal Electoral de Baja California
- Instituto Estatal Electoral de Chihuahua
- Instituto Estatal Electoral de Hidalgo
- Instituto Estatal Electoral y de Participación Ciudadana de Oaxaca



- Instituto Electoral del Estado de Puebla
- Instituto Nacional Electoral
- Organismo Público Local Electoral de Veracruz

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica: Se realizará mediante la simulación de un caso dentro de un espacio/área que simule ser una oficina de asesoría y que permita realizar la actividad sin interrupciones.

Apoyos/Requerimientos:

- Tres sillas, una para la persona candidata, una para la presunta víctima y una para la persona evaluadora.
- Un escritorio/mesa.
- Formato de la Cédula de atención.
- Casos elaborados para el rol de presunta víctima durante la simulación.
- 1 persona que realizará el rol de presunta víctima durante la simulación.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas.

Referencias de Información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, vigente.
- Criterios sobre violencia política contra las mujeres en razón de género.
- Guía para la Prevención, Atención, Sanción y Reparación Integral de la Violencia Política contra las Mujeres en razón de género del Instituto Nacional Electoral, vigente.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, vigente.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, vigente.
- Modelo Integral de Atención a Víctimas, vigente.
- Programa de formación profesional en Derechos Humanos. Fase de Formación Básica 2. Herramientas para una comprensión amplia de la igualdad sustancial y la no discriminación, vigente.
- Protocolo para juzgar con perspectiva de género de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, vigente.
- Protocolo para juzgar con perspectiva intercultural: personas, pueblos y comunidades indígenas de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, vigente.
- SX-JDC-1539/2021 de la Sala Regional del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, Tercera Circunscripción Plurinominal Electoral Federal. Apartado Estudio de Fondo.



II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Atención de primer contacto a presuntas víctimas de violencia política contra las mujeres en razón de género

Elemento 1 de 2

Identificar la situación de violencia política contra las mujeres en razón de género

Elemento 2 de 2

Orientar a la presunta víctima de violencia política contra las mujeres en razón de género

**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia****Referencia****Código****Título**

1 de 2

Identificar la situación de violencia política contra las mujeres en razón de género

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Da la bienvenida a la presunta víctima vía presencial/telefónica:

- Mencionando su nombre completo y área de adscripción,
- Indagando el motivo de su visita/llamada,
- Preguntando su nombre completo,
- Consultando cómo desea que se dirija a ella durante la atención,
- Indagando si acude sola a la atención,
- Mencionando que salvo desee/requiera la entrevista es personal, y
- Preguntando cómo se encuentra en ese momento y si requiere algo.

2. Establece un encuadre con la presunta víctima:

- Explicando en qué consiste la atención de primer contacto, de acuerdo con el Protocolo del Instituto Nacional Electoral para la atención a víctimas, vigente y la elaboración del análisis de riesgo en los casos de violencia política contra las mujeres en razón de género,
- Mencionando que se encuentra en un lugar seguro para poder construir un espacio de confianza,
- Indicando que tomará notas para el llenado de su cédula de atención,
- Mencionando que en el momento en el que desee pueden detener la entrevista, y
- Comunicando que la información que brinde será manejada de manera confidencial y utilizada para el seguimiento de la atención.

3. Recaba la información sobre la situación de la presunta víctima:

- Preguntando los datos personales de la presunta víctima,
- Indicando que toda su información será resguardada, de acuerdo con lo que establece la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, vigente,
- Preguntando si vive alguna condición de vulnerabilidad,
- Recabando datos de identificación de la/s persona/s que ejerce/n la violencia,
- Consultando si la/s persona/s que ejerce/n la violencia tiene/n relaciones de poder,
- Preguntando si conoce si la/s persona/s que ejerce/n la violencia tiene/n acceso a armas/tiene a su cargo personal armado,
- Indagando cómo ocurrieron los hechos que le llevan a solicitar la atención,
- Preguntando respecto al lugar/los lugares donde ocurrieron los hechos,
- Indagando sobre los tiempos en que se sucedieron los hechos,
- Preguntando las afectaciones personales/a terceras personas, derivadas de la situación narrada, e
- Indagando si considera que ella/alguna persona cercana se encuentra en riesgo físico/cualquier otra índole, y cuál es.



