

PROFESIONAL DE ATENCION Y PROTECCION A LA VICTIMA DEL DELITO

PROPÓSITO DEL PUESTO

Ejecutar labores profesionales complejas y variadas relacionadas con la protección de la vida o integridad física de las víctimas, testigos o funcionarios judiciales y otros intervinientes en el proceso penal, o familiares de éstos.

Función Profesional: Ejecutar labores profesionales en el campo de su especialidad.

AREA DE PSICOLOGÍA

- Efectuar análisis y evaluaciones de riesgo para direccionar las medidas procesales y extraprocesales.
- Identificar y prevenir efectos en los usuarios del programa por las medidas de protección aplicadas.
- Brindar atención psicológica individual y/o familiar al usuario del programa en el que se facilite la expresión de sentimientos, emociones y necesidades.
- Ejecutar funciones relacionadas con la salud mental, observación conductual y soporte emocional requerido por las víctimas y testigos.
- Brindar acompañamiento y contención emocional a víctimas que se encuentran en diligencias del proceso penal.
- Preparar planes de intervención psicológica.
- Efectuar evaluaciones y dar seguimiento a los usuarios del programa.
- Realizar el seguimiento o monitoreo de la adherencia al programa para las personas usuarias al programa.
- Efectuar visitas domiciliarias, hospitalarias u otras, que permitan brindar la asistencia psicológica necesaria a las personas sujetas a atención y/o protección que presenten situaciones especiales o graves.

- Construir instrumentos de evaluación de riesgo contextualizados en la problemática atendida.
- Investigar, diseñar y adaptar pruebas psicológicas e instrumentos acordes con las necesidades de la oficina.
- Aplicar, calificar, analizar e interpretar pruebas psicológicas a los usuarios del programa.
- Efectuar valoraciones in situ.
- Realizar otras labores propias del cargo.

AREA DE TRABAJO SOCIAL

- Desarrollar investigaciones mediante consulta a fuentes colaterales de antecedentes sobre el ambiente familiar y la interacción con el contexto social de las víctimas y testigos que solicitan atención y/o protección con el fin de recomendar las medidas de protección y atención que considere pertinentes.
- Identificar situaciones de vulnerabilidad y riesgo social, así como factores protectores y otras condiciones de conformidad con cada situación particular que permitan ejecutar la evaluación y presentación del dictamen para el otorgamiento, modificación o supresión de las medidas de protección y atención solicitadas.
- Aplicar estudios socioeconómicos para identificar las necesidades de las víctimas y testigos que solicitan atención o protección.
- Realizar valoraciones domiciliarias y de campo, que permitan conocer el ambiente familiar y entorno social para brindar atención y/o asistencia necesaria a las personas sujetas al programa de atención o protección.
- Establecer mecanismos de comunicación a través de llamadas telefónicas o correo electrónico, u otros, que permitan contribuir al seguimiento y atención de las personas víctimas que forman parte del programa.
- Brindar acompañamiento y soporte a las personas víctimas, testigos que solicitan atención y/o protección o forman parte de alguno de los programas.
- Emitir el dictamen para el otorgamiento, la modificación o la supresión de las medidas de atención y/o protección solicitadas.
- Diseñar, planificar, ejecutar y evaluar procesos de investigación e intervención social.

- Efectuar análisis y evaluaciones de riesgo para direccionar las medidas procesales y extraprocesales.
- Diseñar y ejecutar planes de intervención necesarios para coayudar a la adherencia al programa.
- Construir, modificar y aplicar instrumentos de investigación y valoración social.
- Determinar la adherencia al programa mediante valoraciones periódicas.
- Brindar seguimiento social, de la condición de adherencia del usuario del programa y su núcleo familiar.
- Analizar e interpretar la información obtenida en la investigación social.
- Realizar otras labores propias del cargo.

AREA DE CRIMINOLOGÍA

- Ejecutar labores relacionadas con el análisis del riesgo, estadística criminal de sospechosos y otros similares.
- Seleccionar, sistematizar y valorar datos contenidos en documentos variados tales como: denuncias, formularios, legajos policiales y judiciales, dictámenes médicos, registros oficiales entre otros, que permitan la valoración del caso y confección del dictamen para el otorgamiento, modificación o supresión de las medidas de protección y atención solicitadas, desde la perspectiva criminológica.
- Estudiar y relacionar hechos, comunicaciones, información contenida en archivos y otros medios de registro vinculados con el proceso de protección.
- Elaborar diagramas de enlace de eventos; identificar las zonas o lugares de ocurrencia de los delitos por medio de mapas o programas geográficos digitales; inferir el comportamiento de las variables de un fenómeno criminal; formular hipótesis que permitan recomendar en conjunto con los demás miembros del equipo técnico evaluador, las medidas de protección y atención para cada caso.
- Colaborar en el establecimiento de nuevos métodos de trabajo y en la dirección de las labores de análisis criminal en diferentes zonas.
- Gestionar la asistencia necesaria para las personas sujetas a protección.

