

DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES
DE CAPACITACIÓN

JULIO - 2017

Contenido

PRESENTACIÓN	3
DISEÑO	5
RESULTADOS	7
Perfil de participantes	7
De los resultados por temáticas	10
Derechos Humanos.....	10
Enfoque pscosocial.....	10
Enfoque diferencial y especializado.....	11
Enfoque intercultural.....	11
Trata de personas.....	12
Perspectiva de género.....	13
Elementos para la atención inmediata y de primer contacto.....	14
Igualdad y no discriminación.....	16
Reparación integral.....	16
De la sensibilización en perspectiva de género	17
De la autoevaluación	18
Sobre la autovaloración de las competencias para atender a sectores específicos de la población.....	18
Sobre la valoración del conocimiento de temas.....	24
Sobre aspectos de gestión administrativa.....	31
A MODO DE CONCLUSIÓN	33
ANEXO	34
Instrumento para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación 2017.....	34

PRESENTACIÓN

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) como órgano operativo del Sistema Nacional de Atención a Víctimas, tiene por objeto garantizar, promover y proteger los derechos de las víctimas del delito y las violaciones a derechos humanos, en especial los derechos a la asistencia, a la protección, a la atención, a la verdad, a la justicia, a la reparación integral y a la debida diligencia.

Para lograr su objeto es indispensable que la CEAV cuente con personal profesional y en constante capacitación para brindar la atención a las víctimas en apego a los principios de la Ley General de Víctimas (LGV), misma que observa los más altos estándares de derechos en la materia.

Una atención integral a quienes han tenido el infortunio de sufrir un hecho victimizante debe contemplar de manera transversal los enfoques psicosocial, diferencial y especializado, de género e interculturalidad en toda la ruta institucional de atención.

Si bien la institución ha venido desarrollando algunos programas y acciones de capacitación, se hace indispensable que la detección de necesidades de capacitación y las capacitaciones mismas, se orienten a fortalecer en el funcionariado público implicado en la ruta de atención, el conocimiento y la aplicabilidad de los principios y enfoques arriba mencionados. Así lo mandata la LGV en su artículo 158 que a la letra señala:

Los integrantes del Sistema que tengan contacto con la víctima en cumplimiento de medidas de atención, asistencia, ayuda, apoyo, reparación integral o cualquier mecanismo de acceso a la justicia, deberán incluir dentro de sus programas contenidos temáticos sobre los principios, derechos, mecanismos, acciones y procedimientos reconocidos por esta Ley; así como las disposiciones específicas de derechos humanos contenidos en la Constitución y tratados internacionales, protocolos específicos y demás instrumentos del derecho internacional de los derechos humanos.

En este sentido el presente Diagnóstico de Necesidades de Capacitación da cuenta del grado de conocimientos y la aplicabilidad de los enfoques de derechos humanos, perspectiva de género, enfoque intercultural, enfoque psicosocial y enfoque diferencial y especializado, así como las nociones generales para la atención inmediata y de primer contacto, reparación del daño, y la atención a delitos como la trata de personas; en la atención que brinda el

personal que atiende directamente a víctimas de distintas unidades administrativas tanto de oficinas centrales como de delegaciones. Así mismo se da cuenta de la valoración que el mismo personal hace sobre el estado que guardan sus mismas competencias.

Con lo anterior se sientan las bases para la el diseño y construcción de un plan integral de capacitación, formación, así como de un Servicio Profesional para la Atención Integral a Víctimas.

DISEÑO

La formación continua del personal representa uno de los componentes esenciales para garantizar la prestación de servicios integrales a las personas en situación de víctima bajo los estándares internacionales y conforme a lo establecido en la Ley General de Víctimas. Es así que el punto de partida para configurar la ruta de trabajo en este rubro necesariamente debe situarse en la exploración sobre el estado que guarda actualmente el conocimiento del personal en temas afines y fundamentales.

El diagnóstico de necesidades de capacitación se orientó bajo los siguientes objetivos:

1. Conocer el grado de conocimiento que tiene el personal adscrito a las áreas de atención directa a víctimas en materia de derechos humanos, perspectiva de género, enfoque intercultural, trata de personas, nociones generales para la atención inmediata y de primer contacto, reparación del daño, enfoque psicosocial y enfoque diferencial y especializado.
2. Conocer el grado de sensibilización que tiene el personal respecto a la perspectiva de género.
3. Conocer la autoevaluación de las necesidades de capacitación del personal en los temas señalados en el primer punto.

Para cubrir cada uno de estos objetivos el instrumento que se diseñó consideró baterías temáticas con reactivos de opción múltiple, una batería que consideraba opiniones (para indagar el grado de sensibilización) y una de autoevaluación. En su elaboración participaron en conjunto con la Unidad de Género de la CEAV las Direcciones Generales de Vinculación Interinstitucional y de Atención Inmediata y Primer Contacto, así como la Dirección de Recursos Humanos.

Unidad de Género



A efectos de agilizar la aplicación del instrumento se determinó una muestra a conveniencia del personal adscrito a la Dirección de Atención Inmediata y de Primer Contacto, de la Dirección General de la Asesoría Jurídica Federal y de Delegaciones de la CEAV.

Respecto al segmento de autoevaluación de necesidades de capacitación se integraron baterías de preguntas dirigidas a:

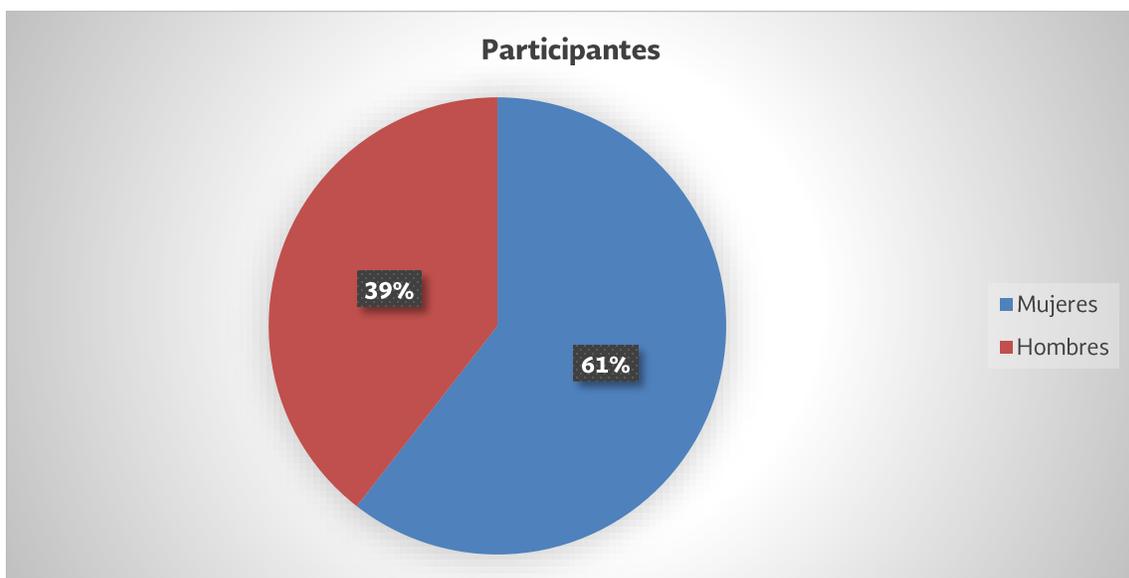
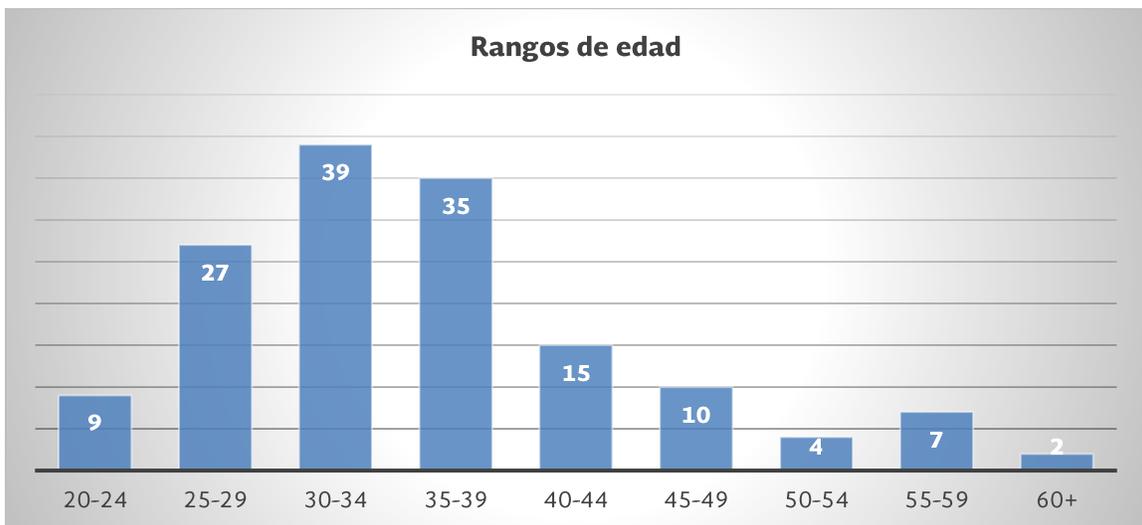
- Indagar la percepción que tiene el personal respecto al dominio que tienen en las temáticas consideradas en la exploración de conocimientos.
- Indagar la percepción que tiene el personal respecto al desarrollo de habilidades y competencias para atender a segmentos de la población que por sus características requerirían atención diferencial y especializada.
- Indagar sobre algunas habilidades de gestión administrativa.

A continuación, se presentan los principales resultados de los 148 cuestionarios aplicados en cada uno de sus componentes.

RESULTADOS

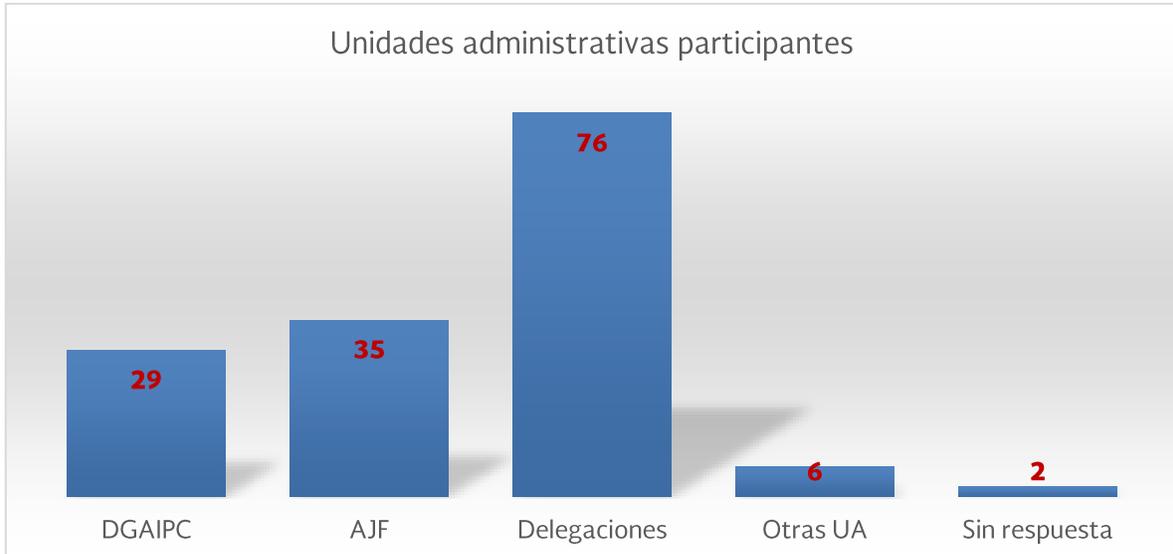
Perfil de participantes

En la aplicación del cuestionario participaron 148 personas, de las cuales 89 fueron mujeres y 58 hombres, hubo una persona que no registró dato en el renglón de sexo y otra más en edad. Los rangos de edad utilizados son los que usualmente utiliza el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) con la finalidad de homologar con los reportes oficiales.

