I.- Datos Generales

Código	Titulo
EC1368	Atención y orientación a la persona imputada o requerida por Instituciones de Justicia Penal

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la atención y orientación a la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal, asegurando un orden sistemático que garantice el proceso de atención a la persona imputada/requerida y se obtenga un formato de atención con la orientación brindada, para la canalización correspondiente.

Así mismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia

Este estándar de competencia (EC) describe las competencias requeridas por una persona que realiza la atención y orientación a la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal, aplicando técnicas cognitivo-conductuales, reglas observables y de comunicación, escucha activa, para así obtener el formato de atención con la orientación brindada y que pueda ser de utilidad para la Institución de Justicia Penal que corresponda y a la que se canaliza. También 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 presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel del Sistema Nacional de Competencias: Tres
Desempeña actividades programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Comité de gestión por competencias de los modelos de operación COSMOS del Sistema de Justicia Penal Acusatorio en el Estado de Querétaro

Fechas de aprobación por el Comité	Fecha de publicación en el Diario Oficial
Técnico del CONOCER: 2 de junio de 2021	**de la federación: 13 de julio de 2021**

Periodo de revisión/actualización del EC:	Vigencia del Certificado de Competencia Laboral:
3 años	3 años

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

Grupo unitario
9999 Ocupaciones no especificadas

Ocupaciones asociadas
9999 Ocupaciones no especificadas

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Auxiliar judicial

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.

Subrama:
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 Competencias que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Autoridad de Supervisión de Medidas Cautelares, Suspensión Condicional del Proceso, Libertad Condicionada y Medidas de Seguridad en Libertad en el Estado de Querétaro.
- Comisión Estatal del Sistema Penitenciario del Estado de Querétaro.
- Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias y Conflictos del Estado de Querétaro.
- Fiscalía General del Estado de Querétaro.
- Instituto de la Defensoría Penal Pública del Estado de Querétaro.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este Estándar, se debe llevar a cabo mediante una situación simulada, para la realización de la atención y orientación brindada a la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal, quien deberá simular su condición jurídico/legal para generar la interacción requerida, y su canalización correspondiente.

Apoyos y requerimientos:

- Persona que asuma el rol de imputado/requerido.
- Formato de atención y orientación a la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal.
- Contar con material de papelería indispensable, como: bolígrafo, hojas blancas y post it.
- Sala de atención con: ventilación, iluminación, contar con instalación eléctrica, con mesas de trabajo y sillas, donde no existan distractores externos.

Duración estimada de la evaluación

10 minutos de gabinete y 20 minutos de campo, totalizando en 30 minutos.

Referencias de información

- Código de Ética de los Servidores Públicos de la Entidad o Dependencia.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

II.- Perfil del estándar de competencia

Estándar de competencia

Atención y orientación a la persona imputada o requerida por Instituciones de Justicia Penal

Elemento 1 de 2

Preparar la atención a la persona imputada o requerida por Instituciones de Justicia Penal

Elemento 2 de 2

Ejecutar la atención y orientación a la persona imputada o requerida por Instituciones de Justicia Penal, con la canalización correspondiente

III.- Elementos que conforman el Estándar de competencia

Referencia 1 de 2	Código	Titulo
	E4303	Preparar la atención a la persona imputada o requerida por Instituciones de Justicia Penal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara el lugar para desarrollar la atención:
- Verificando que se cuente con 2 sillas y una mesa,
- Revisando que exista iluminación adecuada que permita ver con claridad,
- Verificando que exista ventilación suficiente en el lugar,
- Verificando la privacidad del lugar, para guardar la secrecía,
- Asegurándose de contar con la tarjeta de presentación de la Institución antes de realizar la atención,
- Verificando que se cuente con el formato de atención y orientación a persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal,
- Asegurándose de la existencia del material que va a requerir: dos bolígrafos y un marca textos, y
- Verificando que se encuentre libre de objetos distractores/que no correspondan al momento/objetivo de la atención.