- Brindar asesoría a las personas sujetas al programa y establecer estrategias que orienten las medidas de seguridad.
- Dar seguimiento a los casos de las personas sujetas a protección.
- Efectuar visitas domiciliarias, hospitalarias, etc., para obtener información y dar seguimiento a los casos recibidos.
- Realizar visitas a hoteles, pensiones u otros, a fin de efectuar los informes de seguridad correspondientes con respecto al lugar.
- Acompañar a juicios, audiencias, u otros, en caso de que se requiera a las víctimas o testigos, que estén incorporadas al programa.
- Aportar conocimientos verificados sobre el nivel de riesgo en que se encuentra la persona.
- Concretar, materializar y delimitar información relevante sobre el riesgo.
- Realizar propuestas para la disminución del riesgo en base a la información investigada.
- Analizar informes sobre riesgo y resolver lo que corresponda en cada caso.
- Dirigir labores de logística en la ejecución de medidas propuestas para disminuir el riesgo.
- Colaborar en el seguimiento de los casos y adherencia al programa de protección de víctimas y testigos.
- Realizar otras labores propias del cargo.

AREA DE SOCIOLOGIA

- Emitir el dictamen para el otorgamiento, la modificación o la supresión de las medidas de protección solicitadas; este dictamen incluirá la evaluación del riesgo y el estudio de seguridad.
- Recomendar las medidas de protección que técnicamente considere convenientes para cada caso. -Solicitar a las instituciones públicas o privadas, la información necesaria para su dictamen.
- Gestionar la asistencia necesaria para las personas sujetas a protección.
- Dar seguimiento a los casos de las personas bajo protección.
- Revisar, cada seis meses, las medidas de protección en ejecución y rendir un informe, cuando la medida acordada supere ese plazo, o en cualquier otro caso en que la Oficina de -

- Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público así lo disponga.
- Cumplir con las demás funciones que le encomiende la Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público.
- Realizar otras labores propias del cargo.

TAREAS COMUNES

- Analizar inter-disciplinariamente las implicaciones de los estudios realizados por el equipo evaluador e informar a las instancias correspondientes.
- Aplicar entrevistas ya sea estructuradas, semiestructuradas, técnicas, especializadas, etc., como parte del desarrollo de las actividades encomendadas y de conformidad con el campo de su especialidad.
- Redactar informes, ampliaciones, documentos, guías, instrumentos, protocolos, entre otros, que surjan como consecuencia de las actividades que realiza, presentando las recomendaciones y observaciones pertinentes.
- Recomendar las medidas de protección que se consideren convenientes para cada caso.
- Informar a las autoridades, así como a las personas que solicitan protección, las modificaciones o suspensión de las medidas autorizadas.
- Revisar, cada seis meses las medidas de protección en ejecución y rendir un informe, cuando la medida acordada supere ese plazo, o en cualquier otro caso en que la Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público así lo disponga.
- Comunicar a quien interese las resoluciones que cesen, modifiquen, denieguen, excluyan, etc., las medidas de protección.
- Tramitar ante el área administrativa de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima las ayudas económicas necesarias a los usuarios que lo así lo ameriten y presentar los documentos respectivos para la gestión.
- Participar en comisiones intra e interinstitucionales, como asesor o facilitador en el análisis de temáticas de su especialidad.
- Diseñar, organizar, ejecutar y evaluar proyectos de interés institucional en el área de su especialidad.

- Consultar fuentes secundarias de información según requiera el caso para la rendición de informes.
- Coordinar actividades con sus superiores, compañeros de trabajo, personal interno y externo de la institución, entre otros, según se requiera.
- Asistir a reuniones con superiores y compañeros con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos, procedimientos de trabajo, entre otros.
- Llevar controles variados sobre las actividades bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
- Asesorar a las autoridades competentes y otros funcionarios según el campo de su conocimiento.
- Desarrollar e impartir cursos de capacitación y charlas en el área de su especialidad.
- Cumplir con las demás funciones que le encomiende la Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público.
- Realizar otras labores propias del cargo.