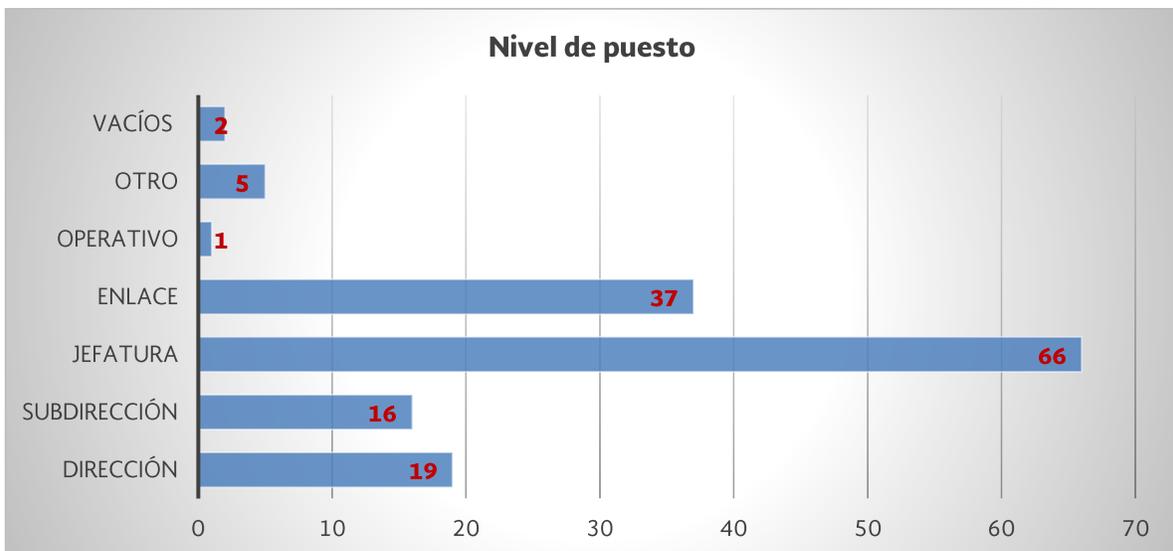


Unidad de Género

Como se mencionó anteriormente, el foco de atención se centró en el personal de las unidades administrativas que tienen entre sus atribuciones la atención directa a personas en situación de víctima, no obstante, se contó con la participación de 6 personas de otras unidades: Dirección General de Vinculación Interinstitucional, de Políticas Públicas y del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.



Respecto al nivel de puesto que tienen los participantes hubo cinco personas de la asesoría jurídica que no lo informan y sólo refieren ser *asesor jurídico*.



Unidad de Género

La profesión del personal participante muestra que si bien domina la presencia de personal con formación en derecho se tienen representantes de otras disciplinas, a saber:

Profesión	No. de personas
Derecho	80
Psicología	30
Trabajo social	13
Medicina	5
Criminalista	2
Sociología	3
Administración	3
Enfermería	1
Ciencia política	1
Comunicación	1
Bachillerato	1
Contaduría	1
Ingeniería Civil	1
Humanidades	1
T. Urgencias médicas	1
Admón. Pub.	1
Vacíos	3

De los resultados por temáticas¹

Derechos Humanos

En este rubro el 64% del personal pudo identificar acertadamente la definición del enfoque de derechos humanos en la atención a víctimas y sólo 28.4% considera importante no sólo a los resultados, sino también a los procedimientos en la atención a víctimas, lo cual supone un desconocimiento generalizado de la aplicación práctica de este enfoque. De las 42 personas que respondieron acertadamente la segunda pregunta, 30 están adscritas a las Delegaciones 7 a la Asesoría Jurídica Federal y 3 a la Dirección General de Atención Inmediata y Primer Contacto.

Participantes en el Diagnóstico		Respuestas acertadas	
UA	Personas	Personas	%
AJF	35	7	20
DGAIPC	29	3	10
Delegaciones	76	30	39

Enfoque piscosocial

En este tema se indagó sobre la definición conceptual y la explicación teórica sobre atención a víctimas, en donde el 61.5% del personal identificó acertadamente la definición del enfoque y 77% señaló las implicaciones teóricas para su aplicación. Sin embargo, en los dos reactivos relativos a valoraciones de casos de victimización sólo el 25% del personal identificó elementos prácticos de este enfoque para su aplicación.

Participantes en el Diagnóstico		Respuestas acertadas	
UA	Personas	Personas	%
AJF	35	6	17
DGAIPC	29	9	31
Delegaciones	76	22	51

¹ Si bien participó personal de otras unidades administrativas distintas a las que atienden directamente a víctimas, la glosa de resultados se centra en la Asesoría Jurídica Federal, Atención Inmediata y Primer Contacto, así como en las Delegaciones

Enfoque diferencial y especializado

En este rubro se indagó sobre la definición conceptual y una valoración de elementos que a nivel teórico supondría su aplicación. Como resultado, se obtuvo que el sólo 55% del personal supo identificar los elementos de la definición del enfoque. Por otro lado, sólo el 27.7% pudo señalar adecuadamente el objetivo de este enfoque para su aplicación en atención a víctimas.

Participantes en el Diagnóstico		Respuestas acertadas	
UA	Personas	Personas	%
AJF	35	6	17
DGAIPC	29	9	31
Delegaciones	76	22	51

En este mismo rubro, se indagó a modo de exploración práctica qué opinaban respecto al tratamiento de las víctimas bajo el mismo esquema en los delitos considerados de alto impacto (secuestro, trata de personas, desaparición de personas, homicidio), resultando que sólo el 42% está de acuerdo con la aplicación de un tratamiento diferencial, según las necesidades de la víctima, lo cual supondría que el 58% restante guarda una perspectiva contraria a la aplicación de este enfoque al considerar que tales hechos victimizantes afectan por igual a todas las personas.

Participantes en el Diagnóstico		Respuestas acertadas	
UA	Personas	Personas	%
AJF	35	9	25
DGAIPC	29	9	31
Delegaciones	76	39	51

Enfoque intercultural

En este tema se tuvieron los resultados más bajos en términos de respuestas acertadas, con un reactivo se trató de indagar sobre el conocimiento que se tiene de las necesidades de la población indígena y sólo **16** personas de las **148** participantes (10.8%) identificaron las valoraciones limitadas que se tienen sobre este sector poblacional.

Unidad de Género

Participantes en el Diagnóstico		Respuestas acertadas	
UA	Personas	Personas	%
AJF	35	8	22
DGAIPC	29	1	3
Delegaciones	76	7	9

Respecto a identificar una medida de política pública con enfoque intercultural sólo 14 personas (9.5%) respondieron acertadamente.

Participantes en el Diagnóstico		Respuestas acertadas	
UA	Personas	Personas	%
AJF	35	5	14
DGAIPC	29	0	0
Delegaciones	76	9	11.8

Trata de personas

En este tema se indagó sobre el conocimiento que se tiene sobre la noción general de qué es la trata de personas con un reactivo, en donde 70% respondió acertadamente y, en otra pregunta sobre el tema, el 55.4% opinó adecuadamente que el aparente libre tránsito de las personas en situación de trata no es por sí mismo elemento para desestimar un posible caso de trata.

Reactivo sobre noción general de Trata

Participantes en el Diagnóstico		Respuestas acertadas	
UA	Personas	Personas	%
AJF	35	26	74
DGAIPC	29	18	62
Delegaciones	76	54	71

Reactivo sobre opinión de un posible caso de trata

Participantes en el Diagnóstico		Respuestas acertadas	
UA	Personas	Personas	%
AJF	35	21	60
DGAIPC	29	14	48
Delegaciones	76	43	56

Perspectiva de género

Para este tema se consideraron reactivos relativos al conocimiento que se tiene de algunas definiciones de corte conceptual y sobre las opiniones que tienen con la finalidad de indagar aspectos subjetivos que es justo donde esta perspectiva debe tener resonancia. Al respecto, el 83% del personal participante respondió acertadamente cuál es el objeto del análisis de género, sin embargo, 62 de las 148 personas (alrededor del 42%) está convencida de que el feminismo es el equivalente al machismo, lo cual refleja un profundo desconocimiento del tema.

En aspectos más técnicos de la perspectiva de género, los resultados no son positivos pues sólo 14 de las 148 personas (9.5%) pudieron identificar qué es el análisis de interseccionalidades y el 37% supo reconocer conceptos de la teoría de género.

Opinión sobre feminismo como equivalente al machismo

Participantes en el Diagnóstico		Respuestas acertadas	
UA	Personas	Personas	%
AJF	35	14	40
DGAIPC	29	17	58
Delegaciones	76	36	47

Reactivo sobre interseccionalidades

Participantes en el Diagnóstico		Respuestas acertadas	
UA	Personas	Personas	%
AJF	35	4	11
DGAIPC	29	0	0
Delegaciones	76	15	19

Conceptos del análisis de género

Participantes en el Diagnóstico		Respuestas acertadas	
UA	Personas	Personas	%
AJF	35	10	28
DGAIPC	29	6	20
Delegaciones	76	35	26

Elementos para la atención inmediata y de primer contacto

En este rubro, la Dirección General de Atención Inmediata y Primer Contato, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, desarrolló una batería de preguntas dirigidas a explorar los conocimientos del personal para brindar esta atención

Reactivo	Aciertos	No aciertos	% de aprobación
Cuando se requisita un formato único de declaración (FUD), para solicitar la inscripción de una víctima directa o indirecta, menor de edad al registro nacional de víctimas, ¿quién puede firmar dicha solicitud?	131	17	88.5
Son las medidas que se adoptan con el fin de evitar que las víctimas vuelvan a ser objeto de violaciones a sus derechos y para contribuir a prevenir o evitar la repetición de actos de la misma naturaleza.	122	26	82.4
¿Cuáles son las características de un oficio que hace referencia a una persona con identidad protegida?	119	29	80.4
¿En qué casos aplica el reembolso, a las víctimas indirectas, por concepto de Gastos Funerarios?	115	33	77.7
En caso de que una víctima presente una crisis convulsiva durante tu intervención ¿qué acción realizarías?	106	42	71.6
¿Qué acción llevarías a cabo si durante tu intervención se presenta una emergencia médica?	96	52	64.9
Son aspectos que se deben desarrollar para brindar una atención digna y respetuosa.	89	59	60.1
Si durante la entrevista la persona usuaria rompiera en llanto, comenzara a levantar la voz y se pusiera rojo su rostro, la o el entrevistador tendría que brindar:	82	66	55.4
Es el derecho que tienen todas las víctimas y la sociedad en general de conocer todos los hechos constitutivos de delito y de violaciones a los derechos humanos de que fueron objeto, la identidad de los responsables, las circunstancias que hayan propiciado su comisión, así como tener acceso a la justicia en condiciones de igualdad.	82	66	55.4

Unidad de Género

Reactivo	Aciertos	No aciertos	% de aprobación
Es todo acto u omisión de un servidor público en el ejercicio de sus funciones o atribuciones o un particular que ejerza funciones públicas o cuando la acción u omisión referida sea realizada por un particular instigado o autorizado, explícita o implícitamente por un servidor público, o cuando actúe con aquiescencia o colaboración de un servidor público.	69	79	46.6
Las actitudes básicas de escucha requieren:	68	80	45.9
Es el principio que todas las autoridades deben presumir respecto de las víctimas, todos los servidores públicos que intervengan con motivo del ejercicio de derechos de las víctimas no deberán criminalizarla o responsabilizarla por su situación de víctima y deberán brindarle los servicios de ayuda, atención y asistencia desde el momento en que lo requiera, así como respetar y permitir el ejercicio efectivo de sus derechos.	59	89	39.9
Puede entenderse como la posibilidad de pasar de la posición de impotencia y desvalimiento a una posición de actor en su recuperación.	52	96	35.1
Para realizar de manera adecuada una entrevista quien la dirige debe desarrollar las siguientes habilidades:	51	97	34.5
Principios de la intervención en la crisis:	19	129	12.8

En promedio, de estos quince reactivos el personal sólo aprobó en 5, lo que desprende la necesidad de reforzar los elementos formativos para desarrollar el proceso de atención inmediata y de primer contacto bajo los elementos conceptuales esgrimidos en esta batería de preguntas. Respecto al último reactivo en el que se obtuvieron los puntajes más bajos el detalle es el siguiente:

Participantes en el Diagnóstico		Respuestas acertadas	
UA	Personas	Personas	%
AJF	35	0	0
DGAIPC	29	6	20
Delegaciones	76	11	14

Igualdad y no discriminación

En este tema las preguntas planteadas por la Dirección de Recursos Humanos versan sobre el conocimiento que tiene el personal sobre la definición de estos conceptos, el resultado obtenido es que el 90% conoce la definición de discriminación y el 86% identifica a la igualdad como un principio para hacer ejercer los derechos humanos.

