

MODELO DE ATENCIÓN TEMPRANA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CDMX - GACETA CDMX 12/09/22

Estimados y estimadas,

En el marco del Servicio de Información Jurídica y por indicaciones de la Mtra. Margarita Espino, les comparto adjunto el nuevo **Modelo de Atención Temprana de la Fiscalía General de Justicia de la CDMX (MAT)**.

El **MAT es el sistema mediante el cual se implementa, coordina, organiza la atención y seguimiento que se otorga a las personas denunciantes** que acuden a las Coordinaciones Territoriales; y por el que se brinda información, **canalización y asesoría para la administración y seguimiento de los casos**.

Los **puntos más destacables** de este Modelo son:

✓ Comprende los siguientes **ejes**:

- I. **Brindar atención** oportuna, cálida, humana, adecuada, expedita, empática, eficaz, que incorpore la Perspectiva de Género y Derechos Humanos, Enfoque Diferencial y Especializado e Interés Superior de la Niñez, lo cual implica:
 1. Llevar a cabo una escucha activa de las problemáticas expuestas por las personas usuarias;
 2. Informar y orientar sobre los alcances de la atención;
 3. Realizar un primer contacto efectivo, y un proceso de atención de calidad;
 4. Utilizar herramientas tecnológicas y multidisciplinarias que permitan identificar y atender las necesidades de las víctimas de manera eficiente;
 5. Priorizar la atención de las víctimas y personas usuarias en aquellos casos urgentes, de acuerdo con la gravedad de los hechos, situaciones de vulnerabilidad y riesgo de la víctima; y
 6. Brindar Primeros Auxilios Psicológicos a las personas usuarias que así lo requieran.

- II. **Colocar a la víctima al centro**, lo cual implica:
 1. Establecer procedimientos claros y transparentes en beneficio de las personas usuarias y víctimas;
 2. Establecer procesos que eviten la revictimización; y
 3. Garantizar la transparencia en la toma de decisiones.

- III. **Administrar el flujo de casos**, de conformidad con la competencia y funciones de los Órganos Operativos que lo integran, lo que implica:
 1. Canalizar o derivar los asuntos a las Unidades correspondientes;
 2. Segmentar cada caso para identificar el tipo de atención que requiere;
 3. Privilegiar los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias; y

4. Promover la presentación de denuncias a través de los diversos medios o plataformas existentes.

IV. **Establecer la coordinación con los Órganos Operativos que lo integran.**

✓ Se establecen los **derechos de las personas usuarias.**

✓ **El MAT operará a través de las siguientes Unidades:**

I. **Unidades de Atención y Seguimiento, “Jóvenes por la Justicia”,** las cuales son los órganos operativos encargados de proporcionar Atención de Primer Contacto a las personas usuarias que acuden a las Coordinaciones Territoriales.

II. **Unidades de Gestión Administrativa de Casos No Penales,** como Órganos Operativos encargados de proporcionar atención, orientación y en su caso, derivación a las personas usuarias que acuden a las Coordinaciones Territoriales.

III. **Unidades de Atención Temprana,** son aquellos Órganos Operativos encargados de proporcionar atención a las personas usuarias que acuden a las Coordinaciones Territoriales, iniciando la investigación de hechos con apariencia de delito en los que no haya persona detenida, y decidiendo sobre la segmentación y Derivación del caso denunciado.

✓ Dejan de funcionar los Módulos de Atención Oportuna.

Esperando que esta información sea de su interés y les resulte de utilidad para desarrollar sus importantes labores universitarias, les envío un cordial saludo.

ORGANISMOS AUTÓNOMOS

FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA

LIC. ERNESTINA GODOY RAMOS, FISCAL GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, con fundamento en los artículos 44, apartado A, numerales 1 y 2; Apartado B, numeral 1, incisos k y r, 46 apartado A, inciso c, y Apartado B, numeral 1; Trigésimo y Trigésimo Primero Transitorios de la Constitución Política de la Ciudad de México; y 2, 4, 9, fracción VI, 12, 14, fracciones I y XII, 16, 35, fracción XXI, 48, fracciones V, X, XII y XIX, 53, fracción XIV, 60, fracciones IX y X, 62, fracciones VI y XIII, 68 y Tercero Transitorio de la Ley Orgánica de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México; y

CONSIDERANDO

Que la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, es un organismo autónomo encargado, a través del Ministerio Público, de la investigación de los delitos de su competencia y del ejercicio de la acción penal ante los tribunales, en términos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Constitución Política de la Ciudad de México, Código Nacional de Procedimientos Penales, Código Penal para el Distrito Federal y Ley Orgánica de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México.