FACTORES DE CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE PUESTOS

Responsabilidad por funciones

Es responsable por la calidad y precisión de los resultados y por la exactitud de los procesos y la información que suministra. Le puede corresponder supervisar personal de menor nivel o bien coordinar grupos de trabajo.

Por relaciones de trabajo

Las actividades que ejecuta originan relaciones con compañeros, superiores, así como con personas internas o externas a la institución.

Por equipo, materiales y valores

Debe velar por el adecuado uso y mantenimiento del equipo, materiales y demás instrumentos asignados para el cumplimiento de sus actividades.

Condiciones de trabajo

El trabajo exige esfuerzo mental para coordinar ideas y aplicar el juicio y el criterio para atender varias actividades en forma simultánea, resolver problemas complejos y tomar decisiones con base en precedentes y procedimientos establecidos.

Le puede corresponder trasladarse a diversos lugares del país y prestar sus servicios cuando sean requeridos, cumplir con el rol de disponibilidad establecido, excusarse en los casos que la ley así lo establezca e integrar comisiones.

Consecuencia del error

Los errores pueden acarrear inexactitud en la información que se suministra o en los registros, así como causar retrasos con el consiguiente perjuicio en el envío de resultados definitivos en tanto el error se corrige.

Supervisión recibida

Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones generales, las normas que se dicten al efecto y los procedimientos técnicos y legales vigentes. La labor es evaluada mediante el análisis de los informes que rinda y la apreciación de la eficiencia y eficacia de los resultados obtenidos.

Supervisión ejercida

No ejerce supervisión.

COMPETENCIAS GENÉRICAS

COMPETENCIAS GENÉRICAS	Dominio de la competencia		
	Aceptable	Eficiente	Superior
Compromiso			
Ética y transparencia			

Excelencia			
Humanismo y Conciencia Social			
Toma de decisiones			

Compromiso

Actuar con responsabilidad para cumplir con los fines institucionales, realizando el trabajo a tiempo, siendo eficaz y brindando un servicio de calidad.

-Conductas observables:

- Demuestra un alto nivel de compromiso con la institución y las personas usuarias, perseverando en la obtención de los resultados pese a los obstáculos o dificultades que se pueda encontrar.
- Se esfuerza por hacer bien su trabajo y pone en práctica nuevas formas sin dejar de hacerlo de una manera eficiente.
- Pone en práctica diferentes alternativas o estrategias para lograr los objetivos institucionales cuando el procedimiento inicialmente planteado no funciona.

Ética y transparencia

Guiarse con apego al marco ético profesional propio del ejercicio en su práctica jurídica, la cual debe responder a normas de conducta que evidencian honestidad, transparencia, integridad, objetividad e imparcialidad; promoviendo la credibilidad y confianza de las personas durante el ejercicio de su servicio público. Implica, asumir como propios la Misión, Visión y Valores del Poder Judicial y del Ministerio Público, identificándose con los mismos y tomándolos como referencia en su actuación. Además, es consciente de que su comportamiento y su vida privada deben ser congruentes con el cargo que desempeña y la relevancia de la función que realiza.

-Conductas observables:

- Se desempeña de manera correcta en todas sus actuaciones.
- Actúa permanentemente dentro de las normas éticas y morales.
- Muestra disposición a actuar honestamente incluso en situaciones riesgosas y difíciles.
- Demuestra un comportamiento intachable desde lo personal hacia lo laboral, actuando siempre conforme a los lineamientos y políticas establecidas por la institución.

Excelencia

Constancia en la búsqueda de la excelencia en el ejercicio de la función correspondiente al Ministerio Público, lo que implica atender de manera efectiva las necesidades y requerimientos de los usuarios, a través de la aplicación de los debidos procesos y procedimientos.

Es tener la capacidad para alcanzar altos estándares de excelencia y cumplimiento en el trabajo propio y el de otros, reflejando un esfuerzo adicional en el ejercicio del servicio público.

-Conductas observables:

- Busca constantemente el modo de mejorar la forma en que se lleva a cabo su trabajo.
- Realiza una labor eficiente en cada caso, buscando siempre resultados confiables.
- Muestra siempre una actitud de servicio bajo los principios de constancia y excelencia, así mismo como pone el máximo empeño y dedicación a cada acción que realiza.

