PROFESIONAL DE ATENCION Y PROTECCION A LA VICTIMA DEL DELITO JEDO

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
Probidad			
Adaptabilidad			
Discreción			
Sentido de Pertenencia			

Probidad

Actuar con rectitud, honradez, integridad y transparencia en el desempeño de su cargo y en su vida privada; implica anteponer el interés particular al general o bien común, así como permanecer firmes ante las adversidades y las influencias negativas.

-Conductas observables:

- Asegura un adecuado equilibrio entre su vida personal y laboral.
- Demuestra coherencia entre lo que dice y lo que hace.
- En el desempeño de sus funciones, antepone el bien común a sus intereses personales.
- Respeta cabalmente la normativa y aplica la ética y valores en su vida cotidiana.
- Mantiene los niveles de confidencialidad en relación con la información que maneja.
- Denuncia o comunica riesgos o situaciones anómalas que ponen en riesgo los valores y principios de la probidad.
- Induce a otros a actuar con valores.
- Reconoce los errores que comete y se muestra dispuesto a repararlos.

-Nivel de dominio:

- Aceptable: De manera general cumple con los principios de la probidad.
- Eficiente: Demuestra apego a los principios de la probidad y vela por que los demás se adhieran a ellos.
- Superior: Actúa de manera coherente con los principios de la probidad, sin importar cuan comprometida sean las circunstancias.

Adaptabilidad

Se asocia a la capacidad para adaptarse a distintos entornos, situaciones y personas, en forma fácil, rápida y adecuada.

-Conductas observables:

- Es capaz de modificar aspectos de su vida tanto familiar como personal, ante diversas situaciones.
- Piensa y actúa con rapidez de reacción amoldándose positivamente a los cambios.
- Modifica rápidamente su conducta para adecuarse a nuevas condiciones.
- Se mantiene con mentalidad abierta al cambio, lo que permite ajustarse con flexibilidad y versatilidad a nuevas formas de trabajo.

-Nivel de dominio:

- Aceptable: Demuestra que puede adaptarse a distintos entornos, situaciones y personas.
- Eficiente: Se adapta fácilmente a los cambios y realiza los ajustes necesarios.
- Superior: Adapta su forma de actuar decidiendo que comportamiento seguir en función de la situación concreta que se presente, incorpora los cambios que se producen en su ámbito con actitud positiva aun cuando lo alejen de su zona de confort.

Discreción

Cuidado y reserva que se debe poseer al hablar y actuar con el fin de salvaguardar información clasificada, implica mantener una posición vigilante respecto a lo que se le confía.

-Conductas observables:

- Demuestra habilidad para compartimentar la información.
- Cumple con las normas y protocolos vinculados al trasiego de información.
- Mantiene la discreción y la confidencialidad en los casos que le son advertidos.
- Protege de terceros no autorizados la información que maneja.
- Adopta las precauciones requeridas para evitar la divulgación no autorizada de la información a su cargo, así como aquella a la que por razones del puesto tenga acceso.
- Actúa con discreción tanto en su vida privada como laboral.
- Muestra cumplimiento estricto de las directrices institucionales en relación con el uso adecuado de las redes sociales.
- Imposibilidad de exhibirse en actividades que comprometan la objetividad, confidencialidad, probidad y dignidad de su cargo.

-Nivel de dominio:

- Aceptable: Mantiene la discreción y la confidencialidad en los casos que le son advertidos.
- Eficiente: Actúa de manera discreta tanto en su vida privada como laboral y se le pueden confiar datos o información clasificada.
- Superior: Gestiona la información confidencial y restringida con gran celo y hermetismo, de manera que se le puede confiar cualquier dato clasificado. Además, logra mantener su vida privada en total discreción.

Sentido de pertenencia

Sentirse identificado y comprometido con sus labores, guiado por una convicción profunda de adherencia a la institución y a sus objetivos.

-Conductas observables:

- Se expresa permanentemente identificado con la institución.
- Siente como propios los objetivos de la institución.
- Promueve un adecuado ambiente de trabajo debido a su creencia de que la institución es parte integral de su vida.
- Demuestra lealtad a toda prueba hacia las directrices y lineamientos institucionales.
- Busca que las acciones de trabajo estén correctamente alineadas a la estrategia.
- Se compromete con los cambios y metas de alto rendimiento de manera inmediata.
- Cumple con las metas que le corresponden y demuestra que le interesa lo que hace.
- Reconoce a los miembros del equipo como iguales en el desarrollo de tareas conjuntas para el logro de los objetivos institucionales.

-Nivel de dominio:

- Aceptable: Se identifica con los objetivos institucionales y muestra pertenencia para brindar aportes a su gestión.
- Eficiente: Su participación está dirigida hacia el cumplimiento de sus objetivos basado en la firme creencia de que el entorno laboral es algo propio y por ende merecedor de su mayor esfuerzo.
- Superior: Su participación es productiva y constructiva, lo que lo lleva a crear oportunidades para favorecer el desarrollo propio haciendo énfasis en que la institución le pertenece y por ello merece lealtad.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Dominio de la competencia		
	Aceptable	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

CLASE ANGOSTA: PROFESIONAL DE ATENCION Y PROTECCION A LA VICTIMA DEL DELITO JEDO

Grupo Ocupacional: Jefaturas, Coordinadores y Profesionales

Aprobada: Consejo Superior

Sesión N° 27-22 del 29 de marzo del 2022

Artículo: XVII

Fecha rige: 01 de noviembre del 2022