Que la Constitución Política de la Ciudad de México dispone en su artículo 44, Apartado C, numeral 2 que en la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México se establecerán Unidades de Atención Temprana que brindarán asesoría y orientación legal a las personas denunciantes, cuyo objetivo es recibir de forma inmediata las denuncias de las personas y canalizarlas a la instancia competente de conformidad con la naturaleza del acto denunciado, de conformidad con la ley aplicable en la materia.

Que la referida Ley Orgánica establece el nuevo Modelo de Procuración de Justicia, cuyos componentes destaca la diversificación de canales de recepción de denuncias, querellas y reducción significativa de tiempos de atención y la segmentación de casos. Esto es, se implementara un modelo que facilite tanto la denuncia de delitos como la gestión administrativa de casos no penales, a través de mecanismos de atención ciudadana útiles y eficaces para las personas usuarias o víctimas, que cuenten con procesos efectivos de canalización, seguimiento y acompañamiento, con el fin de abatir en la medida de lo posible, los índices de impunidad, la cifra negra, así como incentivar la denuncia de los delitos, previendo para tal efecto en su artículo 14, fracción I y XII, las Unidades Operativas denominadas Unidades de Atención Temprana y las Unidades de Gestión Administrativa.

Que el artículo 48, fracción XIX y 68 de la Ley Orgánica de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México establecen que la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México contara con el Órgano de Gestión Administrativa de Casos No Penales, entre cuyas facultades destaca la de realizar criterios estratégicos de vinculación con los entes públicos locales y federales, para agilizar los trámites de conflictos no penales denunciados en las oficinas del Ministerio Público; coordinar las Unidades de Gestión Administrativa de Casos No Penales, previstas en la fracción XII del artículo 14 de la citada Ley Orgánica; atender aquellos casos que no representan lesión grave a los bienes jurídicos tutelados por las leyes penales; canalizar los conflictos de naturaleza distinta a la penal a las oficinas competentes para su resolución; y expedir constancias de extravíos de bienes y documentos.

Que la Comisión de Transición como parte de las recomendaciones, propuso el establecimiento de un Sistema de Recepción y Canalización de asuntos, mediante la gestión de flujos y segmentación de casos y el fortalecimiento del enfoque de atención a víctimas, dando impulso a los modelos de justicia alternativa, mediación y justicia restaurativa; así como a un nuevo paradigma en la atención ciudadana que genere confianza, certidumbre y seguridad.

Que el 8 de febrero del 2021 fue publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el Acuerdo FGJCDMX/06/2021, por el que se declara el inicio de funciones y se establecen facultades de las Unidades de Atención Temprana y las Unidades de Gestión Administrativa de Casos No Penales, como parte de la estrategia de gestión de flujos y segmentación de casos en donde se contempla una unidad de atención temprana; así como en su artículo Cuarto Transitorio se estableció la implementación gradual y progresiva de dichas unidades en cada Coordinación Territorial hasta el cese de la operación de los Módulos de Atención Oportuna, hasta en tanto se lograra la implementación del nuevo Modelo de Atención Temprana.

Que es necesario que el Sistema cuente con un enfoque de calidad orientado a la ciudadanía, en el que se destinen los esfuerzos institucionales hacia el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las personas ciudadanas; en dicho Sistema las víctimas se encuentran al centro de los esfuerzos institucionales. Esto nos permitirá recuperar la confianza de las personas ciudadanas en las instituciones de procuración de justicia y potenciar los alcances del sistema de justicia penal.

Que para que el Sistema se oriente a la mejora continua de la calidad del servicio, satisfacción de las expectativas y necesidades de las víctimas, se prevé el cumplimiento de 4 principios: buen trato, respuesta inmediata, información suficiente y procesos claros y transparentes, en congruencia con ello, el Plan de Política Criminal de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México 2022 establece un nuevo modelo de atención temprana que fortalece la atención integral de las Unidades de Gestión Administrativa y las de Atención Temprana, con la implementación de las Unidades de Atención y Seguimiento, “Jóvenes por la Justicia”, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12, fracción I, XII y 48, fracción XXIV de la Ley Orgánica de referencia, a efecto de generar confianza en la ciudadanía, fomentar la denuncia, así como proporcionar procuración de justicia de manera adecuada y bajo los principios de actuación previstos en la normatividad, una atención digna, eficaz, eficiente que erradiquen una mala atención y prácticas burocráticas.

