I.- Datos Generales

Código EC1271 **Título**

Atención inicial al usuario para la recepción de la denuncia conforme al modelo de atención diferenciada de la demanda

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan atención personalizada a usuarios de los servicios relacionados con el inicio en la investigación y persecución del delito, para poder identificar la necesidad de su demanda, durante el proceso de recepción de la denuncia o querella, de acuerdo con los lineamientos institucionales.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basado en estándar de competencias.

Descripción general del Estándar de Competencias

El estándar de Competencias describe funciones de las personas que realizan la atención de las víctimas de un posible hecho delictivo, de manera diferenciada, especializada, personal e inmediata.

Las personas susceptibles de certificarse son servidores públicos que brindan atención personal inicial al usuario, en espacios apropiados, utilizando insumos materiales y tecnológicos; así como una comunicación interactiva que cumple con valores y principios normados que permiten identificar y diferenciar su necesidad, para canalizarlo al fiscal con competencia para conocer el hecho posiblemente delictivo, con el correspondiente registro electrónico conforme al modelo institucional. Asimismo, establece los conocimientos teóricos, básicos y aplicables con los que deberá contar la persona para la realización de dicha función, así como las actitudes relevantes que deberá mostrar en su desempeño.

El Modelo de Atención Diferenciada de la Demanda es uno de los modelos de operación de COSMOS que permite distinguir y atender en forma diferenciada, personal, especializada e inmediata, las diversas necesidades que tiene cada persona que se relaciona con un hecho posiblemente delictivo. El Modelo clasifica las demandas en cuatro tipos:
Demanda 1 (D1): Atención de los delitos patrimoniales en los que se desconoce la identidad del imputado. Demanda 2 (D2): Atención de los delitos susceptibles de un arreglo entre las partes vía Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias y Conflictos. Demanda 3 (D3): Atención de los delitos de alto impacto, con persona detenida o de prisión preventiva oficiosa. Demanda 4 (D4): Atención de los delitos que pueden resolverse a través de un Mecanismo Alternativo de Solución de Controversias, o bien, si ello no es posible, optar por la judicialización

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cuatro

Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles, que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados. Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

Comité de Gestión de Competencias que lo desarrolló
Comité de Gestión por Competencias de Modelos de Operación Cosmos del Sistema de Justicia Penal Acusatorio en el Estado de Querétaro

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:**
08 de septiembre de 2020	28 de octubre de 2020

Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
3 años	3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Modulo Ocupacional
2532 Auxiliares en servicios jurídicos

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
93 Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales.
Subsector:
931 Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia.
Rama:
9314 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público.
Sub-rama:
93141 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público.
Clase:
931410 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia
- Fiscalía General del Estado de Querétaro

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este estándar, la evaluación deberá llevarse a cabo en situaciones simuladas de trabajo considerando los materiales, insumos e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el mismo.
Apoyos / Requerimientos:	• Se requiere una persona que funja como usuario. • Es necesario contar con la infraestructura, herramientas tecnológicas, insumos y logística específicos señalados en el estándar de competencia.

Duración estimada de la evaluación

10 minutos en gabinete y 10 minutos en campo, totalizando 20 minutos.

Referencias de información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 1, 19 y 21.
- Código Nacional de Procedimientos Penales, artículos 108, 109, 127, 128, 129, 131, 186, 187, y 211 al 226.
- Ley General de Víctimas, artículos 7 al 17.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 6 y 7.
- Ley Federal para la Protección a Personas que Intervienen en el Procedimiento Penal, artículos 1 y 5.
- Códigos Penales de las Entidades Federativas.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, artículos 2 y 30 bis.
- Ley que crea la Comisión para la Evaluación de la Operación del Sistema de Justicia Penal Acusatorio del Estado de Querétaro, denominada “Cosmos”, artículos 9 y 15.
- Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, artículos 3, 6, 19 y 20.
- Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, artículos 2, 7,17, 50, 53 y 54.
- Código de Ética de los servidores públicos de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, artículos 2, 6, 7, 8 y 9.
- Código de Conducta de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, artículos 8, 9, 10 y 11.
- Modelo de Atención Diferenciada de la Demanda de la Fiscalía General del Estado de Querétaro.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Atención inicial al usuario para la recepción de la denuncia conforme al modelo de atención diferenciada de la demanda