4. Identifica la existencia de redes de apoyo de la presunta víctima:

- Preguntando si cuenta con apoyo de alguna persona, de la familia, el partido político, la comunidad, alguna otra persona/actor institucional,
- Indagando qué tipo de apoyo le ofrece/n esa/s persona/s, y
- Preguntando si el apoyo que le ofrecen es permanente/temporal.

5. Verifica la comprensión de la situación de violencia narrada por la presunta víctima:

- Parafraseando la situación de violencia narrada,
- Preguntando si desea agregar algo más,
- Explicando si los hechos narrados tienen relación con la violencia política, e
- Indicando si es competencia de la atención que brinda la instancia.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Protocolo para juzgar con Perspectiva de Género de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Capítulo 1 tema 7.
 - Concepto de interseccionalidad.
2. Programa de formación profesional en Derechos Humanos. Fase de Formación Básica 2. Herramientas para una comprensión amplia de la igualdad sustancial y la no discriminación. Págs. 10 a 16.
 - Concepto de categoría sospechosa y cuáles son.
3. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, arts. 20 Bis y 20 Ter.
 - Definición y elementos para que se constituya la violencia política contra las mujeres por razón de género.
4. Objeto de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) tipos y modalidades de violencia. Fuente: LGAMVLV, arts. 1 y 6; Título II Capítulos I, II, III, IV, IV BIS, IV TER y V
5. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Título II Capítulo VI.
 - Definición de medidas de protección e instancias competentes para otorgarlas.
6. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO).
 - Arts. 1 y 16. Objeto y principios para el tratamiento de datos personales y sensibles.
7. Modelo Integral de Atención a Víctimas, Capítulo 3, Numerales 3.1, 3.2v.
 - ¿Qué hacer en casos con necesidades de atención especializadas y diferenciadas?

NIVEL

Comprensión

Comprensión

Comprensión

Conocimiento

Conocimiento

Conocimiento

Aplicación

**GLOSARIO**

1. **Afectaciones:** Detrimento, daño o menoscabo que sufre la presunta víctima a nivel físico, psicológico, sexual, patrimonial y/o económico en los ámbitos político, laboral, familiar y/o comunitario incluyendo el feminicidio.
2. **Condición de vulnerabilidad:** Aquella que se vive derivada de un prejuicio social erigido en torno una persona y/o grupo que afecta sistemáticamente el disfrute y ejercicio de sus derechos fundamentales, por ejemplo, edad, sexo, género, estado civil, origen étnico o nacional, discapacidades, nivel socioeconómico, estado de salud, entre otras.
3. **Confidencialidad:** Salvaguardar la información y actividad administrativa o jurisdiccional relacionada con el ámbito de protección de las personas, para los fines de la investigación o del proceso respectivo. Toda la información que obre en el expediente será clasificada en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley General de Protección de Datos personales en posesión de sujetos obligados, el Reglamento del Instituto Nacional Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de Protección de Datos Personales y demás normatividad aplicable en la materia.
4. **Datos personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información. (Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de sujetos Obligados. Artículo 3, numeral IX).
5. **Persona usuaria:** Quien acude a solicitar la atención para tercera/s persona/s que considera/n que ha/n sufrido daño o menoscabo de sus derechos.
6. **Presunta víctima:** Persona física que considera que directa o indirectamente ha sufrido daño o menoscabo de sus derechos.
7. **Pronombre:** Palabra elegida por la presunta víctima para que se refieran a ella, en lugar de su nombre, de acuerdo con la forma en que se asume y en respeto a su derecho al libre desarrollo de la personalidad. Por ejemplo, “elle”, “ella”, “él”.
8. **Relaciones de poder:** Vínculo con personas o grupos que tienen posibilidades o condiciones de generar una vulneración mayor, directa o indirectamente a la víctima, derivado de su estatus y/o relaciones, por ejemplo, medios de comunicación, líderes comunitarios/os o religiosos, grupos políticos, crimen organizado, entre otros.
9. **Tipo de apoyo:** Recursos que soportan a la víctima de violencia, mismos que pueden ser: económicos, mediáticos, emocionales, institucionales, de seguridad, entre otras.