Por lo anterior, he tenido a bien emitir el siguiente:

ACUERDO FGJCDMX/18/2022 POR EL QUE SE ESTABLECE EL MODELO DE ATENCIÓN TEMPRANA DE LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente Acuerdo tiene por objeto establecer el Modelo de Atención Temprana de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México con la finalidad de implementar, coordinar, monitorear, asistir y dar seguimiento a la atención integral que se otorga a las personas usuarias que acuden a las Coordinaciones Territoriales de las Fiscalías de Investigación Territorial.

Artículo 2. El presente Acuerdo es de observancia obligatoria para las personas servidoras públicas de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, quienes ajustarán su actuación en el ámbito de su competencia, con la finalidad de garantizar su aplicación; además de proporcionar apoyo, información, documentación, facilidades técnicas, operativas y administrativas necesarias para su cumplimiento.

Artículo 3. Para los efectos del presente Acuerdo se entiende por:

I. Acto de Investigación Urgente: Aquellos actos o medidas necesarias que determina y realiza el personal sustantivo para proteger la integridad y seguridad de las víctimas directas e indirectas ante riesgos inminentes o para asegurar elementos probatorios o lugares, en los que la demora conduciría a la pérdida, destrucción o alteración de éstos;

II. Ajustes Razonables: Modificaciones, adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, con la finalidad de garantizar una atención especializada y diferencial a personas pertenecientes a algún grupo de atención prioritaria; así como el goce y ejercicio, en igualdad de condiciones de todos los derechos humanos y libertades fundamentales;

III. Atención de Primer Contacto: Acciones que realiza la Unidad de Atención y Seguimiento, “Jóvenes por la Justicia”, para recibir, registrar, informar, identificar necesidades inmediatas, priorizar y canalizar a las Unidades de Gestión Administrativa o las Unidades Atención Temprana, a todas las personas usuarias que acuden a las Coordinaciones Territoriales o Agencias del Ministerio Público; y en su caso, brindar Primeros Auxilios Psicológicos, atención diferenciada o Ajustes Razonables;

IV. Atención Temprana: Conjunto de acciones en favor de las personas usuarias, para su atención, protección, asistencia y seguimiento, a través de los Órganos Operativos de conformidad el Modelo de Atención Temprana;

V. Canalización Interna: Acciones que realiza la Unidad de Atención y Seguimiento, “Jóvenes por la Justicia”, para conducir a las personas usuarias a la Unidad competente del Modelo de Atención Temprana;

- VI. Coordinaciones Territoriales:** Coordinaciones Territoriales de las Fiscalías de Investigación Territorial de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, adscritas a la Coordinación General de Investigación Territorial;
- VII. Derivación:** Acción realizada por las Unidades de Gestión Administrativa o Unidades de Atención Temprana para conducir a las personas usuarias al área competente de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México o al ente público local o federal competente para continuar con su atención, con la finalidad de contribuir a solucionar la problemática expuesta;
- VIII. Enfoque Diferencial y Especializado:** Reconocimiento que realiza la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México sobre la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad debido a su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad, entre otros, y como consecuencia, reconoce que ciertos daños requieren atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas;
- IX. Fiscalía General:** Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México;
- X. Identificación de Riesgo:** Aplicación de cuestionarios de medición de riesgo que realiza la Unidad de Atención Temprana a las personas usuarias, para identificar situaciones en que existan riesgos inmediatos contra la vida, integridad o libertad de las víctimas directas e indirectas, y en su caso, considerarlo como prioritario y brindar el acompañamiento de éste en todo el proceso de investigación;
- XI. Instituto:** Instituto de Formación Profesional y Estudios Superiores de la Fiscalía General;
- XII. Ley Orgánica:** Ley Orgánica de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México;
- XIII. MAT:** Modelo de Atención Temprana de la Fiscalía General;
- XIV. Órganos Operativos:** Aquellos órganos o áreas técnicas o especializadas que forman parte de una Unidad Administrativa de la Fiscalía General, encargados de operar el cumplimiento de funciones específicas previstas en las disposiciones aplicables;
- XV. Perspectiva de Género:** Visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones;
- XVI. Primeros Auxilios Psicológicos:** Primera intervención que presta la Fiscalía General a las personas usuarias afectadas por una emergencia, consistente en el apoyo inmediato que se otorga a través de la utilización de técnicas simples, para atenuar conflictos emocionales causados por la vivencia de situaciones traumáticas; así como brindar un espacio de escucha en el que se establezca una comunicación eficaz, que ayude a dimensionar el problema y permita continuar con su atención;
- XVII. Protocolo de Actuación:** Protocolo de Actuación de la Unidad de Atención Temprana de la Fiscalía General;
- XVIII. Protocolo de Segmentación:** Protocolo de Segmentación y Derivación de la Fiscalía General;
- XIX. Segmentación Penal:** Clasificación del caso penal para determinar el tratamiento que recibirá cada uno, considerando el tipo de delito, características, situación de vulnerabilidad o de riesgo en que se encuentre la víctima y los criterios definidos como parte de la Política Criminal de la Fiscalía General, el Protocolo de Segmentación y demás normatividad aplicable; y