Reparación integral

En este último tema se indagó si el personal identificaba las medidas de satisfacción y su perspectiva respecto al alcance de la reparación. Al respecto, el 52% acertó en *identificar la creación de museos y resignificación de espacios como una medida de satisfacción* y sólo el 33% considera adecuado *desarrollar habilidades que permita a las víctimas examinar y confrontar experiencias y patrones de violencia de género*, lo cual representaría una grave desconexión con la perspectiva de género como principio transversal de las medidas previstas en la Ley.

Participantes en el Diagnóstico		Respuestas acertadas	
UA	Personas	Personas	%
AJF	35	9	25
DGAIPC	29	7	24
Delegaciones	76	30	39

De la sensibilización en perspectiva de género

Se introdujeron dos reactivos en el cuestionario que pueden ser muy elocuentes de lo que el personal tiene introyectado respecto al tema, para ello las y los participantes respondieron con su opinión de tal manera que pudieran manifestar el grado de acuerdo que tienen respecto a las aseveraciones planteadas, los resultados fueron:

Las mujeres han enfrentado una situación de discriminación y violencia estructural que justifica que en la actualidad se impulse la discriminación positiva para equilibrar (acciones compensatorias), tales como espacios específicos en el transporte público, sistema de cuotas para la participación política equitativa, programas sociales para mujeres, leyes e instituciones específicas para atender los temas relacionados con las mujeres, entre otras.

Participantes en el Diagnóstico		Respuestas adecuadas	
UA	Personas	Personas	%
AJF	35	17	48
DGAIPC	29	8	27
Delegaciones	76	31	40

La violencia que padecen las mujeres en el espacio público está relacionada con el cuidado que ponen en su vestimenta, las rutas de traslado, las amistadas y las compañías/amistades que eligen.

Participantes en el Diagnóstico		Respuestas adecuadas	
UA	Personas	Personas	%
AJF	35	29	82
DGAIPC	29	23	79
Delegaciones	76	65	85

A pesar de la disparidad entre los resultados de estas dos preguntas, se puede identificar la necesidad de reforzar la sensibilidad a efecto de erradicar posibles actos de revictimización por cuestiones de género, pues bastaría que una víctima de violencia de género tenga la mala fortuna de que justo sea atendida por el segmento del personal que considera que el hecho victimizante está en buena medida bajo la responsabilidad de la víctima.

De la autoevaluación

Respecto a la autoevaluación la batería de preguntas fue de opción múltiple con la finalidad de que manifiestara el personal cuestionado el grado de acuerdo que guardaban con cada una de las aseveraciones planteadas en cada uno de los rubros a indagar:

Ilustración 1 Escala valorativa de las preguntas del Autodiagnóstico



Sobre la autovaloración de las competencias para atender a sectores específicos de la población

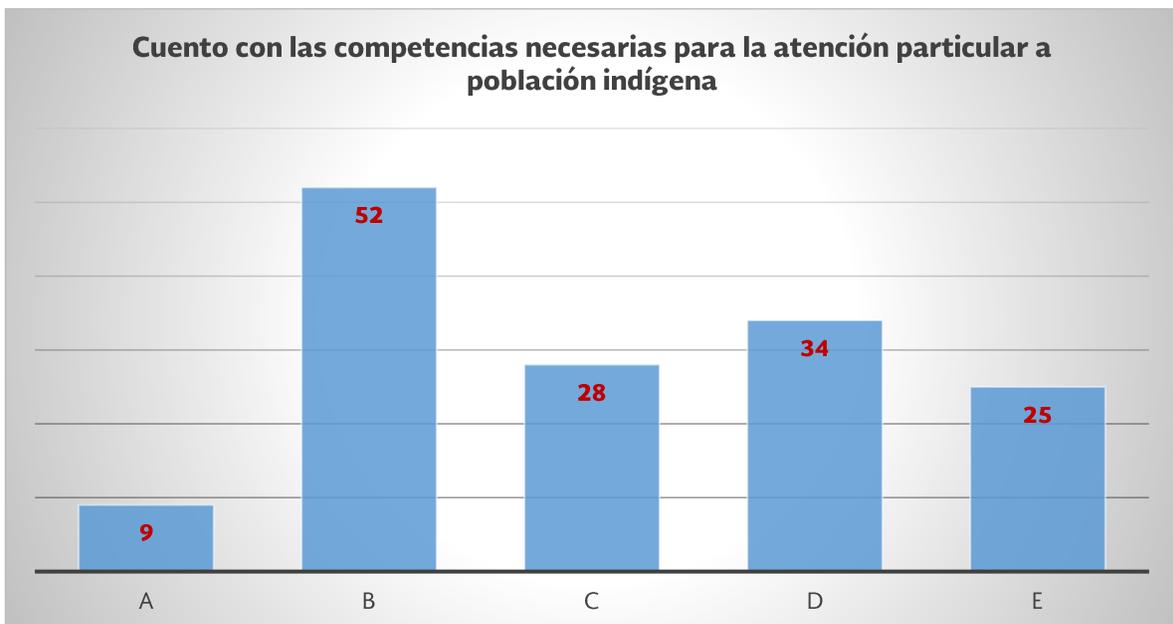
Se cuestionó al personal sobre la valoración de sus propias competencias para la atención de diversos sectores de la población, que en términos del artículo 5 de la Ley General de Víctimas, la CEAV tendría la obligación de atender considerando sus particularidades y necesidades específicas. Los resultados obtenidos son los siguientes:

Personas con discapacidad



En este reactivo se puede apreciar que es realmente muy poco el personal que manifiesta contar con las competencias sin lugar a dudas para la atención de víctimas con alguna discapacidad. La mayoría de las respuestas se ubica en una valoración positiva pero que deja la posibilidad de mejorar las competencias en este rubro.

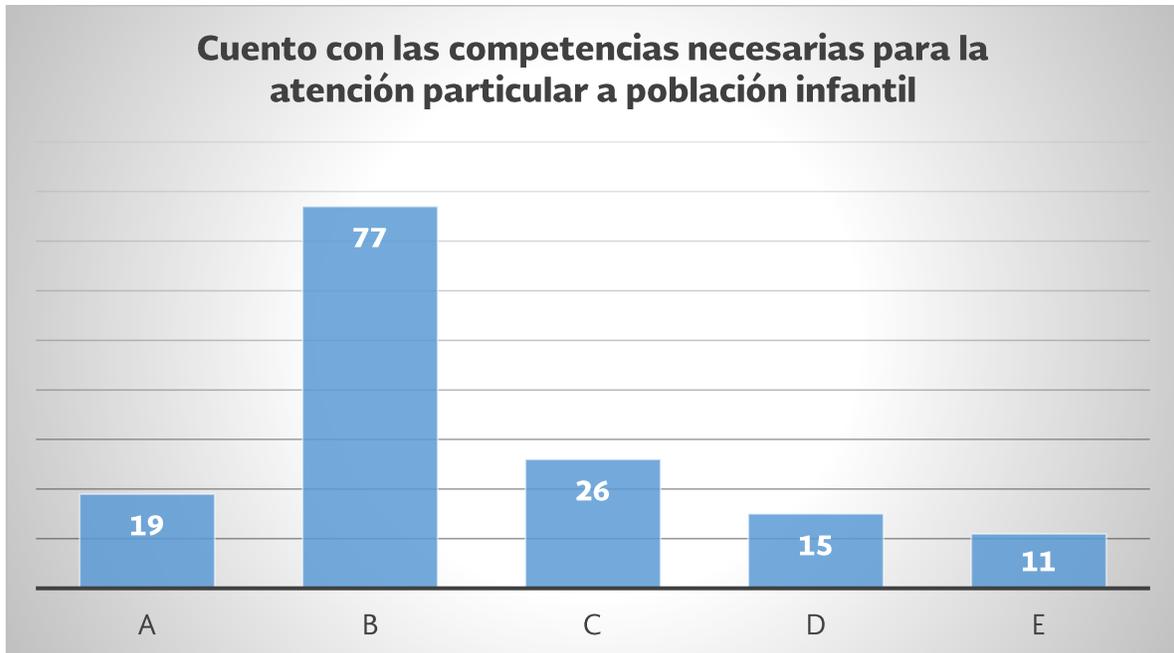
Personas indígenas



Unidad de Género

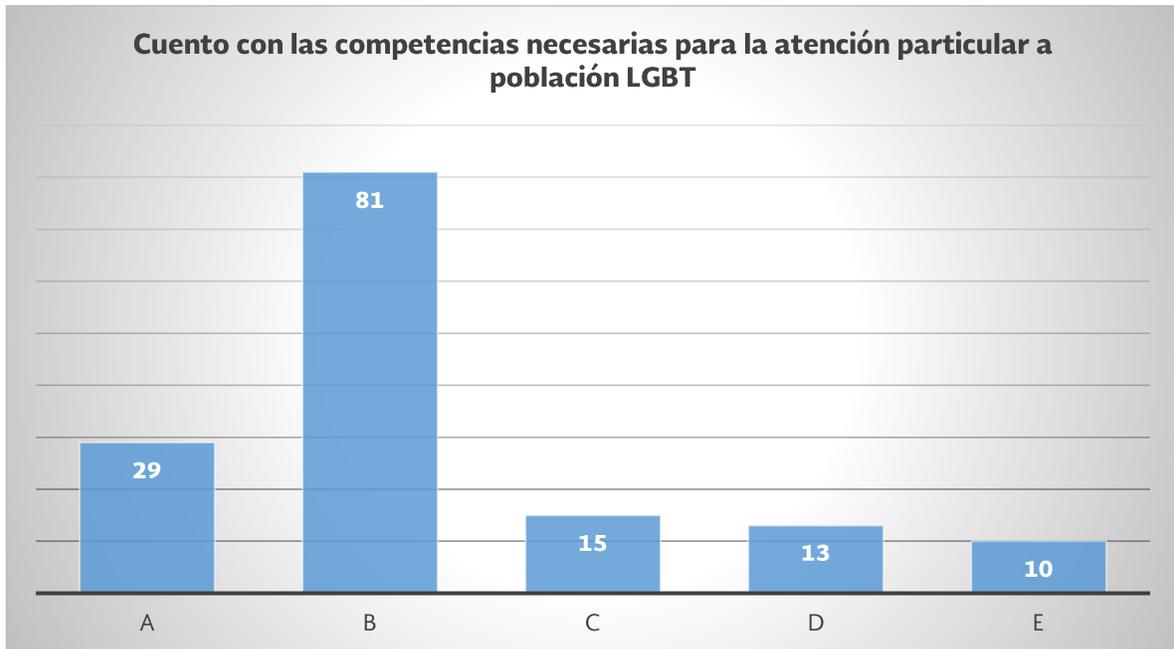
En este rubro, se incrementa el número de personal que se ubica a sí mismo con la necesidad de contar con mas elementos formativos para brindar atención especializada a este segmento de la población, sólo 9 de las 148 personas se considera completamente apta para atender sus demandas específicas.