Elemento 1 de 3
Brindar atención personal al denunciante de manera diferenciada

Elemento 2 de 3
Identificar la necesidad del denunciante de manera diferenciada

Elemento 3 de 3
Canalizar el caso al Fiscal para la recepción de la denuncia de manera diferenciada

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	**E4005**	Brindar atención personal al denunciante de manera diferenciada

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Alista su área de trabajo, materiales y herramientas, para iniciar el proceso de atención:
- Verificando que el espacio esté en orden y libre de distractores,
- Revisando que cuente con la lista de áreas competentes y rol de asignación para recepción de denuncias,
- Cerciorándose del funcionamiento del Sistema Informático Único, ingresando su usuario y contraseña en el equipo de cómputo, e
- Identificando al usuario al que se le brindará la atención diferenciada, a través de la revisión en el Sistema Informático Único, del listado de canalizaciones del módulo de atención.

2. Recibe al usuario que se relaciona con un hecho posiblemente delictivo:
- Llamándolo por su nombre y respetando el orden de la lista, para iniciar su proceso de atención diferenciada,
- Saludando cordialmente, indicando su nombre y cargo como servidor público,
- Explicándole la función institucional en la investigación de un hecho delictivo,
- Explicándole cuál es su función dentro del proceso de atención,
- Preguntándole en qué le puede servir,
- Dirigiéndose en todo momento a él por su nombre, anteponiendo la expresión “usted”, evitando adjetivos inapropiados/diminutivos/despectivos, y
- Dirigiéndose de manera sencilla, evitando tecnicismos, utilizando un lenguaje claro y acorde a la condición socio-cultural del usuario.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

	NIVEL
1. Directrices previstas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, para la aplicación de principios que rigen la actuación de los Servidores Públicos.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/ HÁBITOS/ VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que en todo momento se brinda un trato cordial y respetuoso al usuario.
2. Orden:	La manera en que respeta el rol de asignación para recepción de denuncias, atendiendo al usuario siguiente en turno.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTA ANTE SITUACIONES EMERGENTES:

1. Se presenta un usuario en crisis emocional.

Respuesta esperada:

Mantener la calma, tranquilizando y ofreciendo apoyo al usuario a través de la escucha activa de sus inquietudes, y en caso de así requerirlo, solicitar servicios especializados para su atención.

2. Se presenta un usuario con una condición que requiera atención médica de urgencia.

Respuesta esperada:

Mantener la calma, tranquilizando al usuario y de inmediato llama a los servicios de emergencia para que le brinden atención requerida.

GLOSARIO

1. Atención diferenciada:	Recepción de la denuncia en forma especializada que alinea la necesidad del usuario con el tipo de demanda conforme a la clasificación del modelo de gestión de la Fiscalía General del Estado de Querétaro.
2. Lineamientos Institucionales:	Políticas y procedimientos emitidos por la institución, en los cuales el servidor público se basa para la atención al usuario.
3. Listado de Canalizaciones:	Lista de usuarios en espera para ser atendidos, visualizados a través de un Sistema Informático Único.
4. Modelo de Atención Diferenciada de la Demanda:	Es uno de los modelos de operación de COSMOS que permite distinguir y atender en forma diferenciada, personal, especializada e inmediata, las diversas necesidades que tiene cada persona que se relaciona con un hecho posiblemente delictivo
5. Sistema Informático Único (SIU):	Es el sistema informático de gestión para todos los operadores del Sistema Penal Acusatorio que interconecta e

	interrelaciona a la Fiscalía General, Poder Judicial, Defensoría Pública, UMECAS, MASC, Víctimas y Policía Primer Respondiente.
6. Usuario:	Toda aquella persona que solicita informes, asesoría o interactúa en cualquier momento de las etapas de procuración de justicia, proceso legal o servicio que brinda la Fiscalía.

