

**I.- Datos Generales****Código EC1297 Título**

Registro de la denuncia por delitos patrimoniales con autor desconocido, a través del dispositivo electrónico

Propósito del Estándar de Competencia

Servir de referente para la Evaluación y Certificación del policía primer respondiente, dedicado a efectuar el registro de la denuncia por delitos patrimoniales con autor desconocido a través de un dispositivo electrónico. Basado en técnicas de entrevista para la obtención de información y la documentación que precise las circunstancias de tiempo, modo y lugar, mismas que se precisarán en el cuestionario único del aplicativo Sistema Informático Único.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares 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 el poseer dicho documento académico.

El presente Estándar de Competencia es de uso restringido por estar relacionado con la Seguridad Pública.

Descripción general del Estándar de Competencia

El presente estándar de competencia (EC) es referente a todas las actividades que el policía primer respondiente lleva a cabo durante su función en la recepción de denuncias por delitos patrimoniales con autor desconocido en el marco del Modelo de Operación Policial, bajo los estándares de calidad e indicadores que garanticen a la víctima/ofendido del delito, el derecho humano de acceso a la justicia penal. Aplicando el protocolo inicial de atención, realizando la entrevista para recabar información que servirá para el registro de la denuncia, iniciando el registro de la denuncia en el lugar donde se encuentre la víctima/ofendido, y de igual manera, capturando y validando la información en el dispositivo electrónico. También establece los conocimientos teóricos con los que debe contar para la realización del trabajo de investigación, así como las actitudes, hábitos o valores relevantes en su desempeño.

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: Tres

Desempeña actividades tanto 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 Modelos de Operación Cosmos del Sistema de Justicia Penal Acusatorio en el Estado de Querétaro.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

25 de noviembre del 2020

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

28 de diciembre del 2020

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

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

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

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

Policía Primer Respondiente

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 Competencia que opera el CONOCER, permitiéndose su consulta gratuita, sin embargo, será de aplicación restringida y/o de alcance institucional.

**Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia**

- Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se deberá llevar a cabo en un escenario y mediante una situación simulada. Con las siguientes características:
Entrevista y recepción de una denuncia a una víctima/ofendido en el lugar de los hechos con el uso de dispositivos tecnológicos, bajo un supuesto de robo a transeúnte.

Apoyos/Requerimientos:

- Formato de Entrevista (Anexo 5 del Protocolo Nacional de Actuación del Policía Primer Respondiente) escrito o electrónico.
- Tableta electrónica con la versión actualizada del Sistema Informático Único en su aplicativo correspondiente.
- Constancia de lectura de derechos de la víctima u ofendido (Anexo 4 del Protocolo Nacional de Actuación del Policía Primer Respondiente) escrito o electrónico.
- Teléfono móvil para la víctima/policía.
- Área en oficina adecuada con mesa y silla.
- Material de oficina.
- Área abierta (preferible en área pública) para realizar la entrevista.
- Persona que funja como víctima.

Duración estimada de la evaluación

45 minutos en campo y 5 minutos en gabinete, totalizando 50 minutos.

Referencias de Información

- Constitución Política del Estado Unidos Mexicanos. Art. 1, 14, 16 y 21.
- Código Nacional de Procedimientos Penales. Art. 51, 73, 76, 132 y 251.
- Protocolo Nacional de Actuación del Policía Primer Respondiente. Pág., 25, 26, y 27.



II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Registro de la denuncia por delitos patrimoniales con autor desconocido, a través del dispositivo electrónico

Elemento 1 de 2

Realizar la entrevista a la víctima por delitos patrimoniales con autor desconocido

Elemento 2 de 2

Realizar el registro de la denuncia por delitos patrimoniales con autor desconocido, a través del dispositivo electrónico

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E4085	Realizar la entrevista a la víctima por delitos patrimoniales con autor desconocido

