

**PROFESIONAL PROTECCIÓN Y
ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS
GRADO X
FISCALÍA SUPRATERITORIAL**

I. IDENTIFICACIÓN DE CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	<i>Profesional Protección y Atención a Víctimas y Testigos</i>
LUGAR DE DESEMPEÑO:	<i>Fiscalía Supraterritorial</i>
DEPENDENCIA:	<i>Coordinador/a de Protección y Atención a Víctimas y Testigos</i>
SUPERVISA A:	<i>N/A</i>
REQUISITOS DE EXPERIENCIA Y/O FORMACIÓN:	<i>1. Título Profesional de Psicólogo/a o Trabajador/a Social.</i> <i>2. Experiencia profesional mínima de 2 años, desde la obtención del Título.</i> <i>3. Experiencia profesional comprobable asociada al Sistema de Justicia Penal.</i> <i>4. Experiencia laboral mínima de 2 años en protección o atención de víctimas de delitos e intervención en crisis.</i> <i>5. Deseable formación especializada en área de psicología clínica o jurídica forense, criminología, victimología, crimen organizado o alta complejidad.</i> <i>El cargo se desempeña en modalidad de turnos rotativos, en horarios hábiles, inhábiles, feriados y festivos.</i>

II. MISIÓN DEL CARGO

MISIÓN DEL CARGO
<i>Brindar protección y atención especializada a víctimas y testigos, entregándoles orientación, protección, apoyo, y facilitando su participación en el proceso penal, realizando las evaluaciones que correspondan y proponiendo las estrategias de intervención adecuadas de acuerdo a los niveles de riesgo y otros factores que se establezcan en los modelos, protocolos y reglamentos. Para otorgar esta atención y que se adopten las medidas de protección correspondientes, deberá generar las coordinaciones necesarias con los equipos jurídicos, con URUVIT de las fiscalías regionales, profesionales de atención temprana a víctimas y testigos del Equipo de Crimen Organizado y Homicidios ECOH y otros asociados a la atención y protección de víctimas y testigos del Ministerio Público y con las instituciones públicas pertinentes.</i>

III. FUNCIONES, OBJETIVOS PRINCIPALES, CONOCIMIENTOS

FUNCIONES Y OBJETIVOS PRINCIPALES
Cumple en forma eficiente con las siguientes funciones: ▪ Brindar protección y atención especializada a víctimas y testigos durante el proceso penal. ▪ Evaluar la situación de riesgo de las víctimas y testigos, así como sus necesidades de información, orientación y apoyo para facilitar su participación en el proceso penal. ▪ Elaborar un plan de intervención, que incluye las estrategias de protección, orientación y apoyo, y la identificación de las medidas que pueden resultar necesarias para facilitar su participación en el proceso penal. ▪ Realizar el seguimiento de las acciones y medidas dispuestas. ▪ Monitorear la evolución de los niveles de riesgo de las víctimas y testigos a efectos de adoptar las decisiones pertinentes y necesarias en caso de una modificación del nivel de riesgo. ▪ Proponer al Fiscal medidas de protección y cautelares de acuerdo con la evaluación del riesgo y la estrategia de protección establecida. ▪ Realizar las coordinaciones necesarias para la derivación de las víctimas y testigos a la red de atención pública o privada. ▪ Elaborar informes de la situación de las víctimas y testigos atendidos para informar al fiscal del caso. ▪ Asesorar, desde su área de competencia, a fiscales y profesionales del equipo respecto a la situación psicológica-social de las víctimas y testigos. ▪ Elaborar informes especializados, de acuerdo con los requerimientos del Fiscal del caso y lineamientos institucionales. ▪ Realizar los registros de la atención y protección brindada en los sistemas institucionales. ▪ Coordinar actividades de intervención específica de acuerdo a las necesidades del caso, con profesionales URAVIT de regiones, profesionales de atención a víctimas y testigos de ECOH y otros asociados a la atención y protección de víctimas y testigos del Ministerio Público, ▪ Otras funciones que se le encomienden, de acuerdo con su rol profesional.

CONOCIMIENTOS
- Sistema de Justicia Criminal Chileno. - Victimología y reparación del daño. - Intervención en Crisis. - Criminalidad organizada o de alta complejidad - Elaboración de informes. - Herramientas de Office (Outlook, Word, Excel y PowerPoint).

