



## GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

22-DCH-P02-F01/REV.00

ID: AV-008

### DATOS GENERALES

|  |  |
|--|--|
| <b>Título actual del puesto funcional:</b> | Coordinador de Orientación y Primer Contacto                         |
| <b>Dependencia/Entidad:</b>                | Ejecutivo Estatal/ Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas |
| <b>Área de adscripción:</b>                | Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas                    |
| <b>Reporta a:</b>                          | Director del Centro de Atención Integral a Víctimas                  |
| <b>Puestos que le reportan:</b>            | Ninguno  |

### OBJETIVO

Coordinar la atención inicial a personas en situación de víctima, brindando orientación, canalización y medidas de ayuda inmediata desde el primer contacto, con un enfoque humanitario, integral y de derechos humanos, que garantice el acceso efectivo a los servicios de ayuda, asistencia y protección establecidos en la Ley General de Víctimas y la ley estatal.

### RESPONSABILIDADES

1. Recibir, gestionar documentos y brindar atención inicial a personas que acuden a la CEEAV en calidad de víctimas del delito o de violaciones a derechos humanos.
2. Proporcionar orientación clara y empática sobre los derechos de las víctimas y los servicios disponibles.
3. Identificar necesidades urgentes y coordinar la canalización inmediata a las instituciones o áreas correspondientes (psicológica, médica, jurídica, trabajo social, etc.).
4. Establecer vínculos con instituciones públicas y organizaciones que brinden servicios complementarios a víctimas.
5. Gestionar la intervención de instancias externas cuando se requiera atención especializada o de emergencia.
6. Asegurar el seguimiento de los casos canalizados hasta su integración al plan de atención integral.
7. Supervisar el llenado adecuado de formatos de ingreso, entrevistas iniciales y fichas de canalización.
8. Garantizar la confidencialidad y resguardo de la información personal y sensible de las víctimas.
9. Integrar los expedientes iniciales para su remisión al Registro Estatal de Víctimas.
10. Coordinar al personal del área para asegurar una atención cálida, profesional y sin revictimización.
11. Implementar protocolos de atención con enfoque diferencial (género, edad, discapacidad, pertenencia étnica, etc.).
12. Proponer mejoras en los procesos de atención inmediata y primer contacto.
13. Participar en capacitaciones, talleres y mesas de trabajo relacionadas con la atención a víctimas.
14. Elaborar reportes periódicos sobre los casos atendidos y los servicios canalizados.
15. Realizar otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección del Centro de Atención Integral o la Comisionada Ejecutiva.

## RELACIONES

- Internas:**
- a) Dirección del Centro Integral de Atención a Víctimas, Canalización a las víctimas desde el primer contacto hacia los servicios especializados del centro, asegurando atención inmediata y adecuada.
  - b) Dirección del Fondo de Ayuda Asistencia y Reparación Integral, Identificación casos que requieren medidas urgentes de ayuda económica y coordinar la documentación necesaria para su gestión.
  - c) Dirección de Evaluación y Dictaminación, Transferencia de expedientes iniciales para su análisis técnico y dictaminación de medidas de reparación integral.
  - d) Dirección de Vinculación y Capacitación, Recibir formación continua para mejorar la atención en el primer contacto y colaborar en la detección de necesidades de capacitación institucional.
- Externas:**
- a) ninguno

## MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Índice de Cumplimiento de actividades programadas en tiempo y forma
2. Número de entrevistas ejecutadas.
3. Elaboración de Informes Conforme a los procedimientos y protocolos

## DATOS GENERALES DEL PERFIL

**Sexo:** Indistinto  
**Estado Civil:** Indistinto  
**Edad:** Entre 24 a 75 años.

### Grado de estudios

*Grado de estudios requerido y deseable.*

Requerido: Estudios profesionales completos

Deseable: Diplomado, además de la carrera profesional

### ¿El puesto requiere alguna especialización académica?

**Carrera:** Lic. Psicología, Lic. Ciencias Sociales, Lic. Trabajo Social, Lic. Derecho o carrera afín

**Área:** Psicología, Trabajo Social

### ¿El puesto requiere experiencia laboral?

*La experiencia laboral requerida.*

- 1 año en áreas de Psicología
- 6 meses en la Administración Pública en áreas de Trabajo Social



**¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento del inglés o algún otro idioma?**

*Grado de dominio del idioma inglés*

*No requerido*

**¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento de manejo de computadora?**

*Nivel de conocimientos de computación.*

*Ingresar / capturar datos. Manejo de operaciones básicas de impresión / guarda*

**¿Qué nivel de habilidad de trato con personas requiere el puesto?**

*Habilidad de trato con personas.*

*Comunica/Influye/Induce*

**¿Cuál es el nivel de la responsabilidad gerencial necesaria?**

*Nivel de responsabilidad gerencial*

*No necesaria*

**¿Cuál es el resultado esencial del puesto?**

*El resultado esencial del puesto y el resultado secundario más importante.*

*En primer lugar: Asesorar*

*En segundo lugar: Registrar*

**En relación al servicio a la comunidad y a los objetivos sociales y políticos del Gobierno del Estado, su puesto:**

*Orientación del puesto.*

*Realiza acciones con efecto claro sobre alguna parte de los mismos*

**Manejo de personal requerido**

*Número de personas a cargo del titular del puesto*

*Ninguna*

**Recursos financieros a su cargo**

*(M = 000; MM = 000,000 de pesos anuales)*

*Ninguno (No tiene incidencia evidenciable)*

**¿Si maneja recursos financieros, su responsabilidad sobre ellos es?**

Tipo de responsabilidad sobre los recursos financieros que maneja.

Ninguna

**Tipo de Análisis Predominante**

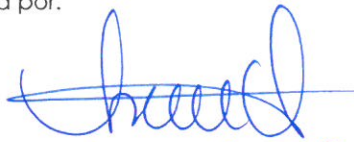
Variantes: Identifica elementos relevantes y los pondera para elegir una opción

**Marco de actuación y supervisión recibida**

Procedimientos e instrucciones generales. Puede ordenar la secuencia pero no cambiar los procedimientos. Los períodos de supervisión pueden ocurrir en el término de varios días.

**DATOS DE APROBACIÓN**

Información provista por:



**Nombre:** LTS Francisca Epe Ocaño C.

**Cargo:** Coordinador de Orientación y Primer Contacto

Información aprobada por:



**Nombre:** Lic. Ana Patricia Beltrán Federic

**Cargo:** Director del Centro de Atención Integral a Víctimas