Humanismo y Conciencia Social

Sensibilidad hacia la persona usuaria y su entorno, priorizando el respeto a la dignidad humana; con clara conciencia del impacto social que conlleva su función en la sociedad, con capacidad de ofrecer un servicio humanizado, que genere confianza en la población y que garantice la no discriminación.

-Conductas observables:

- Muestra interés por conocer las circunstancias o condiciones del entorno social, personal, familiar y cultural, religioso, político y étnico, donde se desenvuelve y es respetuoso de la diversidad social.
- Percibe los puntos de vista y sentimientos de los demás, y entiende su sentido y razones, aunque éstos no estén expresados o lo sean de forma imprecisa.
- Se interesa por los puntos de vista y sentimientos de los demás, y los tiene en cuenta a la hora de interactuar con ellos.

Toma de decisiones

Encontrar soluciones y planteamientos diferentes de forma rápida y eficaz, para desarrollar de manera oportuna una acción o resultado concreto, analizando diversas variantes u opciones, considerando las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada, con el fin de lograr el mejor y oportuno resultado en función de los objetivos organizacionales.

-Conductas observables:

- Toma decisiones con firmeza y seguridad en situaciones complejas, incluso ambiguas y de alto riesgo; y duras cuando es necesario.
- Demuestra confianza en sí mismo al justificar y defender una decisión que ha tomado.
- Asume y se compromete con las implicaciones y consecuencias graves que su decisión puede implicar.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Dominio de la competencia		
	Acceptable	Eficiente	Superior
Análisis crítico			

Comunicación efectiva			
Desarrollo de relaciones			
Proactividad			
Trabajo en equipo			

Análisis crítico

Identificar problemas, reconocer información significativa, buscar y coordinar datos relevantes y emitir diagnósticos y juicios, basándose en el análisis lógico. Aplicar la lógica elemental, desligándose de juicios o distorsiones emocionales, al análisis de situaciones presentes o futuras y llegar a conclusiones prácticas y verosímiles.

-Conductas observables:

- Demuestra en sus análisis gran rigor y precisión para aportar criterios y planteamientos lógicos, de valor agregado y prácticos para su desempeño laboral.
- Aporta a partir de sus análisis opiniones y criterios, muchos de los cuales que son valederos para la toma de decisiones presentes o anticipando situaciones futuras.
- Se interesa por ser sistemático o estructurado en el análisis y orden de datos, indicadores o variables en torno a determinada situación.

Comunicación efectiva

Comunicar de manera efectiva (escrita, verbal y no verbal) información, ideas y criterios aplicando la terminología adecuada y adaptándola a los procedimientos del sistema, incluyendo la forma y el tono de comunicación en las distintas situaciones, para evitar distorsiones y causar el efecto deseado. Incorpora la capacidad de hacer preguntas y escuchar activamente a los demás.

-Conductas observables:

- Comunica información, ideas y criterios tanto por escrito como oralmente de forma clara, eficiente y fluida, utilizando un lenguaje claro, y preciso, así como adaptado a las características de los receptores.
- Es capaz de comunicar claramente temas jurídicos complejos teniendo en cuenta las particularidades de sus interlocutores y el nivel de comprensión de la audiencia.
- Sintetiza y simplifica con facilidad contenidos y mensajes complejos adaptando la forma y tono de comunicación a las distintas situaciones para evitar distorsiones.
- Sabe escuchar y demuestra que lo hace, con su comunicación verbal y no verbal.
- Es expresivo y maneja de manera coherente su lenguaje corporal con lo que quiere comunicar.

Desarrollo de relaciones

Establecer, mantener y potenciar relaciones con personas y grupos (tanto internos como externos), dentro y fuera de su área y de la institución, favoreciendo el flujo de información y el logro de los objetivos.

-Conductas observables:

- Actúa de manera congruente en aras de construir y mantener relaciones formales con otros que impacten el servicio.
- Propone mejoras en el fortalecimiento de las relaciones internas y externas.
- Demuestra facilidad para generar empatía con sus funcionarios, colegas, compañeros o clientes.

Proactividad

Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.

-Conductas observables:

- Ante cambios del entorno se preocupa por buscar soluciones nuevas y originales, tratando de contemplar los intereses de los usuarios, compañeros y sí mismo.
- Por su actitud de iniciativa, posee una visión de su área de manera integral, lo que le permite ser un generador de propuestas y soluciones novedosas.
- Presenta soluciones nuevas que exceden su puesto de trabajo, ya que algunas pueden ser aplicables a toda la institución y de repercusión positiva

Trabajo en equipo

Promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con miembros del Ministerio Público, así como otros grupos de trabajo, que resulten pertinentes con la integración de esfuerzos comunes.