IV. COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL CARGO

COMPETENCIAS	NIVEL REQUERIDO
Orientación a la Excelencia	Medio a) <i>Desempeña sus funciones, optimizando los recursos de los que dispone.</i> b) <i>Identifica oportunidades de mejora y propone alternativas que aporten al logro de metas.</i> c) <i>Jerarquiza las distintas tareas que asume colaborando con el cumplimiento de las metas del equipo, a través de un desempeño personal de excelencia.</i>
Gestión de la Información	Avanzado a) <i>Gestiona la información necesaria para que el equipo de trabajo pueda alcanzar los objetivos planteados.</i> b) <i>Genera estrategias o hábitos personales para la obtención de información y datos desde diversas fuentes.</i> c) <i>Socializa con criterio y confidencialidad la información que obtiene entre quienes la requieren para el correcto desempeño de sus funciones.</i>
Desempeño Bajo Presión	Avanzado a) <i>Se desempeña exitosamente en diversas situaciones de presión, manteniendo un alto nivel de efectividad personal y de su equipo.</i> b) <i>Tranquiliza a terceros y ayuda a que actúen con tranquilidad, en situaciones altamente estresantes, sean estos miembros de su equipo o usuarios.</i> c) <i>Es capaz de tomar decisiones adecuadas ante situaciones adversas y de alta tensión, generando planes de acción para reenfocar sus esfuerzos y el de su equipo de trabajo.</i>
Proactividad	Medio a) <i>Identifica, propone y lleva a la práctica mejoras en el funcionamiento de su cargo y área de trabajo.</i> b) <i>Emprende acciones de resolución de problemas, involucrando a personas expertas en la materia para lograrlo.</i> c) <i>Genera acciones autónomas destinadas a agregar valor a su cargo y área de trabajo, teniendo una visión integral de las situaciones que enfrenta en sus labores (por ejemplo, pedir retroalimentación, se actualiza en ciertas materias, solicitar capacitación, autocapacitarse, etc.)</i>

Comunicación Efectiva	Avanzado a) Adecua su lenguaje al tipo de usuario y contexto proporcionando explicaciones precisas y entendibles, considerando las perspectivas u opiniones de otros al comunicarse o negociar. Obtiene retroalimentación del usuario y/o interlocutor. b) Utiliza intencionadamente herramientas técnicas creando un ambiente de confianza que le permita clarificar las necesidades del usuario. c) Evalúa y resuelve todo tipo de requerimientos coordinando, interna y externamente, con el propósito de dar respuesta oportuna a las necesidades del usuario.
Orientación al Servicio	Avanzado a) Brinda una atención diferenciada según las necesidades del usuario utilizando un lenguaje adecuado a la situación. b) Indaga las expectativas del usuario, se pone en su lugar y trabaja para solucionar sus necesidades. c) Explica a usuarios internos y externos, los alcances del rol de la Fiscalía y los procedimientos asociados a un determinado procedimiento.
Compromiso Organizacional	Avanzado a) Promueve dentro de su entorno de trabajo un actuar probo y transparente de acuerdo a la normativa interna. b) Promueve, con su actuar, en su entorno laboral practicas coherentes con la visión y misión institucionales. c) Incentiva con su conducta que su entorno laboral adscriba a valores institucionales.
Trabajo en Equipo	Avanzado a) Contribuye al desarrollo y consolidación de equipo de trabajo para abordar proyectos propios y/o que involucren a otras áreas. b) Promueve en su equipo la comprensión del impacto de sus acciones en el resto de la organización, así como la valoración de la contribución de los otros, incentivando relaciones interpersonales positivas. c) Implementa instancias de coordinación con usuarios internos y externos, así como instituciones externas para el cumplimiento de los objetivos del Ministerio Público.

V. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

OBJETIVIDAD	<i>Conforme al principio de objetividad, los fiscales deberán cumplir con su función persecutora, investigando con igual celo no sólo los hechos y circunstancias que funden o agraven la responsabilidad del imputado, sino también las que le eximen de ella, la extingan o la atenúen. Este principio rector siempre debe estar presente en el actuar de funcionarios y fiscales.</i>
VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO	<i>Como organismo público que forma parte del sistema penal, se deben reconocer las necesidades de los usuarios y, por lo tanto, asumir la responsabilidad que ello implica.</i>
PROBIDAD	<i>La labor del Ministerio Público requiere que se actúe con honradez e integridad, y que esto se vea reflejado en un actuar probo y transparente, para lo cual se requiere dar a conocer los resultados y las acciones frente a la ciudadanía, entregando información clara, oportuna y de calidad sobre la gestión institucional y el uso de los recursos públicos.</i>
RESPETO	<i>Desde el desarrollo de las responsabilidades individuales y colectivas debe existir especial consideración por el valor de las personas, donde se debe reconocer al otro desde su individualidad y sus capacidades.</i>
COMPROMISO	<i>Capacidad de orientar el comportamiento en la dirección de las necesidades, prioridades y objetivos de la organización, lo que implica habilidad para transmitir, promover y practicar los valores institucionales, siguiendo las reglas establecidas para la convivencia organizacional, colaborando con los demás y representado con orgullo a la organización ante la sociedad. Se evidencia en la dedicación e ímpetu del trabajo realizado por fiscales y funcionarios al trabajar con víctimas y testigos, y en el cumplimiento de la misión institucional.</i>