**Referencia****Código****Título**

2 de 2

Orientar a la presunta víctima de violencia política contra las mujeres en razón de género

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Informa sobre las vías para la atención, conforme lo establece el Protocolo del Instituto Nacional Electoral para la atención a víctimas:
 - Mencionando que las víctimas tienen derechos e invitándole a consultarlos en la Carta de derechos de la víctima, que le proporciona de manera impresa/digital,
 - Comunicando que existen diferentes vías para la atención de la situación narrada y la finalidad de cada una,
 - Preguntando qué es lo que desea hacer en su caso,
 - Explicando las vías acordes a su pretensión,
 - Informando que puede denunciar simultáneamente en las vías mencionadas, y
 - Mencionando que puede no denunciar en ese momento, si así lo prefiere.
2. Explica el Procedimiento Especial Sancionador/PES, de acuerdo con la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales/LGIEP:
 - Especificando que el PES es competencia de las autoridades electorales,
 - Mencionando cuáles son sus etapas, de acuerdo con lo establecido en la LGIEP,
 - Especificando los requisitos de la queja,
 - Resaltando la importancia de incluir elementos que sustenten su dicho, si dispone de ellos,
 - Explicando qué son las medidas cautelares, su temporalidad y algunos ejemplos,
 - Comunicando qué son las medidas de protección, su temporalidad y algunos ejemplos,
 - Informando que existen algunas medidas para su salvaguarda que pueden ser solicitadas como parte de su queja/denuncia,
 - Preguntando si tiene dudas, comentarios e inquietudes respecto la información brindada,
 - Informando cuáles son las posibles sanciones aplicables, y
 - Atendiendo las dudas, comentarios planteados.
3. Define junto a la presunta víctima los pasos a seguir para la atención de la violencia narrada:
 - Preguntando qué desea hacer para la atención de su situación de violencia,
 - Mencionando que existen servicios especializados como médicos, psicológicos, entre otros que puede solicitar si lo requiere,
 - Brindando a la presunta víctima los datos de la/s instancia/s/servicios especializados para la atención de caso, conforme a su decisión, y
 - Sugiriendo elaborar un plan de seguridad, conforme a los riesgos identificados en el caso narrado.
4. Realiza el cierre de la atención:
 - Indicando que si se llegarán a presentar nuevas situaciones de riesgo/violencia se puede comunicar a los teléfonos proporcionados,
 - Especificando que, si decide no denunciar en ese momento/requerir más información, queda a disposición,



- Consultando si puede contactarla para seguimiento en los datos proporcionados,
- Brindando los datos de contacto institucionales, y
- Poniendo a disposición los formatos/herramientas institucionales para presentar la queja por medio del PES, de acuerdo con su elección.

5. Da seguimiento a la presunta víctima:

- Reiterando la disposición de los servicios,
- Mencionando que el contacto tiene el objetivo de dar seguimiento a su atención, y
- Registrando la información otorgada durante el seguimiento.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El Formato de la Cédula de atención requisitada:

- Contiene todos los campos requeridos requisitados,
- Tiene los campos cancelados con una línea, para los que no cuentan con información,
- Tiene los campos sin enmendaduras/tachaduras,
- Presenta la información que se le solicita,
- Muestra la información libre de estereotipos, sin prejuicios ni ideas preconcebidas que limiten a las mujeres/refuerzan roles tradicionales,
- Tiene el nombre completo de la presunta víctima, y
- Contiene el nombre completo de la persona que brindó la atención.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Criterios sobre violencia política contra las mujeres en razón de género, págs. 4-8; y Guía para la Prevención, Atención, Sanción y Reparación Integral de la Violencia Política contra las Mujeres en razón de género del Instituto Nacional Electoral, Capítulos 6 y 7.

2. Hernández Marín Irma Estela, Gutiérrez López Lorena Patricia (2014). Manual básico de Primeros Auxilios Psicológicos. Universidad de Guadalajara

- Qué son los primeros Auxilios Psicológicos y qué hacer en casos de una víctima los requiera
- Guía de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) a personas en situación de movilidad humana. PNUD (2022).

