

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO

Puesto: Recepción, atención y documentación de casos	Área: Acompañamiento de Procesos
Puesto al que reporta: Coordinadora de Acompañamiento de Procesos	Nivel de autoridad: 3
Objetivo del puesto	
Recibir, atender y documentar casos de violaciones a derechos humanos de acuerdo al Protocolo de Recepción, Atención, Documentación, Almacenamiento y Seguimiento de Casos de Violaciones a DDHH	
Funciones	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención de las personas solicitantes de casos de violaciones a derechos humanos cuando llegan a CADHAC por primera vez <ol style="list-style-type: none"> a. Realizar entrevista inicial con amplio sentido de escucha y trato digno a las personas solicitantes b. Asesorar y/o retroalimentar a las personas solicitantes de acuerdo a la problemática que plantean, proporcionando una respuesta donde se proponga el tratamiento que se dará al caso c. Si se trata de una violación o grave violación de ddhh pasar el caso al área jurídica de CADHAC 2. Documentación de casos que se reciben <ol style="list-style-type: none"> a. De la información recabada de la primer entrevista llenar el <i>Formato de Admisión</i> de casos, misma que debe imprimirse y contener la firma de la persona solicitante b. Subir el formato debidamente llenado a un archivo de Drive c. Resguardar el documento <i>Formato de Admisión</i> impreso en las archivos de CADHAC d. Asegurar que la información sea registrada en el "Documento Maestro" e. Registrar la información de seguimiento de casos en el "Documento Maestro" 3. Canalización y/o Seguimiento <ol style="list-style-type: none"> a. Realizar las tareas y gestiones necesarias para dar tratamiento a los casos recibidos, de acuerdo a lo propuesto a las personas solicitantes (canalización, entrega de oficios, conectar a las personas solicitantes con el/las áreas internas relacionadas, así como gestionar otros apoyos necesarios, entre otras) b. Mantener la comunicación necesaria con las personas solicitantes c. Atender a las personas que regresan a CADHAC para dar seguimiento a su problemática y de ser necesario tomar nuevas medidas de atención d. Elaboración y actualización de directorios de canalización de casos 	

- e. Cerrar casos que no dan seguimiento en el plazo definido

4. Análisis de la información recabada

- a. Identificar las problemáticas recurrentes y los efectos que están teniendo en la población de acuerdo a los testimonios recabados en las entrevistas iniciales.
- b. Proporcionar la información recabada a la dirección de CADHAC y las áreas relacionadas mediante reportes estadísticos, semanales y mensuales.
- c. Actualizar documento de "Casos de Desaparición"

5. Gestión para el tratamiento de necesidades sociales de casos que se acompañan permanentemente

- a. Realizar gestiones necesarias para dar tratamiento a las necesidades conocidas y emergentes de las familias de AMORES y otros casos de graves violaciones a derechos humanos acompañados por CADHAC.
- b. Registrar la gestión realizada en Base de Datos AMORES o en el Documento Maestro según sea el caso.

Interacciones internas		
Puesto	Asunto	Periodicidad
Coordinadora de área/coordinadora general/Dirección	Consultar soluciones a proponer a las personas solicitantes	De acuerdo a la necesidad de los casos que se reciben
Coordinador/a y abogadas/os del área jurídica	Pasar los casos que se configuran como graves violaciones de ddhh	De acuerdo a los casos que se presenten
Responsable de acompañamiento de AMORES	Proporcionar información de casos de desaparición que se van a incorporar al Grupo AMORES	Cuando se presentan nuevos casos de desaparición
Interacciones externas		
Puesto	Asunto	Periodicidad
Personas solicitantes	Mantener la comunicación necesaria con las personas solicitantes para asegurar la resolución de la problemática	Cotidiana
Contactos de instancias civiles o gubernamentales con quién se canalizan casos	Canalizar casos que no se configuran como violación de derechos humanos y pueden tener un mejor tratamiento en otra institución	Cotidiana de acuerdo a los casos que se presentan
Reportes		
Reporte	Dirigido a	Periodicidad

Formato de Admisión de Casos	Coordinadora del área	Diario
Casos recibidos	Coordinador/a	Semanal
Informe de Atención y Documentación de Casos	Coordinador/a	Semestral y anual
Competencias para el puesto		
Conocimientos/ Experiencia	Habilidades	Valores/ actitudes
Profesional en trabajo social o carreras afines a las ciencias sociales. Conocimiento de derechos humanos. Realización de entrevistas, uso de herramientas tecnológicas básicas, experiencia en trato de personas, capacidad de redacción, análisis y síntesis. Relaciones públicas. Resolución de conflictos	Escucha, comunicación asertiva, inteligencia emocional, facilidad de palabra, saber generar confianza, toma de decisiones, capacidad de gestión, actuar bajo una sólida conciencia social e institucional, en beneficio de la persona solicitante. Solución de problemas. Análisis e interpretación de las problemáticas que se presentan	Sentido de urgencia, respeto, amabilidad, empatía, tolerancia , trato digno. Acompañamiento y empoderamiento de las personas solicitantes.
Experiencia		
Puesto Requerido	Años de Experiencia	Industria Específica
Responsable de Atención y Documentación de casos Trabajo previo en organizaciones civiles Experiencia en la defensa y promoción de los derechos humanos Experiencia de atención a víctimas	De uno a dos años de experiencia	Sociedad civil
Otras especificaciones		
Es indispensable interés y conocimiento básico en Derechos Humanos y su práctica y conocimiento del contexto en Nuevo León.		