2. Se presenta ante la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal:
- Diciendo su nombre completo, cargo que ocupa y nombre de la Institución de Justicia Penal a la que pertenece, al tiempo que entrega la tarjeta de presentación,
- Preguntándole su nombre completo y cómo prefiere que se dirija a la persona,
- Preguntándole su municipio de procedencia,
- Informando verbalmente que se llenará un formato de atención y orientación durante el desarrollo de la misma,
- Explicándole en que consiste el formato de atención y orientación,
- Informando verbalmente que ambos firmarán el formato de atención y orientación, y
- Informándole que toda la información proporcionada y recabada tiene el carácter de privada y confidencial de acuerdo a Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

GLOSARIO

1. Amabilidad:	La manera en que en todo momento se dirige de manera cordial a la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal.
1. Formato de atención y orientación a la persona imputada o requerida por	Documento en el cual se registra la información obtenida de la atención y orientación generada a la persona

Instituciones de Justicia Penal, con la canalización correspondiente:	imputada o requerida por Instituciones de Justicia Penal, con la canalización correspondiente.
2. Institución de Justicia Penal:	Es un organismo público encargado de procurar, ordenar, administrar y normalizar la Justicia Penal.
3. Persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal: Persona	Persona física que requiere asesoría para obtener orientación por parte de alguna Institución de Justicia Penal.
4. Tecnicismos:	Son las palabras que tienen un sentido preciso dentro de una ciencia, arte, profesión o una actividad determinada.
5. Tono de voz:	El tono de voz es una herramienta que es aplicada para sintonizar con la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal.

Referencia	**Código**	**Titulo**
2 de 2	E4304	Ejecutar la atención y orientación a la persona imputada o requerida por Instituciones de Justicia Penal, con la canalización correspondiente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Identifica la atención que requiere la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal:
- Preguntándole en qué puede ayudarle o servirle,
- Pidiéndole de manera respetuosa proporcione el documento mediante el cual fue requerido por una Institución de Justicia Penal,
- Revisando el documento mediante el cual fue requerido por una Institución de Justicia Penal, y
- Anotando en el formato de atención y orientación la Institución de Justicia Penal que lo requiere y el requerimiento señalado.

2. Brinda la orientación a la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal:
- Dirigiéndose de manera sencilla, utilizando un tono de voz claro y entendible, evitando tecnicismos en el desarrollo de la asesoría,
- Brindando a la persona información necesaria para una orientación clara, de acuerdo al documento presentado,
- Describiendo la información proporcionada como orientación en el formato, con la canalización a la autoridad correspondiente, y
- Preguntándole a la persona si existen dudas respecto a la orientación proporcionada y respondiéndolas.

3. Concluye la atención y orientación a la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal:

- Recabando nombre completo y firma de la persona imputada/requerida,
- Asentando nombre completo y firma de la persona que brinda la atención y orientación,
- Despidiendo de manera amable a la persona, mencionándole el horario de atención para cualquier otra atención y orientación, y
- Archivando el formato de atención y orientación en la carpeta correspondiente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de atención y orientación a la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal, requisitado:

- Contiene fecha y lugar de la ejecución de la atención y orientación,
- Contiene nombre completo de la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal,
- Contiene nombre de la Institución de Justicia Penal que requiere a la persona imputada/requerida,
- Contiene el municipio de procedencia de la persona imputada/requerida,
- Contiene el requerimiento señalado por la Institución de Justicia Penal a la persona imputada/requerida,
- Contiene la orientación proporcionada en la atención a la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal,
- Contiene al pie del formato de atención y orientación el nombre completo y firma de la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal,
- Contiene al pie del formato de atención y orientación el nombre completo y firma de la persona que brindó la orientación a la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal, y
- Contiene aviso de privacidad simplificado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Comunicación verbal y no verbal.	Conocimiento
2. Escucha activa.	Conocimiento
3. Código de Ética de los Servidores Públicos de la Entidad o dependencia, respecto al actuar del asesor.	Conocimiento

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que en todo momento escucha atentamente a la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal, sin emitir juicios de valor.
2.	Orden:	La manera en que en todo momento lleva a cabo la ejecución de la atención y orientación secuencialmente, así como el llenado de los requisitos de acuerdo al formato de atención y orientación a la persona imputada/requerida por Instituciones de Justicia Penal.

Glosario

1.	Escucha activa:	Es la forma de comunicación que demuestra al usuario que la persona que brinda la atención y orientación le ha entendido todo lo que le expreso verbalmente.