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 3	**E4006**	Identificar la necesidad del denunciante de manera diferenciada

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recaba la información del posible hecho delictivo y la necesidad del usuario:
- Preguntando sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos ocurridos, y en su caso, profundizando a través de preguntas específicas,
- Formulando preguntas orientadas a obtener información respecto de la necesidad del usuario, empleado un lenguaje sencillo, y
- Evitando el uso de expresiones confusas, revictimizantes, técnicas o prejuiciosas, mientras escucha al usuario, aplicando los lineamientos en materia de perspectiva de género y atención a grupos vulnerables.

2. Confirma la necesidad detectada:
- Parafraseando al usuario, a fin de confirmar el hecho,
- Corroborando la necesidad del usuario mediante la formulación de preguntas, y
- Preguntando si desea aportar otra información o agregar algo más.

3. Describe al usuario, cuál es el servicio que se le brindará con el proceso de investigación y persecución de un hecho posiblemente delictuoso:
- Informando al usuario si el caso particular es competencia de la Institución,
- Informando el seguimiento del proceso de investigación de manera general,
- Explicando las alternativas que señala la ley para atender el hecho que pone en conocimiento, y
- Preguntando si tiene dudas sobre el proceso de investigación o las alternativas de solución.

4. Resuelve el tipo de demanda y el área competente para dar seguimiento:
- Indicando al usuario el tipo de Fiscal, D1/D2/D3/D4, que atenderá su problemática conforme al modelo de atención diferenciada de la demanda,

- Revisando la lista de áreas competentes y rol de asignación para recepción de denuncias para identificar el área a la que debe ser turnado el asunto, y
- Decidiendo qué Fiscal recibirá la denuncia del usuario para brindar una atención diferenciada de acuerdo a la necesidad identificada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Clasificación de los Delitos en Particular conforme al Código Penal.	Comprensión
2. Clasificación de las demandas conforme al Modelo de Atención Diferenciada de la Demanda.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/ HÁBITOS/ VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que se da un trato cordial a las personas.
2. Iniciativa:	La forma exhaustiva en que ofrece al usuario las alternativas de solución a su problemática.
3. Perseverancia:	La manera en como se demuestra interés permanente para cerciorarse de que el usuario entiende el trámite a seguir.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 3	**E4007**	Canalizar el caso al Fiscal para la recepción de la denuncia de manera diferenciada

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Canaliza electrónicamente el caso al Fiscal que determinó:

- Registrando en el Sistema Informático Único el nombre del Fiscal al que se turna, el tipo de Fiscal, la indicación para el inicio de la carpeta de investigación, con las observaciones y precisiones correspondientes para la recepción de la denuncia/querella del usuario,
- Validando que la información en el Sistema Informático Único se encuentra completa y correcta, repasando cada rubro llenado previamente, y

- Enviando electrónicamente la información al Fiscal correspondiente, dando clic en el ícono “atender” del sistema informático único.

2. Comunica al usuario la canalización que se realiza de su caso para atender de forma diferenciada su necesidad:
- Informando los datos de identificación y localización del Fiscal que iniciará su carpeta de investigación y dará seguimiento a su atención,
- Explicándole cuáles son las actividades inmediatas que realizará el Fiscal para continuar con la atención de su necesidad,
- Preguntando si tiene dudas del trámite, y
- Despidiéndose cordialmente del usuario y preguntando si puede servirle en algo más.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro electrónico de canalización del caso al Fiscal que dará seguimiento requisitado:
- Se encuentra registrado en el Sistema Informático Único, en el módulo de Fiscalía, sub-módulo de Fiscales Decisores, sección de “Primer Contacto”,
- Contiene el estatus de “Atendido”,
- Contiene el nombre completo y teléfono del usuario,
- Contiene el nombre completo y el tipo de Fiscal que atiende,
- Contiene la instrucción para que el Fiscal dé inicio a la carpeta de investigación, y
- Contiene las observaciones en caso de ser necesario.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/ HÁBITOS/ VALORES

1. Orden:	La manera en que realiza secuencialmente el registro electrónico, su validación y envío al fiscal que dará atención al usuario.
2. Responsabilidad:	La manera de realizar el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos en la Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, y ejecutar oportunamente las tareas conforme al estándar de la demanda diferenciada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Sistema Informático Único: • Módulo de Fiscalía. • sub-módulo de Fiscales Decisores.	Aplicación