



## **Programa Nacional de Acreditación en Intercesoría** ***National Organization for Victim Assistance***

Adoptado por la Junta Directiva de NOVA, 22 de abril de 1995; *revisado en enero de 2021*

### ***Código de ÉTICA PROFESIONAL para los PROVEEDORES DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS***

*Las víctimas del delito y el sistema de justicia penal esperan que cada Proveedor de Asistencia a las Víctimas remunerado o voluntario actúe con integridad, trate a todas las víctimas y sobrevivientes del delito -sus clientes- con dignidad y compasión de una manera inclusiva, equitativa, antirracista y accesible, y defienda los principios de justicia tanto para el acusado como para el acusador. Para estos fines, el presente Código regirá la conducta de los Proveedores de Asistencia a las Víctimas:*

- I. En las relaciones con cada cliente, los Proveedores de Asistencia a las Víctimas deberán:*
1. Reconocer los intereses del cliente, y al empoderamiento de éste como una responsabilidad primordial.
  2. Respetar y tomar medidas para proteger los derechos civiles y legales del cliente.
  3. Respetar los derechos del cliente a la privacidad y la confidencialidad, con sujeción únicamente a las leyes o reglamentos que exigen la divulgación de información a otras fuentes apropiadas.
  4. Responder compasivamente a cada cliente con servicios personalizados, inclusivos, equitativos, antirracistas, anti opresivos y accesibles, reconociendo las diferencias de poder y privilegio presentes en la relación de ayuda.
  5. Aceptar la declaración de los hechos del cliente tal y como la cuenta, reteniendo la opinión o el juicio, independientemente de que se haya identificado, detenido, condenado o absuelto a un presunto delincuente.
  6. Proporcione servicios a cada cliente sin atribuirle culpa, independientemente de la conducta del cliente en el momento de la victimización o en otra etapa de su vida.
  7. Fomentar la máxima autodeterminación por parte del cliente a través del apoyo o intercesoría centrada en el cliente.
  8. Servir como intercesor de la víctima cuando se le solicite y, en esa capacidad, actuar en nombre de las necesidades declaradas por el cliente sin tener en cuenta las convicciones personales y dentro de las normas de la agencia anfitriona del defensor.
  9. En el caso de que las necesidades de un cliente entren en conflicto con las de otro, actúe con respecto a un cliente sólo después de remitir rápidamente al otro cliente, a otro proveedor de asistencia a las víctimas cualificado.
  10. Proteger la privacidad y la seguridad de los clientes cuando se comuniquen con ellos y con otros proveedores de servicios utilizando la tecnología (es decir, teléfono, correo electrónico, mensajes de texto, chats en línea y videollamadas), trabajando dentro de los lineamientos de la agencia para explicar los riesgos relevantes a los clientes, y acordar mutuamente formas seguras de comunicación.

11. Establecer y mantener los límites profesionales con los clientes actuales en todo momento, lo que incluye evitar activamente las relaciones duales (como amistades personales o relaciones románticas) y observar el imperativo ético de no tener relaciones sexuales, reconociendo que al hacerlo se corre el riesgo de explotar los conocimientos y la confianza derivados de la relación profesional.
12. Al interactuar con antiguos clientes, abstenerse de mantener relaciones personales y románticas, y observar el imperativo ético de no tener relaciones sexuales durante al menos cinco (5) o más años después de la terminación de la relación profesional, reconociendo que al hacer lo contrario se corre el riesgo de explotar los conocimientos y la confianza derivados de la relación profesional.
13. Reconocer los signos y el impacto de la fatiga por compasión y el trauma vicario y referir al cliente, según proceda, a otros recursos o servicios sólo en el mejor interés del cliente, evitando cualquier conflicto de intereses en el proceso.

Proporcionar oportunidades para que los colegas proveedores de asistencia a las víctimas busquen los servicios adecuados cuando estén traumatizados por un evento delictivo o por un cliente.

*II. En las relaciones con colegas, otros profesionales y el público, los Proveedores de Asistencia a las Víctimas deberán:*

1. Conducir las relaciones con sus colegas de tal manera que promuevan el respeto mutuo, el respeto del público y la mejora del servicio.
2. Proporcionar retroalimentación crítica constructiva e informada a los colegas cuando se determine que es necesario para el mejoramiento de los servicios.
3. Conducir las relaciones con los profesionales aliados de manera que se les brinde el mismo respeto y dignidad que a los profesionales del campo de la asistencia a las víctimas.
4. Compartir conocimientos y fomentar la competencia y la excelencia en la asistencia a las víctimas entre colegas y profesionales aliados, remunerados y voluntarios.
5. Proporcionar apoyo profesional, orientación y asistencia a los proveedores de asistencia a las víctimas que son nuevos en el campo con el fin de promover la calidad y el profesionalismo consistente en la asistencia a las víctimas.
6. Tratar de garantizar que los voluntarios en la asistencia a las víctimas tengan acceso a la formación, supervisión, recursos y apoyo necesarios en sus esfuerzos por asistir a los clientes.
7. Actuar para promover la prevención antirracista e inclusiva del delito y la violencia como un servicio público y un complemento de la asistencia a las víctimas.
8. Respetar las leyes de su estado y de su país al tiempo que trabajan como agentes de cambio en aquellas leyes que puedan ser injustas o discriminatorias.

*III. En su conducta profesional, los Proveedores de Asistencia a las Víctimas deberán:*

1. Mantener un alto nivel personal y profesional en su calidad de proveedor de servicios intercesores de los clientes.

2. Mantenerse comprometidos con su propia educación profesional para asegurar la competencia en los servicios y adherirse a las mejores prácticas y a la investigación basada en la evidencia.
3. No discriminar a ninguna víctima, empleado, colega, profesional aliado o miembro del público por motivos de edad, capacidad, etnia y ascendencia, raza, origen nacional, creencias religiosas, orientación sexual o identidad de género.
4. No utilizar las plataformas personales de las redes sociales para interactuar con los clientes o para compartir información del cliente o de la agencia que pueda poner en peligro los límites, la privacidad y la seguridad del cliente.
5. No revelar el nombre u otra información de identificación de un cliente al público a través de cualquier medio sin un permiso claro o sin requisitos legales para hacerlo.
6. Distinguir claramente en las declaraciones públicas que representan las opiniones personales de las posiciones adoptadas por las organizaciones para las que el profesional trabaja o es miembro.
7. No utilizar su posición oficial para conseguir regalos, recompensas monetarias o privilegios o ventajas especiales.
8. Reportar ante las autoridades competentes la conducta de cualquier colega o profesional aliado que constituya un maltrato a un cliente o que desprestigie la profesión.
9. Reportar a las autoridades competentes cualquier conflicto de intereses que impida a uno mismo o a un colega prestar servicios competentes a un cliente, trabajar en cooperación con colegas o profesionales aliados, o ser imparcial en el tratamiento de cualquier cliente.

*IV. En su responsabilidad con cualquier otra profesión, los Proveedores de Asistencia a las Víctimas estarán sujetos a las normas éticas de la profesión aliada de la que son miembros.*

Yo, el solicitante que firma, certifico que he leído y estoy de acuerdo en seguir *el Código de Ética Profesional para Proveedores de Asistencia a Víctimas*.

Nombre impreso del solicitante: \_\_\_\_\_

Firma del solicitante: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**\*RECORDATORIO: todas las firmas de la solicitud deben estar escritas a mano o en formato digital (incluyendo el sello de fecha y hora) para que sean válidas.**