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aplica el protocolo inicial de atención a la víctima/ofendido:
 - Presentándose con su nombre y el de la institución a la que pertenece,
 - Comentándole que ha recibido un reporte por la comisión de un delito patrimonial con autor desconocido,
 - Preguntándole cómo se encuentra y si sufrió algún tipo de agresión,
 - Preguntándole si requiere que se solicite algún tipo de atención,
 - Explicándole que se encuentra ahí para ayudarlo, que está facultado y capacitado para la recepción de la denuncia con la ayuda de una herramienta tecnológica,
 - Informándole el derecho que le asiste para registrar su denuncia sin necesidad de que se traslade a alguna fiscalía,
 - Explicándole la importancia que reviste el hecho de iniciar la denuncia para el esclarecimiento de los hechos y la sanción de los responsables,
 - Preguntándole si es su deseo iniciar o formalizar la denuncia para la aportación de información sobre los hechos,
 - Preguntándole si tuviera dudas respecto al procedimiento y en su caso resolverlas, y
 - Eligiendo un espacio físico aislado/sin presencia de personas que afecten la aportación de la información/distraigan/alteren a la víctima.
2. Realiza la entrevista para recabar información que servirá para el registro de la denuncia:
 - Utilizando en todo momento preguntas abiertas y directas para indagar respecto a lo sucedido,
 - Preguntando cuándo sucedieron los hechos, confirmar día/ hora en caso de recordar,
 - Preguntando dónde ocurrieron los hechos,
 - Solicitando una descripción detallada de cómo sucedieron los hechos,
 - Preguntando cuáles fueron los objetos que le robaron,
 - Preguntando si alguien lo acompañaba al momento de que ocurrieron los hechos/ si cuenta con algún testigo que haya presenciado/tenido conocimiento de los hechos ocurridos,
 - Respetando el tiempo que la víctima/ofendido requiera para expresar la narrativa de los hechos, evitando en todo momento interrumpirlo/contradecirlo/inducirlo,
 - Utilizando las técnicas del parafraseo y resumen para asegurar si está entendiendo correctamente lo que la víctima/ofendido está narrando,
 - Mostrando en todo momento interés mediante contacto visual con la víctima/ofendido, y
 - Preguntándole si cuenta con información adicional que quisiera agregar.



La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Tipos de comunicación: verbal y no verbal. | Conocimiento |
| 2. Entrevista policial: <ul style="list-style-type: none">• Circunstancias de tiempo, modo y lugar. | Conocimiento |
| 3. Procedimiento del Protocolo como Policía Primer Respondiente. | Aplicación |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- | | |
|-------------------|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que en todo momento de la entrevista se muestra empático, brinda un trato cordial y respetuoso a la víctima/ofendido. |
| 2. Tolerancia: | La manera en que en todo momento muestra amplia disposición para comprender la conducta/estado de ánimo/alteración de la víctima/ofendido durante el proceso de entrevista. |
| 3. Orden: | Manera en que realiza la entrevista conforme al protocolo del primer respondiente. |
| 4. Perseverancia: | La manera en que en todo momento ejecuta oportunamente las acciones tendientes a garantizar el derecho humano de acceso a la justicia de las personas. |

Glosario

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Escucha activa: | Técnica y estrategia específica de la comunicación humana. Consiste en una serie de comportamientos y actitudes que preparan al receptor a escuchar, a concentrarse en la persona que habla, comprender no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo; y a proporcionar respuestas acordes a ello. |
| 2. Fiscalía: | Órgano público autónomo, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, dotado de fe de pública encargado de la investigación y persecución los delitos. |
| 3. Ofendido: | Persona que de manera indirecta es perjudicada en sus derechos por el daño ocasionado a la víctima. |