Población infantil



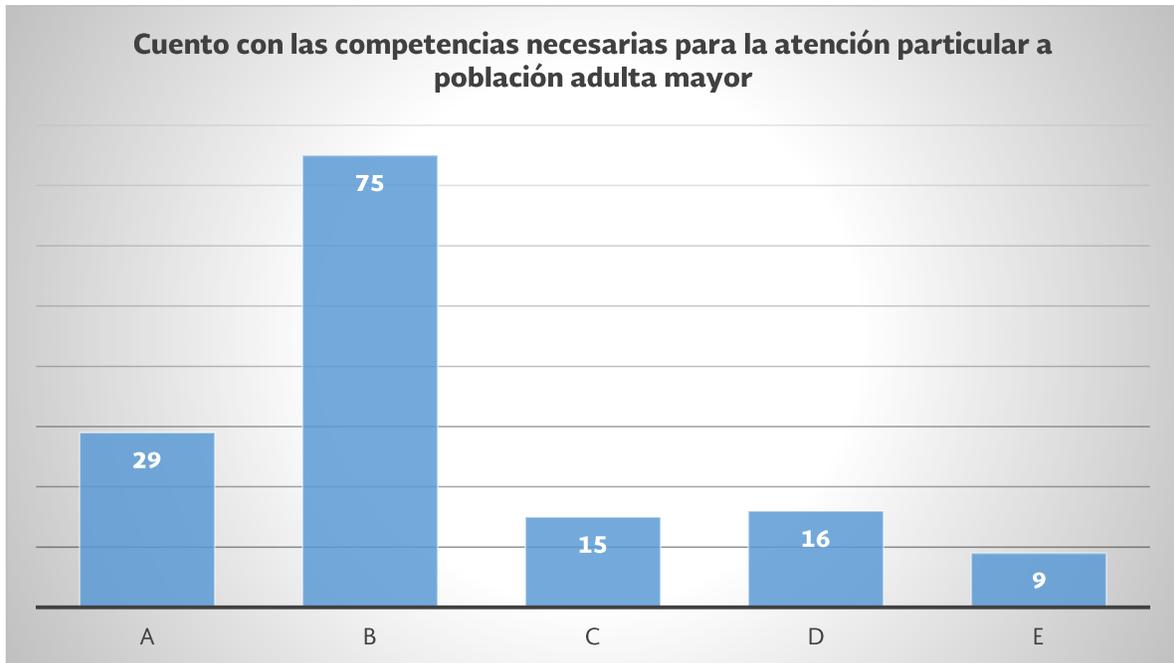
Al respecto, al menos la mitad del personal cuestionado manifiesta la necesidad de mejorar sus competencias para la atención de población infantil, si se asumiera que las personas que consideran contar con conocimientos parciales que les permite brindar atención a un nivel básico.

Población LGBT



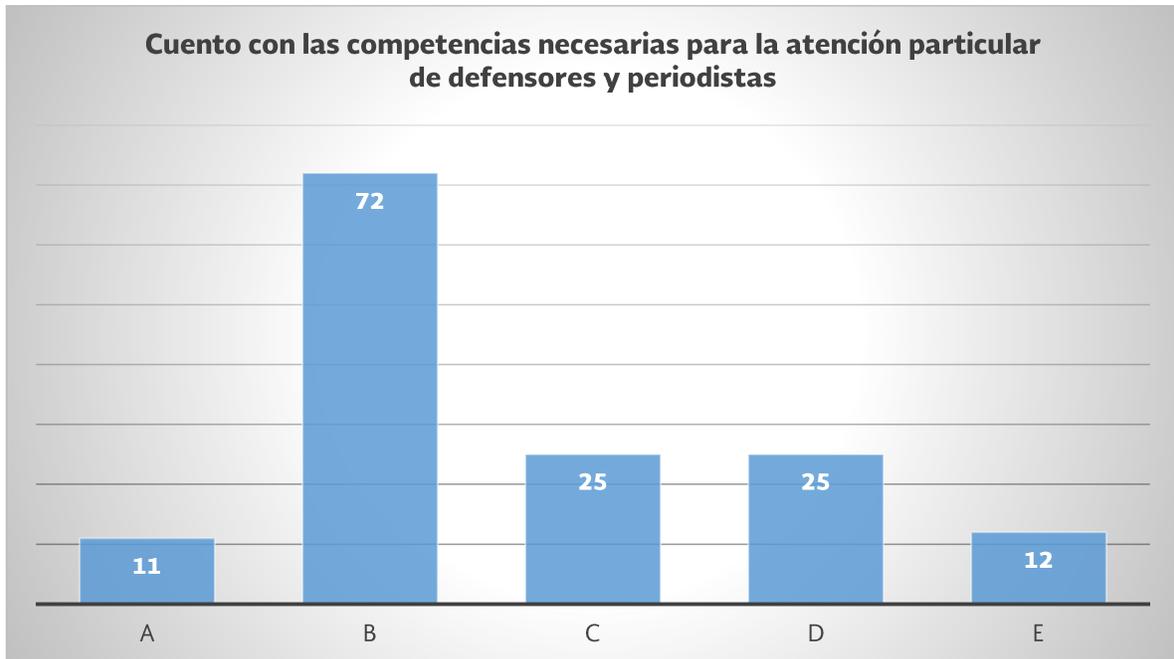
En este tema el personal en términos generales se valora positivamente respecto a contar con las competencias necesarias para brindar atención a población LGBT, no obstante ello, se requeriría reforzar a las 81 personas que consideran hay una brecha para asumirse plenamente competentes.

Personas mayores



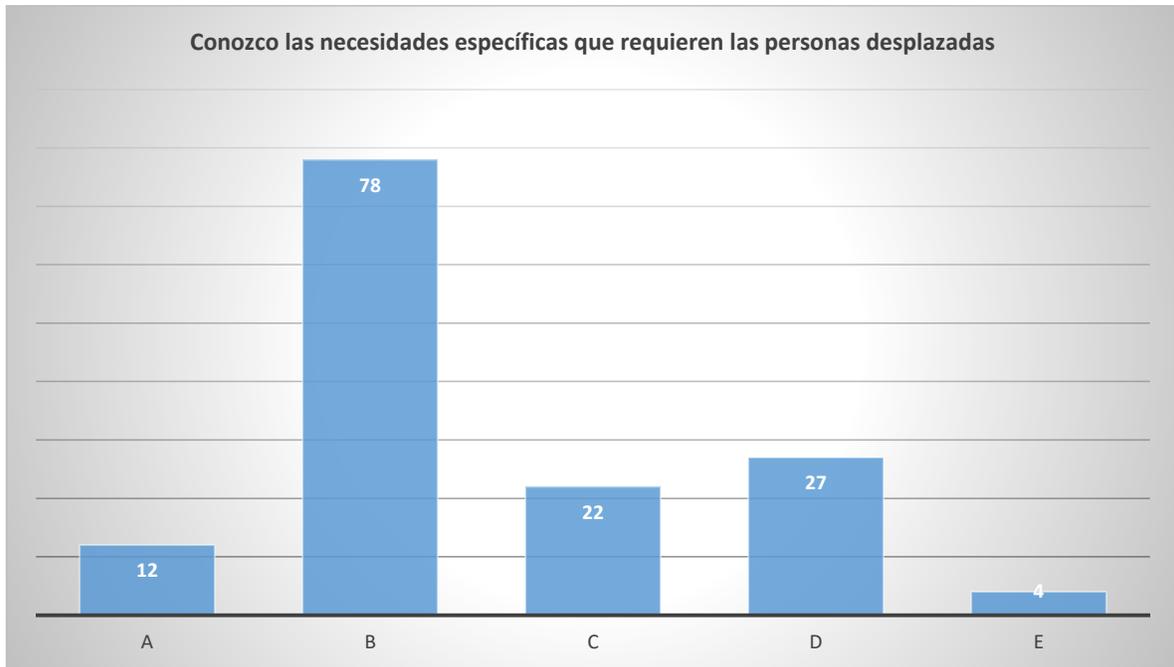
De igual manera, el personal en términos generales se valora positivamente respecto a contar con las competencias para brindar atención a personas mayores en situación de víctima., no obstante, también habría que reforzar a las 75 personas que consideran les faltan elementos para asumirse totalmente competentes; más aún, con las 40 personas que no valoran sus competencias positivamente.

Periodistas y defensores de derechos humanos



Poco más de la mitad del personal considera que cuenta con las competencias para atender a estos sectores de la población; considerando la recurrencia a nivel nacional de estos hechos victimizantes resulta un área de oportunidad poder reforzar la especialización para que la CEAV sea una ventanilla de atención que responda a las necesidades planteadas por las víctimas.

Personas desplazadas

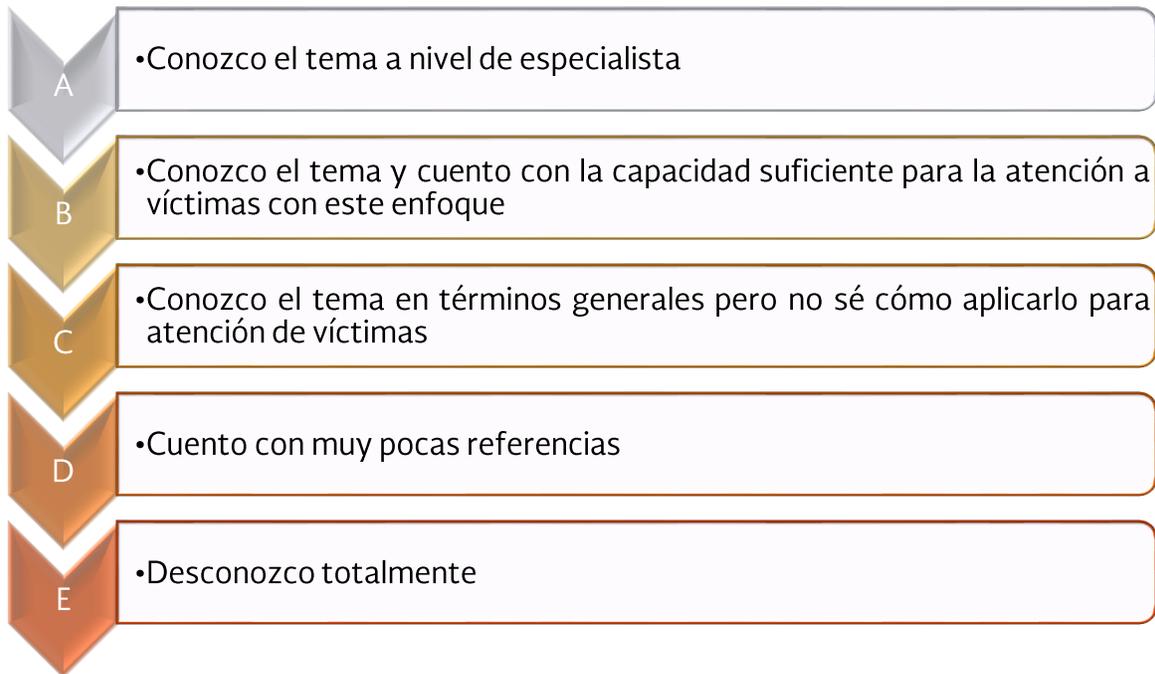


Más de la mitad (alrededor del 60%) del personal considera que cuenta con algún nivel de desarrollo de competencias para atender a personas desplazadas en situación de víctima. Reforzar las competencias del personal en este sentido resulta fundamental a la luz de las reformas a la Ley General de Víctimas.

Sobre la valoración del conocimiento de temas

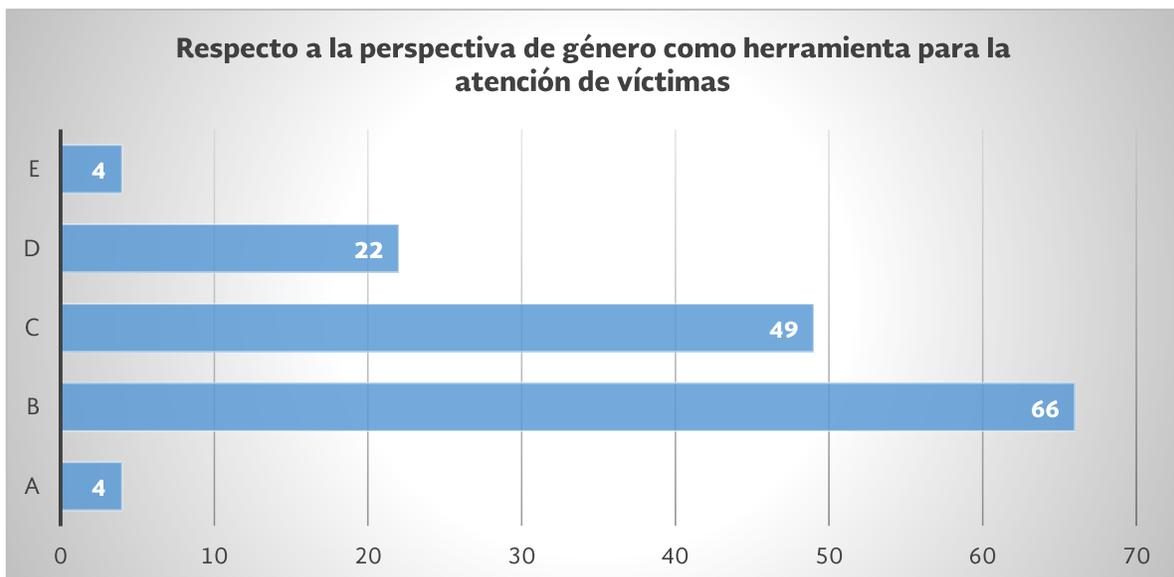
De igual manera se pidió al personal que señalara el grado de acuerdo con las aseveraciones relacionadas con el dominio que consideran tienen de cada uno de los temas relacionados con la atención de víctimas en los términos del marco normativo vigente. La escala valorativa aplicada en este rubro es la siguiente:

Unidad de Género



Los resultados obtenidos en cada uno de los temas son los siguientes:

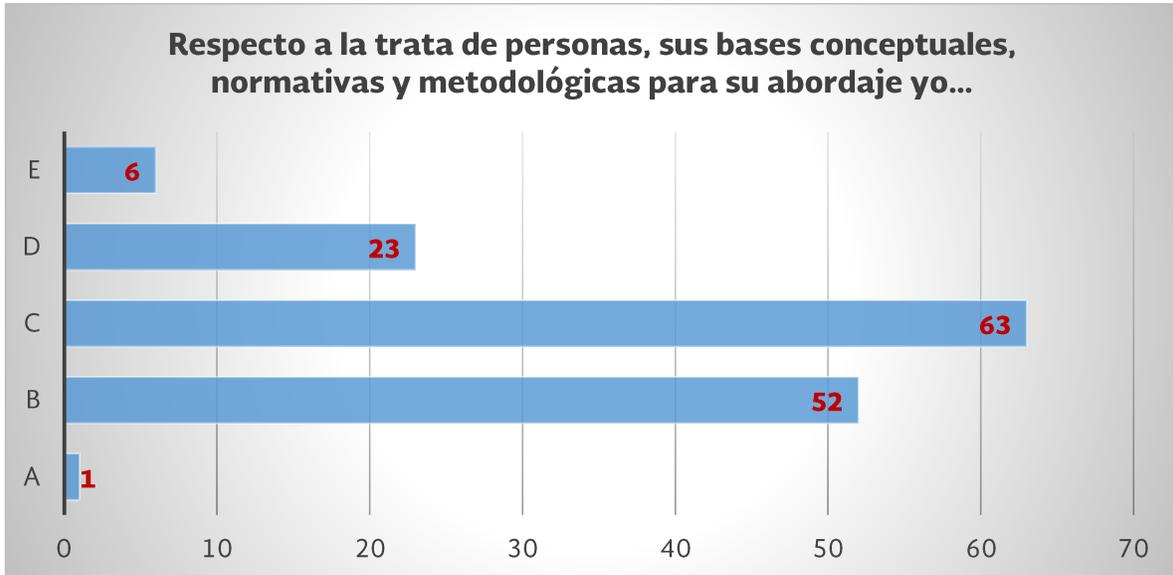
Perspectiva de género



Los resultados de este ítem confirman los resultados obtenidos en el segmento anterior toda vez que el personal requiere ampliar y profundizar en este tema fundamental para la atención a personas en situación de víctima.

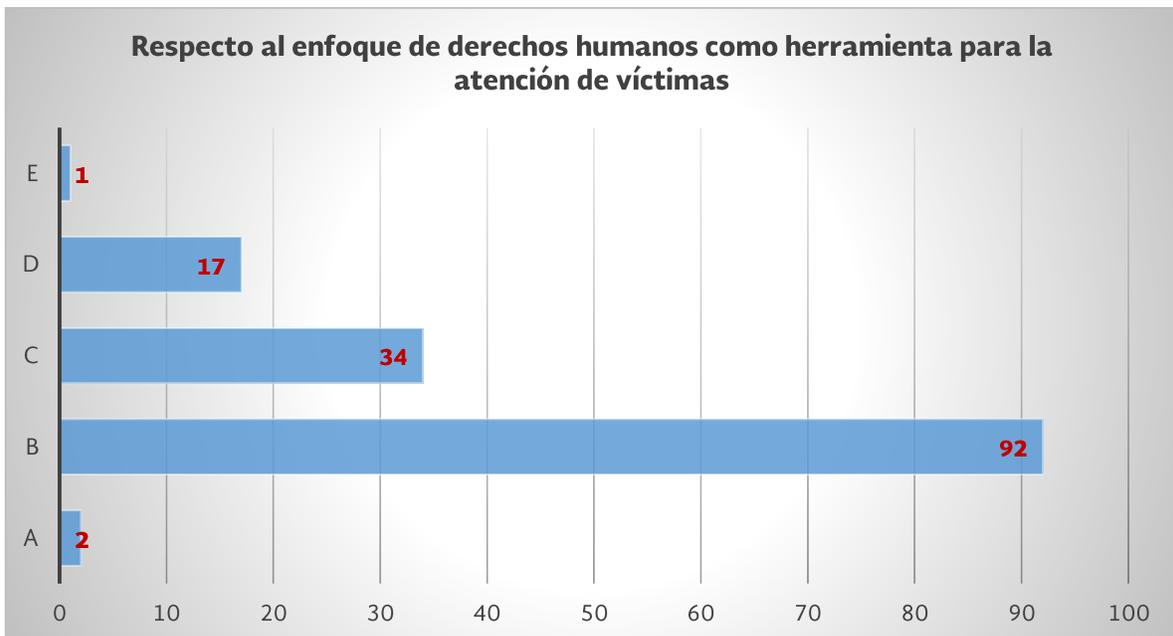
Unidad de Género

Trata de personas



Sólo el 35% del personal valora que cuenta con los conocimientos suficientes para brindar atención a víctimas de trata, esto representa una necesidad prioritaria para garantizar que los servicios no sean espacios de posibles situaciones de revictimización.

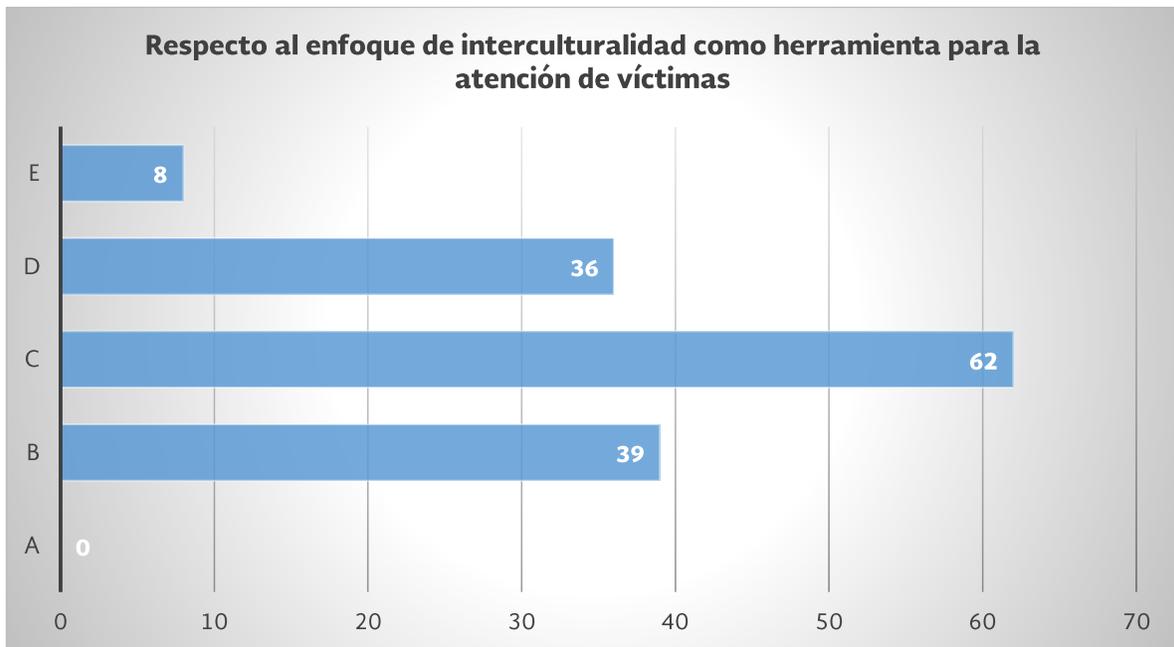
Derechos humanos



Unidad de Género

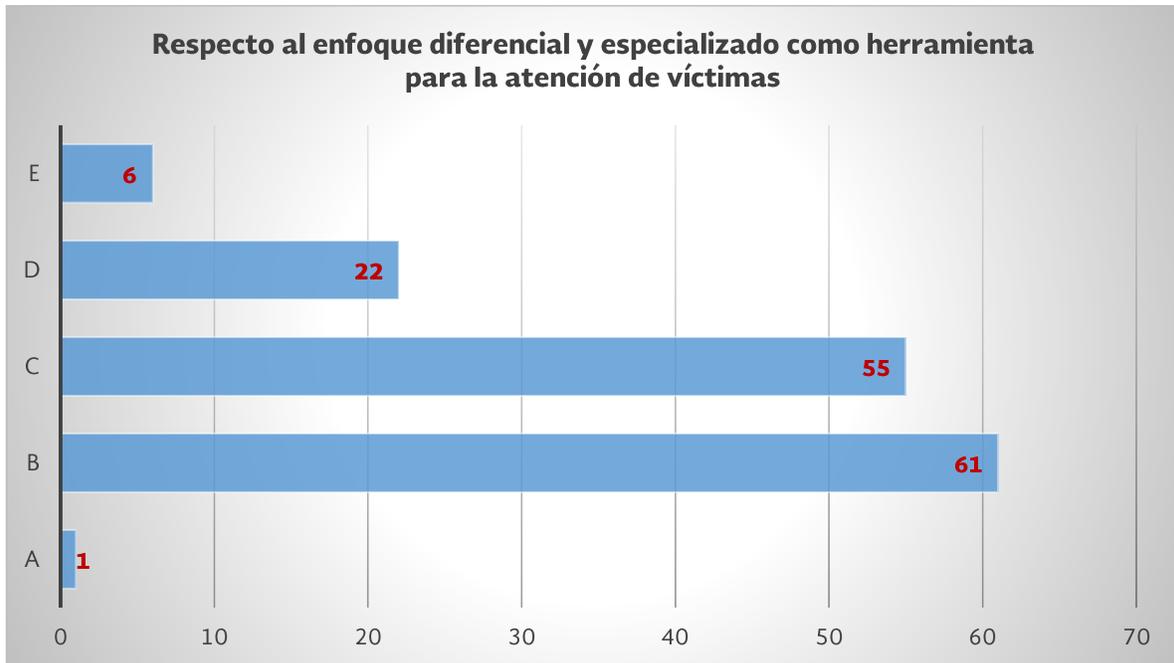
El 35% del personal considera que requiere contar con más capacitación en función de que no considera tener los conocimientos suficientes a efecto de poder integrar esta perspectiva en la prestación de servicios, este resultado es consecuente con el obtenido en los reactivos relacionados con el conocimiento de este tema.