3. Protocolo para juzgar con perspectiva intercultural: personas, pueblos y comunidades indígenas de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Capítulo C y Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 2.

- Protección de los derechos político-electorales de la ciudadanía indígena

4. SX-JDC-1539/2021 de la Sala Regional del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, Tercera Circunscripción Plurinominal Electoral Federal. Apartado Estudio de Fondo.

- Inversión/Reversión de la carga de la prueba.

5. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Arts. 3, 27, 28, 29, 35, 36, 67, 69 y 84

NIVEL

Aplicación

Aplicación

Comprensión

Conocimiento

Conocimiento

**CONOCIMIENTOS****NIVEL**

- Manejo de la información contenida en la cédula de atención.

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. **Amabilidad:** La manera en que realiza expresiones verbales y no verbales para indicar que va siguiendo la conversación, hace preguntas para confirmar u ordenar la información, respeta las pausas en la narrativa de la presunta víctima, corrobora si tiene alguna necesidad a partir de expresiones verbales y no verbales de la víctima y evita interrumpir y distraerse con cualquier elemento/factor externo a la presunta víctima.
2. **Responsabilidad:** La manera en que se expresa verbal y no verbalmente, usando un lenguaje concreto y comprensible para la presunta víctima, sin tecnicismos y en caso de emplearlos explicando a qué se refieren; dirigiéndose a ella como indicó ser llamada, modulando el tono y ritmo de la voz, de acuerdo con sus necesidades/características y evita invalidar sus emociones y sentimientos/usar expresiones condescendientes y diminutivos.
3. **Tolerancia:** La manera en que busca atender las necesidades identificadas a partir de las expresiones verbales y no verbales de la presunta víctima evita emitir juicios de valor, verbal y no verbalmente basados en estereotipos que discriminen, en sentimientos/ideas propias; no impone sus decisiones sobre las acciones que tomará la víctima ni la culpabiliza por los hechos narrados, ni la presiona/insiste para que narre lo que sucedió.

GLOSARIO

1. **Canalización:** Procedimiento para facilitar el acercamiento de la presunta víctima a otra institución, persona u organización con el objeto de brindarle una atención oportuna, integral y de calidad.
2. **Cédula de atención:** Formato en que se asentará la información recabada durante la atención de primer contacto.
3. **Elementos para sustentar el dicho:** Se refiere a las evidencias con las que cuente la presunta víctima o sea posible requerir, que guarden relación con los hechos denunciados. Por ejemplo: documental público y/o privado; técnico; confesional; testimonial; presuncional legal y humana; e instrumental de actuaciones.
4. **Parafrasear:** Forma para comunicarle a la presunta víctima la comprensión de lo narrado por ella, en un lenguaje sencillo y procurando utilizar sus propias palabras.

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

5. **Requisitos de la queja:** De acuerdo con la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales la queja o denuncia podrá ser presentada por escrito, en forma oral o por medios de comunicación electrónicos y deberá cumplir con los siguientes requisitos:
- a) Nombre de la persona quejosa o denunciante, con firma autógrafa o huella digital;
 - b) Domicilio para oír y recibir notificaciones;
 - c) Los documentos que sean necesarios para acreditar la personería;
 - d) Narración expresa y clara de los hechos en que se basa la queja o denuncia y, de ser posible, los preceptos presuntamente violados;
 - e) Ofrecer y aportar las pruebas con que cuente o, en su caso, mencionar las que habrán de requerirse.
6. **Roles tradicionales** Los roles de género establecen socialmente las tareas y responsabilidades asignadas a los sexos.
7. **Persona intérprete:** Persona designada para realizar en tiempo real la transferencia oral/gestual/de señas, de una lengua a otra, con buen dominio y pertinencia cultural, que puede ser certificada o práctica.
8. **Protocolo:** Protocolo del Instituto Nacional Electoral para la atención a víctimas y la elaboración del análisis de riesgo en los casos de violencia política contra las mujeres en razón de género.