-Conductas observables:

- Colabora en las tareas de los demás, según corresponda, aun cuando esto implique esfuerzos adicionales.
- Ofrece ayuda cuando ve que los demás se encuentran con dificultades.
- Contribuye a eliminar barreras que dificulten el trabajo en equipo

COMPETENCIAS TÉCNICAS

ÁREAS DE CONOCIMIENTO

CULTURA INSTITUCIONAL

- Ética y Valores compartidos que orientan el accionar institucional
- Atención a la persona usuaria
- Políticas institucionales

NORMATIVA

- Ley 8720 (Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal)
- Normativas, leyes, estatutos, tratados internacionales y directrices en las cuales se rige y se fundamenta la labor de la OAPVD (Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito)
- Conocimiento de los protocolos, directrices o lineamientos fundamentales de atención e intervención de otras instituciones con los cuales se requiera de una mayor articulación
- Conocimientos básicos en normativa penal sustantiva y procesal
- Conocimientos acerca de la política del Poder Judicial para evitar la revictimización en el proceso penal y judicial

TÉCNICO PROFESIONALES

Conocimientos generales para todas las Áreas:

- Manejo de los servicios que brinda la OAPVD y del alcance del equipo de protección interdisciplinario
- Conocimiento de la estructura organizacional del Poder Judicial (MP, Judicatura, OIJ, Complejo de Ciencias Forenses y demás departamentos) a efecto de poder orientar a las víctimas para hacer valer de sus derechos

Área de Psicología

- Conocimientos técnicos en Victimología, observación conductual, salud mental, entre otros
- Conocimientos fundamentales en Violencia, Género, Abuso Sexual, Adicciones, entre otros
- Conocimientos técnicos en aplicación e interpretación de pruebas psicométricas

Área de Trabajo Social

- Conocimientos fundamentales en Violencia, Género, Abuso Sexual, Adicciones, entre otros
- Victimología
- Conocimientos básicos de población en condiciones de vulnerabilidad social
- Contención en crisis
- Manejo del Duelo (pérdidas significativas de personas, trabajo, casa, estilo de vida, entre otros)
- Técnicas socioeducativas
- Conocimiento de aspectos administrativos: solicitud de ayudas económicas, gastos de protección
- Investigación y valoración social

Área de Criminología

- Victimología y Conocimiento sobre perfiles victimológicos
- Conocimientos en técnicas y estrategias para la evaluación y predicción de la conducta criminal y del perfil criminal
- Conocimientos a nivel de investigación
- Análisis de situación de amenaza o riesgo

Área Sociología

- Conocimientos básicos de población en condiciones de vulnerabilidad social
- Conocimiento de aspectos administrativos: solicitud de ayudas económicas, gastos de protección

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Redacción de informes
- Comunicación oral
- Servicio de calidad a la persona usuaria

SISTEMAS DE APOYO A LA FUNCIÓN

- Dominio de herramientas informáticas y de los sistemas operativos de uso institucional

REQUISITOS ACADÉMICOS

- Licenciatura en una de las disciplinas académicas de las Ciencias Criminológicas, Criminología, Sociología, Psicología o Trabajo Social. (*)

(*) Para efectos de la exigencia académica deben considerarse la ubicación y las tareas que están definidas para el campo en el que se desarrolla el puesto.

REQUISITOS LEGALES

- Incorporado al Colegio Profesional respectivo cuando la ley así lo establezca para el ejercicio del campo profesional

EXPERIENCIA

- Requiere un mínimo de un año de experiencia en labores relacionadas con el puesto, preferiblemente en valoración de riesgo y atención de personas.

OTROS REQUERIMIENTOS OBLIGATORIOS

- Licencia de conducir B-1 al día

CLASE ANCHA: PROFESIONAL 2
PERFIL COMPETENCIAL (CLASE ANGOSTA): PROFESIONAL DE ATENCION Y PROTECCION A LA VICTIMA DEL DELITO

Grupo Ocupacional: Jefaturas, Coordinadores y Profesionales

Aprobada: Consejo Superior
Sesión: Nº 1-18 del 09 de enero del 2018
Artículo: XIX
Fecha rige: 09 de enero del 2018