Interculturalidad



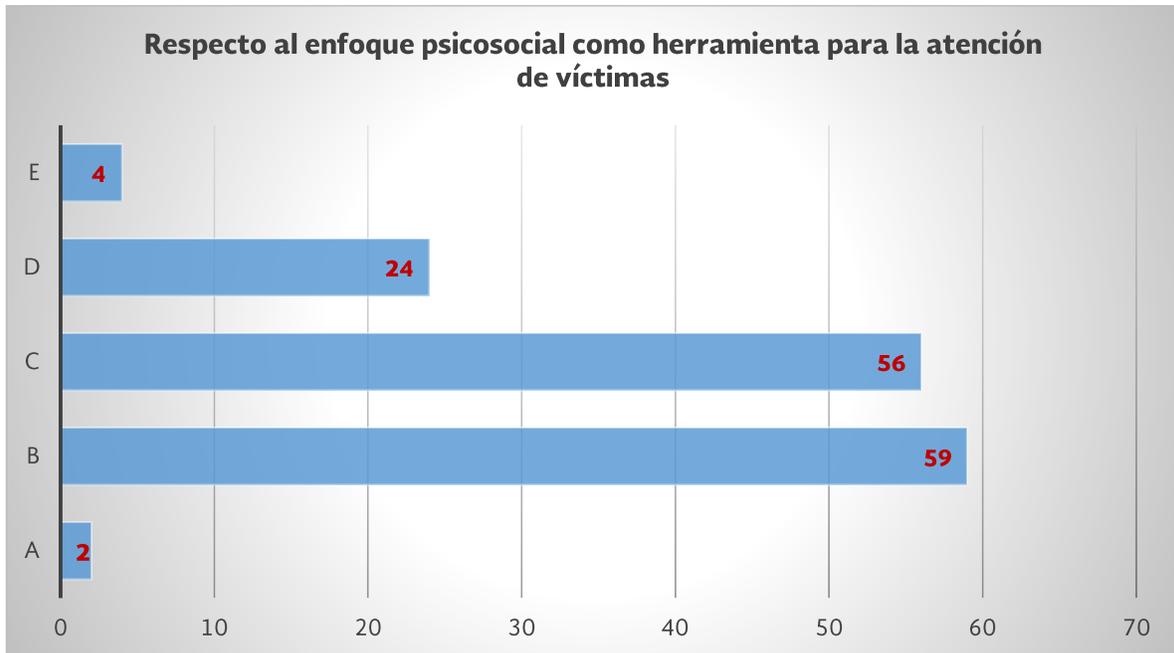
Sólo el 26% del personal considera que podría atender a la población indígena con un enfoque intercultural, sin embargo, habría que señalar que este tema obtuvo en la batería de exploración de conocimientos el resultado más bajo, es decir, el personal en general desconoce cómo podría integrar este enfoque a las necesidades de atención de las víctimas, en su caso.

Enfoque diferencial y especializado



Menos de la mitad del personal (44%) estima que cuenta con los recursos necesarios para brindar atención a las personas en situación de víctima bajo este enfoque. Este dato llama poderosamente la atención debido a que este sería uno de los principios esenciales en la atención que brinda la CEAV a las Víctimas, por tanto se considera indispensable reforzar las acciones de capacitación al respecto.

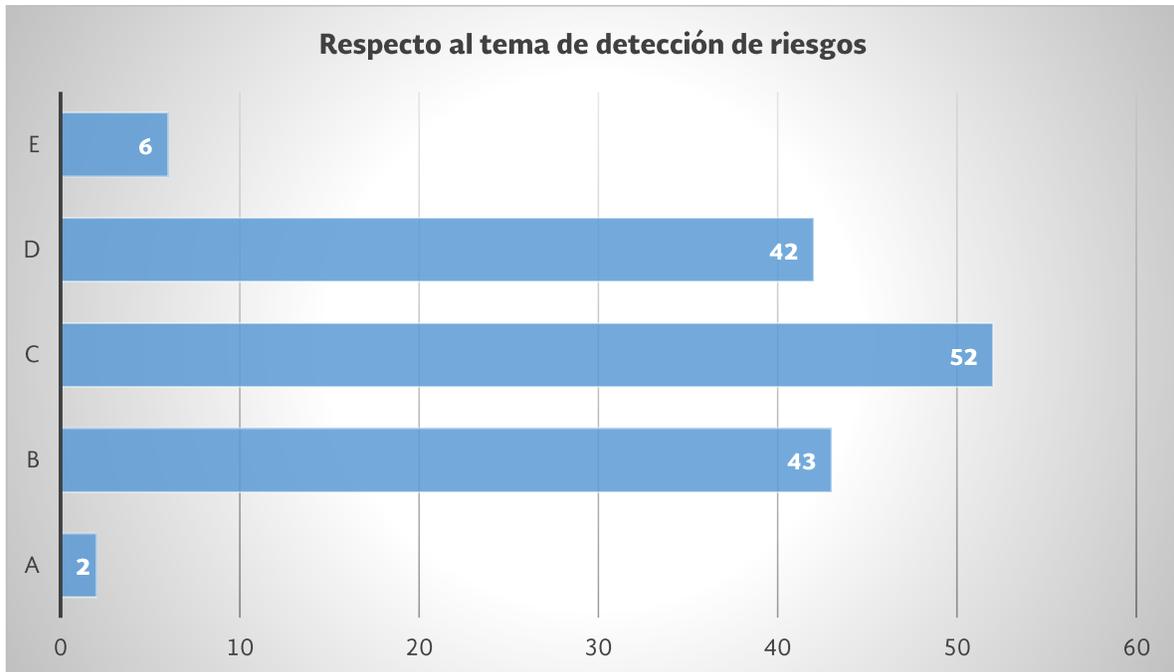
Enfoque psicosocial



En este rubro desciende el número de personas que considera que cuenta con las competencias para la aplicación de este enfoque en la prestación de servicios, de acuerdo con los resultados, sólo el 41% del personal podría aplicar el enfoque por lo que al igual que en el tema anterior se requiere ampliar y profundizar la capacitación en este rubro.

Unidad de Género

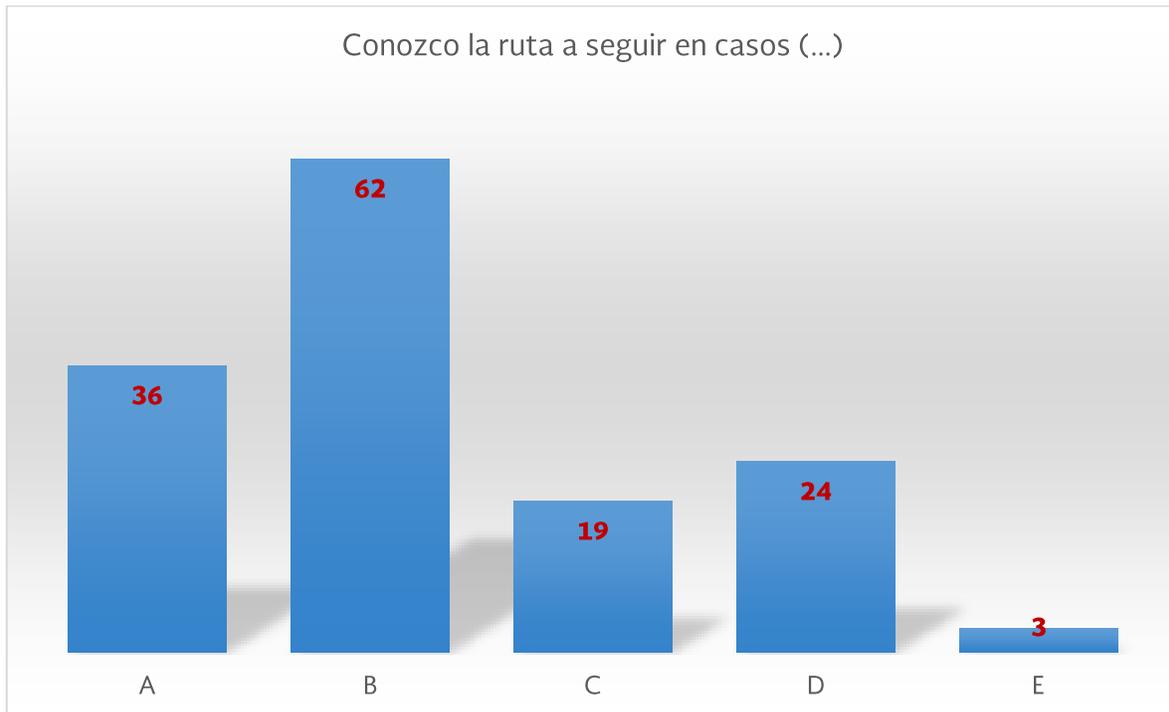
Elementos para la atención inmediata y de primer contacto



De igual manera, sólo 45 personas (30%) manifestaron contar con los recursos formativos suficientes para detectar los posibles riesgos en la atención inmediata y de primer contacto. Luego entonces, se requiere reforzar la capacitación que contenga elementos prácticos que permitan ejercitar y desarrollar las competencias requeridas.

Por último, se indagó la opinión que tiene el personal respecto si consideran conocer la ruta de para la atención de *víctimas que presenten alguna situación especial de vulnerabilidad, se encuentre amenazada en su integridad personal o en su vida o existan razones fundadas para pensar que sus derechos están en riesgo con el objeto de evitar que la víctima sufra alguna lesión o daño*; al respecto los resultados fueron:

Unidad de Género



Las opciones de respuesta fueron:

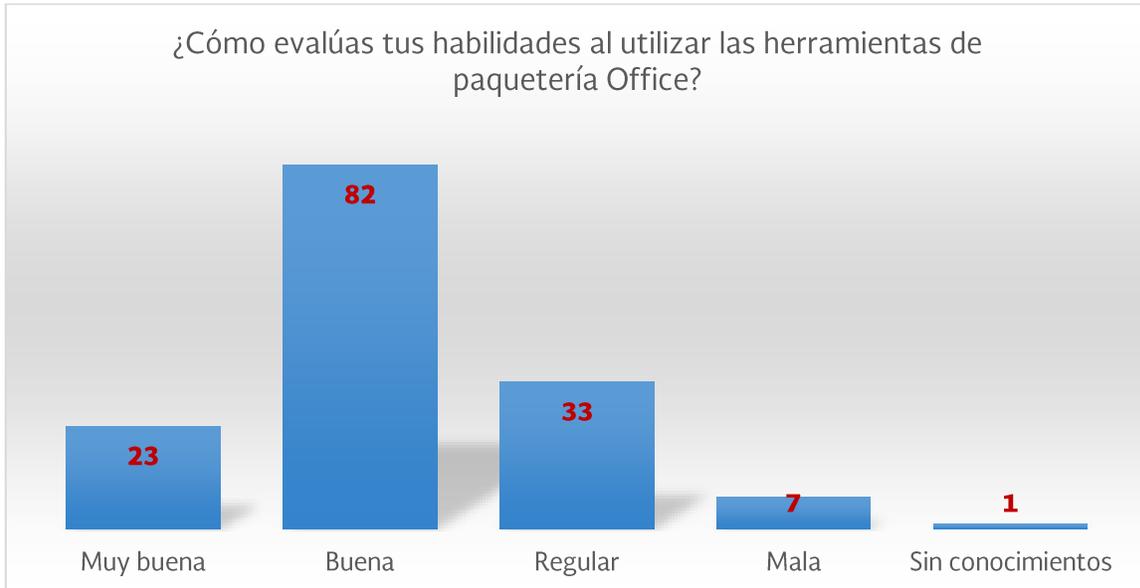
- a) *Totalmente de acuerdo*
- b) *Parcialmente de acuerdo*
- c) *Ni de acuerdo ni en desacuerdo*
- d) *Parcialmente en desacuerdo*
- e) *Totalmente en desacuerdo*

Como se puede apreciar, sólo el 24% del personal manifestó conocer totalmente la ruta de atención, 62 personas tendrían áreas de oportunidad y 43 se encontrarían con la necesidad de ampliar y profundizar los conocimientos mientras que 3 manifiestan no contar con elemento alguno.

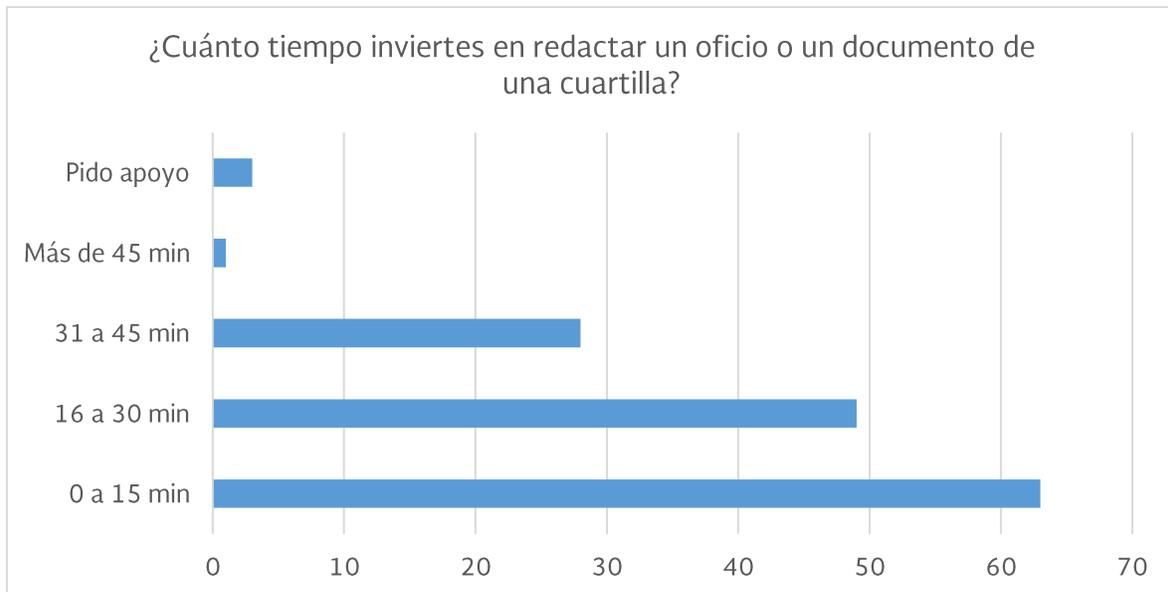
Sobre aspectos de gestión administrativa

Se consultó al personal participante sobre dos cuestiones relacionadas con la valoración que tienen respecto a sus habilidades para el manejo de paquetería de Office y el tiempo que tardan en redactar un oficio, los resultados son los siguientes:

Unidad de Género



Hubo dos cuestionarios que no registraron respuesta y en general alrededor del 70% del personal estima como buena y muy buena su habilidad en el manejo de esta paquetería.