4. Víctima: Personas físicas que hayan sufrido algún daño por menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E4086	Realizar el registro de la denuncia por delitos patrimoniales con autor desconocido, a través del dispositivo electrónico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia el registro de la denuncia a través de un dispositivo electrónico en el lugar donde se encuentre la víctima/ofendido:
 - Solicitando a la víctima su consentimiento para iniciar el registro de la denuncia,
 - Informándole que todos los datos que se le soliciten tendrán el carácter de confidencial y reservado conforme a la legislación vigente, y
 - Reportando a central de radio la hora de inicio de la recepción de la denuncia.
2. Registra la denuncia a través de un dispositivo electrónico en el lugar donde se encuentre la víctima/ofendido:
 - Dando clic sobre el icono del aplicativo del Sistema Informático Único,
 - Preguntando la información de los apartados del cuestionario único para obtener la información relevante que la víctima conoce,
 - Capturando la información de los apartados del cuestionario único en la herramienta tecnológica,
 - Realizando la lectura de derechos a la víctima/ofendido, de acuerdo a la normatividad vigente, contenidas en el aplicativo del Sistema Informático Único,
 - Preguntando si tiene dudas respecto a los derechos que tiene como víctima/ofendido que se hicieron de su conocimiento,
 - Realizando el llenado de la descripción de los hechos, narrando en primera persona las circunstancias de modo, tiempo y lugar,
 - Capturando las fotografías del lugar de los hechos, que refleje las características/referencias del lugar para dar continuidad a la investigación,
 - Haciendo de su conocimiento el aviso de privacidad,
 - Recabando la firma de conformidad de la víctima/ofendido en la herramienta tecnológica de la información registrada,
 - Registrando los datos generales en la herramienta tecnológica, de quien realiza la recepción de la denuncia,



- Firmando como responsable de haber realizado el registro de la denuncia,
 - Revisando que el registro del cuestionario único se encuentre completo y con los datos expresados por la víctima/ofendido,
 - Preguntándole si cuenta con información adicional que quisiera agregar, y
 - Realizando el envío del cuestionario único y verificando que aparezca el mensaje de envío exitoso.
3. Valida la información del cuestionario único con el fiscal decisor central:
- Realizando una llamada telefónica para hacer de su conocimiento el envío del cuestionario, y
 - Preguntando si existe algún dato adicional que se requiera precisar, en su caso proporcionándole la información.
4. Concluye la atención a la víctima/ofendido:
- Indicándole el número de folio del cuestionario único, unidad de fiscalía, nombre del fiscal, horario de atención, ubicación de la fiscalía y teléfono para el seguimiento de la denuncia,
 - Preguntando si hubiera algo adicional en que se le pudiera apoyar o servir,
 - Despidiendo a la víctima/ofendido conforme al protocolo institucional, y
 - Reportando a central de radio la hora de conclusión de su intervención.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Cuestionario Único requisitado:
- Muestra la captura de pantallas de la sección revisión,
 - Contiene los datos requeridos en la totalidad de aparatos,
 - Contiene la descripción de los hechos redactada en primera persona, especificando circunstancias de modo, tiempo y lugar,
 - Contiene la captura de las fotografías del lugar de los hechos,
 - Contiene la firma de la víctima/ofendido en la herramienta tecnológica, y
 - Contiene la firma del policía que realiza el registro de la denuncia.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Modelo de Operación Policial:
- Registro de la denuncia.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

NIVEL
Conocimiento



1. Responsabilidad: La manera en que en todo momento utiliza la herramienta tecnológica para cumplir con los indicadores de desempeño institucionales, para dar cumplimiento al registro de la denuncia en dispositivo tecnológico. Y la manera en que no hace mal uso de los datos registrados.
2. Cooperación: La manera en que mantiene comunicación oportuna con el fiscal decisor central, para obtener la información que sea suficiente para el inicio de una carpeta de investigación.

GLOSARIO

1. Cuestionario Único: Conjunto de reactivos del aplicativo Sistema Informático Único instalado como extensión en las tabletas electrónicas, mismo que permite obtener los datos suficientes para el inicio de la investigación por delito patrimonial.
2. Sistema Informático Único: Sistema electrónico que permite la interconexión entre los Modelos de Operación Cosmos para garantizar la operación sistémica en el Sistema de Justicia Penal.
4. Fiscal Decisor Central: Servidor público de la Fiscalía General del Estado, adscrito al edificio central de la Fiscalía, que se encarga de recibir las denuncias recabadas por elementos policiales en las tabletas electrónicas o reportes de algún otro delito, y dada su experiencia y capacidad técnica, tiene la posibilidad de activar los servicios de los distintos operadores (internos y externos), para canalizarlos a las Unidades de la Fiscalía.
5. Modelo de Operación Policial: Modelo de gestión del Policía Primer Respondiente como inicio fundamental del Proceso Penal, y tiene como finalidad la atención primaria a la víctima, el respeto a los derechos humanos del imputado, garantizar la mismidad de los indicios, obtener información objetiva y de calidad para así contribuir con los fines del proceso penal.