Alrededor del 75% del personal toma entre 15 a 30 minutos para la redacción de un documento u oficio de una cuartilla, lo cual representaría en términos generales un desempeño adecuado.

A MODO DE CONCLUSIÓN

Los resultados desagregados en el presente documento dan cuenta de la imperiosa necesidad de instituir un programa de formación continua orientado a garantizar el fortalecimiento de las capacidades del personal para hacer asequible en la práctica los preceptos vigentes en torno a la atención a víctimas. Esto significa que la CEAV debe asumir la responsabilidad de conducir el desarrollo profesional de su personal a efecto de contar con especialistas a nivel teórico y práctico.

Si bien una parte del personal de la CEAV cuenta con experiencia práctica en la atención al público, también es cierto que es inaplazable conducir su profesionalización de tal manera que se tenga fehacientemente una cartera de servicios probadamente especializada, integral y conforme a los mandatos de la Ley General de Víctimas.

La etapa fundacional de la CEAV debe ser trascendida mediante el asentamiento de recursos institucionales que evidencien sin lugar a dudas el valor público de contar con una institución especializada para la atención de víctimas. Estos saberes institucionales serían en el mediano y largo plazos la principal aportación a las dependencias federales y estatales que de alguna manera concurren o contribuyen en la atención y la reparación integral del daño derivado de la comisión de delitos y de violaciones a derechos humanos.

Esta sistematización es una fotografía que puede sentar la línea base para monitorear los avances que al respecto se logren mediante la implementación de estrategias que consideren particularmente recursos de sensibilización, esquema imprescindible para asegurar el trato digno y la colocación de las víctimas en el centro de los procedimientos.

Unidad de Género

ANEXO

Instrumento para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación 2017

Folio _____

Unidad de adscripción: _____ Sexo _____ Edad _____

Profesión _____ Cargo _____

Seleccione **una opción de respuesta** en cada pregunta:

1. Concede importancia no sólo a los resultados, sino también a los procedimientos.

- a) El enfoque diferencial y especializado b) El enfoque de interculturalidad c) EL enfoque de género d) El enfoque de derechos humanos e) El enfoque psicosocial

2. Construir un proceso reflexivo entre la víctima, su red social y familiar, que contribuya a la superación de los efectos sociales y emocionales del hecho victimizante mediante la resignificación de la identidad y del reconocimiento de recursos personales y sociales, en el marco de la categoría de sujeto de derechos, es el objetivo de:

- a) El enfoque diferencial y especializado b) El enfoque de interculturalidad c) EL enfoque de género d) El enfoque de derechos humanos e) El enfoque psicosocial

3. Cuento con las competencias necesarias para la atención particular a población con discapacidad.

- a) Totalmente de acuerdo b) Parcialmente de acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) Parcialmente en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

4. Cuento con las competencias necesarias para la atención particular a población indígena.

- a) Totalmente de acuerdo b) Parcialmente de acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) Parcialmente en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

5. Cuento con las competencias necesarias para la atención particular a población infantil.

Unidad de Género

- | | | | | |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| a) Totalmente de acuerdo | b) Parcialmente de acuerdo | c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | d) Parcialmente en desacuerdo | e) Totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|

6. Cuento con las competencias necesarias para la atención particular a población LGBT.

- | | | | | |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| a) Totalmente de acuerdo | b) Parcialmente de acuerdo | c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | d) Parcialmente en desacuerdo | e) Totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|

7. Cuento con las competencias necesarias para la atención particular a población adulta mayor.

- | | | | | |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| a) Totalmente de acuerdo | b) Parcialmente de acuerdo | c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | d) Parcialmente en desacuerdo | e) Totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|

8. El análisis de género tiene como objeto de estudio

- | | | | | |
|---|--|---|---|---|
| a) El conjunto de desigualdades que afectan exclusivamente la vida de las mujeres | b) Al movimiento feminista, sus demandas y propuestas. | c) Los tipos y expresiones del feminismo a lo largo de la historia de la humanidad. | d) Las características sexuales que distinguen y diferencian a las mujeres y a los hombres. | e) La construcción social del conjunto de roles, valores y estereotipos que son asignados a las personas en función de su sexo. |
|---|--|---|---|---|

9. El enfoque psicosocial en la atención a víctimas toma en consideración

- | | | | | |
|--|--|--|-------------------------|------------------------------|
| a) Las afectaciones que a nivel emocional y físico deriva el hecho victimizante. | b) El análisis político, social y cultural del contexto en el que se presentan los hechos victimizantes. | c) Las interacciones de la víctima con su medio social (familia, comunidad, entorno) | d) Todas las anteriores | e) Ninguna de las anteriores |
|--|--|--|-------------------------|------------------------------|

10. El feminismo es el equivalente al machismo.

- | | | | | |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| a) Totalmente de acuerdo | b) Parcialmente de acuerdo | c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | d) Parcialmente en desacuerdo | e) Totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|

11. El principal problema que enfrenta la población indígena es la falta de integración al desarrollo, se requiere expandir los servicios de luz eléctrica, la infraestructura industrial para generar empleos, la red hospitalaria y escuelas de educación superior y media superior.

- | | | | | |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| a) Totalmente de acuerdo | b) Parcialmente de acuerdo | c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | d) Parcialmente en desacuerdo | e) Totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|

Unidad de Género

12. En su aplicación, se toman en cuenta los factores particulares de riesgo de cada una de las víctimas y su núcleo familiar, una evaluación de los riesgos y peligros inminentes y potenciales.

- a) Enfoque diferencial y especializado b) Enfoque de interculturalidad c) Enfoque de género d) Enfoque de derechos humanos e) Enfoque psicosocial

13. Es un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que desde el punto de vista normativo está basado en las normas internacionales. Su propósito es analizar las desigualdades que se encuentran en el centro de los problemas de desarrollo y corregir las prácticas discriminatorias y el injusto reparto del poder.

- a) El enfoque diferencial y especializado b) El enfoque de interculturalidad c) EL enfoque de género d) El enfoque de derechos humanos e) El enfoque psicosocial

14. Es una herramienta para el análisis, el trabajo de abogacía y la elaboración de políticas, que aborda múltiples discriminaciones y nos ayuda a entender la manera en que conjuntos diferentes de identidades influyen sobre el acceso que se pueda tener a derechos y oportunidades:

- a) Multiculturalidad b) Interseccionalidad c) Interculturalidad d) Interdisciplinariedad e) Transdisciplinariedad

15. Es una medida de atención a población indígena con enfoque intercultural:

- a) Otorgar becas para estudiantes indígenas de escasos recursos económicos. b) Apoyos económicos para incrementar la producción agrícola en territorios indígenas. c) Aplicar recursos para medicina tradicional en servicios de atención a población indígena (partería, baños de hierbas, realizar rituales). d) Todas las anteriores e) Ninguna de las anteriores

16. Este enfoque se constituye indispensable en el análisis de las condiciones de vida y necesidades específicas de diferentes grupos poblacionales que se enfrentan con obstáculos en el acceso a sus derechos, debido a situaciones de discriminación social, exclusión o violencia.

- a) Enfoque diferencial y especializado b) Enfoque de interculturalidad c) Enfoque de género d) Enfoque de derechos humanos e) Enfoque psicosocial

17. La trata de personas es fundamentalmente

Unidad de Género

				El tráfico de personas al margen de la Ley, en condiciones precarias, insalubres y con altos niveles de riesgo para la integridad física y moral, incluso para la vida misma de las personas traficadas.
Un delito contra el Estado que transgrede los instrumentos jurídicos suscritos por México.	Un fenómeno histórico que sólo ha cambiado de nombre conforme a la época.	Un delito contra las personas, atenta contra la dignidad y los derechos humanos.	Un fenómeno social, cultural y económico que afecta a las personas más vulnerables.	
a)	b)	c)	d)	e)

18. La violencia que padecen las mujeres en el espacio público está relacionada con el cuidado que ponen en su vestimenta, las rutas de traslado, las amistadas y las compañías/amistades que eligen.

a) Totalmente de acuerdo	b) Parcialmente de acuerdo	c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	d) Parcialmente en desacuerdo	e) Totalmente en desacuerdo
--------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

19. Las mujeres han enfrentado una situación de discriminación y violencia estructural que justifica que en la actualidad se impulse la discriminación positiva para equilibrar (acciones compensatorias), tales como espacios específicos en el transporte público, sistema de cuotas para la participación política equitativa, programas sociales para mujeres, leyes e instituciones específicas para atender los temas relacionados con las mujeres, entre otras.

a) Totalmente de acuerdo	b) Parcialmente de acuerdo	c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	d) Parcialmente en desacuerdo	e) Totalmente en desacuerdo
--------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

20. Los delitos como la trata, la desaparición de personas, el secuestro y el homicidio deben ser atendidos bajo un mismo esquema procedimental habida cuenta que son delitos de alto impacto que afectan por igual a todas las personas, a diferencia de la violencia de género.

a) Totalmente de acuerdo	b) Parcialmente de acuerdo	c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	d) Parcialmente en desacuerdo	e) Totalmente en desacuerdo
--------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

21. Los hechos victimizantes invariablemente tienen elementos de corte político, social y cultural.

a) Totalmente de acuerdo	b) Parcialmente de acuerdo	c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	d) Parcialmente en desacuerdo	e) Totalmente en desacuerdo
--------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

Unidad de Género

22. Los Refugios (espacios confidenciales y anónimos) para mujeres en situación de violencia extrema son la mejor opción para todos los casos de violencia de género.

- | | | | | |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| a) Totalmente de acuerdo | b) Parcialmente de acuerdo | c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | d) Parcialmente en desacuerdo | e) Totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|

23. *Mainstreaming*, *Análisis de brechas*, *MED*, *GED*, *Acción afirmativa*, son conceptos relacionados con este marco teórico:

- | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|---------------------|--------------------------------------|------------------------|
| a) Teoría de Derechos Humanos | b) Teoría de análisis de contexto | c) Teoría de Género | d) Teoría de análisis socioeconómico | e) Enfoque psicosocial |
|-------------------------------|-----------------------------------|---------------------|--------------------------------------|------------------------|

24. Respecto a la perspectiva de género como herramienta para la atención de víctimas.

- | | | | | |
|---|---|---|--------------------------------------|---------------------------|
| a) Conozco el tema a nivel de especialista. | b) Conozco el tema y cuento con la capacidad suficiente para la atención a víctimas con este enfoque. | c) Conozco el tema en términos generales pero no sé cómo aplicarlo para atención de víctimas. | d) Cuento con muy pocas referencias. | e) Desconozco totalmente. |
|---|---|---|--------------------------------------|---------------------------|

25. Respecto a la trata de personas, sus bases conceptuales, normativas y metodológicas para su abordaje yo...

- | | | | | |
|---|---|---|--------------------------------------|---------------------------|
| a) Conozco el tema a nivel de especialista. | b) Conozco el tema y cuento con la capacidad suficiente para la atención a víctimas con este enfoque. | c) Conozco el tema en términos generales pero no sé cómo aplicarlo para atención de víctimas. | d) Cuento con muy pocas referencias. | e) Desconozco totalmente. |
|---|---|---|--------------------------------------|---------------------------|

26. Respecto al enfoque de derechos humanos como herramienta para la atención de víctimas.

- | | | | | |
|---|---|---|--------------------------------------|---------------------------|
| a) Conozco el tema a nivel de especialista. | b) Conozco el tema y cuento con la capacidad suficiente para la atención a víctimas con este enfoque. | c) Conozco el tema en términos generales pero no sé cómo aplicarlo para atención de víctimas. | d) Cuento con muy pocas referencias. | e) Desconozco totalmente. |
|---|---|---|--------------------------------------|---------------------------|

27. Respecto al enfoque de interculturalidad como herramienta para la atención de víctimas.

- | | | | | |
|---|---|---|--------------------------------------|---------------------------|
| a) Conozco el tema a nivel de especialista. | b) Conozco el tema y cuento con la capacidad suficiente para la atención a víctimas con este enfoque. | c) Conozco el tema en términos generales pero no sé cómo aplicarlo para atención de víctimas. | d) Cuento con muy pocas referencias. | e) Desconozco totalmente. |
|---|---|---|--------------------------------------|---------------------------|

28. Respecto al enfoque diferencial y especializado como herramienta para la atención de víctimas.

Unidad de Género

- a) Conozco el tema a nivel de especialista. b) Conozco el tema y cuento con la capacidad suficiente para la atención a víctimas con este enfoque. c) Conozco el tema en términos generales pero no sé cómo aplicarlo para atención de víctimas. d) Cuento con muy pocas referencias. e) Desconozco totalmente.

29. Respecto al enfoque psicosocial como herramienta para la atención de víctimas.

- a) Conozco el tema a nivel de especialista. b) Conozco el tema y cuento con la capacidad suficiente para la atención a víctimas con este enfoque. c) Conozco el tema en términos generales pero no sé cómo aplicarlo para atención de víctimas. d) Cuento con muy pocas referencias. e) Desconozco totalmente.

30. Si una presunta víctima de trata refiere que podía moverse libremente, no se configura el delito de trata.

- a) Totalmente de acuerdo b) Parcialmente de acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) Parcialmente en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

31. Para realizar de manera adecuada una entrevista quien la dirige debe desarrollar las siguientes habilidades:

- a) Culturales, académicas, de respiración y recreativas. b) Analíticas y de interpretación, comunicativas, sociales y de toma de decisiones. c) De dirección, de control, manejo de estrés, concentración. d) Físicas, comunitarias y cognitivas. e) Todas las anteriores

32. Si durante la entrevista la persona usuaria rompiera en llanto, comenzara a levantar la voz y se pusiera rojo su rostro, la o el entrevistador tendría que brindar:

- a) Apoyo médico. b) Un acompañamiento psicosocial. c) Una pausa a la entrevista y retomar más tarde. d) Primeros auxilios psicológicos. e) Continuar con la entrevista

33. Principios de la intervención en la crisis:

- a) Conductual, afectivo, somático, interpersonal, cognitivo. b) Oportunidad, metas y valoración. c) Realización del contacto psicológico. d) Relajación, introspección y condescendencia. e) Psicosocial

34. Las actitudes básicas de escucha requieren:

- a) Disponibilidad de tiempo, apertura emocional y cognitiva. b) Capacitación, manejo de emociones y sensibilidad. c) Habilidades de protección, juzgar a quien habla y garantizar la continuidad del apoyo. d) Apertura emocional, evitar juzgar a quien habla y cuidar que la escucha no rebase los 15 minutos. e) Comunicación empática

Unidad de Género

35. Puede entenderse como la posibilidad de pasar de la posición de impotencia y desvalimiento a una posición de actor en su recuperación.

- a) Resiliencia. b) Proceso de redignificación. c) Intervención en crisis. d) Acompañamiento. e) Manejo de estrés

36. Son aspectos que se deben desarrollar para brindar una atención digna y respetuosa.

- a) Respeto por el tiempo y atención personalizada. b) Decidir por las víctimas que no pueden hacerlo y tener compasión. c) Recordarle que no pasa nada, hay casos peores. d) No involucrarse con la víctima. e) Comunicación empática

37. Es toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se base en determinados motivos, como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento o cualquier otra condición social, y que tenga por objetivo o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y las libertades fundamentales de todas las personas.

- a) La igualdad de oportunidades. b) La discriminación. c) La acción afirmativa. d) El trato diferenciado. e) Segregación

38. Se dice que la igualdad y no discriminación constituyen un principio que subyace sobre el resto de los derechos humanos, por lo que:

- a) Debe subordinarse siempre a cualquier otro derecho humano. b) Todo derecho debe ser ejercido en condiciones de igualdad y no discriminación. c) Es jerárquicamente superior a todo derecho con excepción a los derechos a la vida, la libertad, la propiedad, el voto y la integridad personal. d) Todo derecho puede ser interpretado en condiciones de diferencia y desigualdad. e) Todos los derechos humanos se deben diferenciar

39. ¿Cuáles son las características de un oficio que hace referencia a una persona con identidad protegida?

- a) Debe contener sólo su nombre y edad, sin marcar el delito, además de hacer mención que debe tener atención diferenciada y cuyos datos personales se agregan en sobre cerrado, solicitando su debido resguardo. b) Se caracteriza por mencionar el nombre completo de la persona sólo una ocasión, mencionando que cuenta con identidad protegida y cuyos datos personales se agregan en sobre cerrado, solicitando su c) En el oficio se menciona su denominación o iniciales, especificando que es víctima del delito con identidad protegida y cuyos datos personales se agregan en sobre cerrado, d) Se caracteriza por que el oficio hace mención de tener cuidado con el manejo del nombre de la persona y solo si son víctimas de trata se especifica que es víctima del delito con identidad protegida y cuyos e) No se debe poner ningún dato personal y entregarse en sobre cerrado.

Unidad de Género

debido
resguardo.

solicitando su
debido
resguardo.

datos personales
se agregan en
sobre cerrado,
solicitando su
debido resguardo.

40. ¿Cómo evalúas tus habilidades al utilizar las herramientas de paquetería Office?

- a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Sin conocimientos

41. ¿Cuánto tiempo inviertes en redactar un oficio o un documento de una cuartilla?

- a) De 0 a 15min. b) De 16 a 30 min. c) De 31 a 45 min. d) Más de 45 min. e) Pido apoyo para la redacción del oficio

42. ¿Qué acción llevarías a cabo si durante tu intervención se presenta una emergencia médica?

- a) Solicito un vehículo con operador y traslado a la víctima al hospital más cercano, asegurando de esta forma su estado de salud.
- b) Solicito apoyo de quien conozca sobre primeros auxilios y marco el número de emergencia para la intervención de una ambulancia.
- c) Traslado a la víctima al área médica para que sea valorada por personal de salud.
- d) Realizo un oficio de traslado para que la víctima sea atendida con prioridad en una institución de salud.
- e) Marco a emergencias y me retiro

43. En caso de que una víctima presente una crisis convulsiva durante tu intervención ¿qué acción realizarías?

- a) Lo pongo boca arriba y lo sujeto para que no se lastime hasta que termine el evento convulsivo.
- b) Introduzco un objeto en su boca para evitar se lesione, lo coloco de costado y espero que termine el evento convulsivo.
- c) Acercó a su rostro algún líquido (ej. alcohol) para que termine el evento convulsivo.
- d) Mantengo la calma, evito que la víctima se golpee, lo coloco de costado y solicito el apoyo de una ambulancia.
- e) Sólo marco a emergencias

44. Es el derecho que tienen todas las víctimas y la sociedad en general de conocer todos los hechos constitutivos de delito y de violaciones a los derechos humanos de que fueron objeto, la identidad de los responsables, las circunstancias que hayan propiciado su comisión, así como tener acceso a la justicia en condiciones de igualdad.

Unidad de Género

- a) Derecho de acceso a la justicia. b) Derecho a la Reparación integral. c) Derecho a la Verdad. d) Derechos de ayuda y asistencia. e) Derecho a la dignificación

45. Es el principio que todas las autoridades deben presumir respecto de las víctimas, todos los servidores públicos que intervengan con motivo del ejercicio de derechos de las víctimas no deberán criminalizarla o responsabilizarla por su situación de víctima y deberán brindarle los servicios de ayuda, atención y asistencia desde el momento en que lo requiera, así como respetar y permitir el ejercicio efectivo de sus derechos.

- a) Buena fe. b) Debida diligencia. c) Enfoque diferencial y especializado. d) Enfoque transformador. e) No a la revictimización

46. Son las medidas que se adoptan con el fin de evitar que las víctimas vuelvan a ser objeto de violaciones a sus derechos y para contribuir a prevenir o evitar la repetición de actos de la misma naturaleza.

- a) Compensación. b) Satisfacción. c) Rehabilitación. d) No repetición. e) Justicia integral

47. Es todo acto u omisión de un servidor público en el ejercicio de sus funciones o atribuciones o un particular que ejerza funciones públicas o cuando la acción u omisión referida sea realizada por un particular instigado o autorizado, explícita o implícitamente por un servidor público, o cuando actúe con aquiescencia o colaboración de un servidor público.

- a) Delitos. b) Violaciones a Derechos Humanos. c) Daño moral. d) Falta administrativa. e) Negligencia

48. ¿En qué casos aplica el reembolso, a las víctimas indirectas, por concepto de Gastos Funerarios?

- a) Cuando la solicitud devenga por el delito de homicidio y que el Agente del Ministerio Público Federal expida una constancia donde indique que se persigue dicho delito y que solicite, expresamente, que se apoye a las víctimas indirectas con los gastos funerarios. b) Se apoyarán a las víctimas indirectas con los gastos funerarios que deben cubrirse por el fallecimiento de la víctima directa en todos los casos en los cuales la muerte sobrevenga como resultado del hecho victimizante. c) El apoyo está dirigido a todas las personas que lo soliciten. d) Solo en el caso de la víctima directa reconocida. e) De acuerdo a la suficiencia presupuestal con que se cuente

Unidad de Género

49. Cuando se requisita un formato único de declaración (FUD), para solicitar la inscripción de una víctima directa o indirecta, menor de edad al registro nacional de víctimas, ¿quién puede firmar dicha solicitud?

- a) El menor de edad. b) Padre, madre, persona de confianza o representante legal. c) No se firma. d) No es necesario llenar FUD. e) El servidor público que la requisitó

50. Las medidas de reparación deben incluir oportunidades para desarrollar habilidades que permita a las personas examinar y confrontar experiencias y patrones de violencia de género

- a) Totalmente de acuerdo b) Parcialmente de acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) Parcialmente en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

51. La creación de museos y resignificación de espacios es una medida de:

- a) Restitución b) Indemnización c) Satisfacción d) Rehabilitación e) Garantía de no repetición

52. Se considera que uno de los objetivos de la reparación integral es brindar a las víctimas las herramientas para enfrentar las consecuencias de la violencia vivida, restableciendo y reconociendo sus derechos y su dignidad como personas.

- a) Totalmente de acuerdo b) Parcialmente de acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) Parcialmente en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

53. Respecto al tema de detección de riesgos

- a) Conozco el tema a nivel de especialista. b) Conozco el tema y cuento con la capacidad suficiente para la atención a víctimas con este enfoque. c) Conozco el tema en términos generales pero no sé cómo aplicarlo para atención de víctimas. d) Cuento con muy pocas referencias. e) Desconozco totalmente.

54. Conozco la ruta a seguir en casos de víctimas que presenten especial situación de vulnerabilidad, se encuentre amenazada en su integridad personal o en su vida o existan razones fundadas para pensar que sus derechos están en riesgo con el objeto de evitar que la víctima sufra alguna lesión o daño.

- a) Totalmente de acuerdo b) Parcialmente de acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) Parcialmente en desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

Unidad de Género

55. Cuento con las competencias necesarias para la atención particular de defensores y periodistas

- | | | | | |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| a) Totalmente de acuerdo | b) Parcialmente de acuerdo | c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | d) Parcialmente en desacuerdo | e) Totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|

56. Conozco las necesidades específicas que requieren las personas desplazadas

- | | | | | |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| a) Totalmente de acuerdo | b) Parcialmente de acuerdo | c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo | d) Parcialmente en desacuerdo | e) Totalmente en desacuerdo |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|