XX. Unidades Administrativas: Aquellas dotadas de atribuciones de decisión y ejecución, tales como las Coordinaciones Generales, Unidades, Direcciones Generales, Direcciones Ejecutivas y cualquier otra de la Fiscalía General, que, sin importar su denominación, lleven a cabo las facultades establecidas en la Ley Orgánica, Reglamento, Manual Administrativo y cualquier otra normatividad aplicable.

CAPITULO II DEL MODELO DE ATENCIÓN TEMPRANA (MAT)

Artículo 4. El MAT de la Fiscalía General es el sistema mediante el cual se implementa, coordina, organiza de manera estandarizada la atención y seguimiento que se otorga a las personas usuarias que acuden a las Coordinaciones Territoriales; y por el que se brinda información, canalización y asesoría de forma eficaz y eficiente para la administración de flujo y segmentación de casos no penales y presentación de denuncias, con la finalidad de impactar positivamente en la procuración de justicia a través de la mejora continua.

Artículo 5. El MAT comprende los siguientes ejes:

I. Brindar atención oportuna, cálida, humana, adecuada, expedita, empática, eficaz, que incorpore la Perspectiva de Género y Derechos Humanos, Enfoque Diferencial y Especializado e Interés Superior de la Niñez, para lo cual implica:

1. Llevar a cabo una escucha activa de las problemáticas expuestas por las personas usuarias;
2. Informar y orientar sobre los alcances de la atención;
3. Realizar un primer contacto efectivo, y un proceso de atención de calidad;
4. Utilizar herramientas tecnológicas y multidisciplinarias que permitan identificar y atender las necesidades de las víctimas de manera eficiente;
5. Priorizar la atención de las víctimas y personas usuarias en aquellos casos urgentes, de acuerdo con la gravedad de los hechos, situaciones de vulnerabilidad y riesgo de la víctima; y
6. Brindar Primeros Auxilios Psicológicos a las personas usuarias que así lo requieran.

II. Colocar a la víctima al centro, lo cual implica:

1. Establecer procedimientos claros y transparentes en beneficio de las personas usuarias y víctimas;
2. Establecer procesos que eviten la revictimización; y
3. Garantizar la transparencia en la toma de decisiones.

III. Administrar el flujo de casos, de conformidad con la competencia y funciones de los Órganos Operativos que lo integran, lo que implica:

1. Canalizar o derivar los asuntos a las Unidades correspondientes;
2. Segmentar cada caso para identificar el tipo de atención que requiere;
3. Privilegiar los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias; y
4. Promover la presentación de denuncias a través de los diversos medios o plataformas existentes.

IV. Establecer la coordinación con los Órganos Operativos que lo integran, lo que implica:

1. Mantener comunicación fluida, organizada y constante con todos los Órganos Operativos y Unidades Administrativas de la Fiscalía General;
2. Evitar la aplicación de trámites innecesarios que sean obstáculos para la atención de calidad;
3. Articular los servicios del MAT con las demás áreas de la Fiscalía General para garantizar que, en el ámbito de su competencia, las personas usuarias sean atendidas; y
4. Revisar periódicamente los resultados para tomar decisiones estratégicas de política criminal.

Artículo 6. Todas las personas usuarias tienen los siguientes derechos:

I. Recibir buen trato, con un Enfoque Diferencial y Especializado, y en su caso, con Ajustes Razonables;

- II. A no ser criminalizada, y no se agrave el sufrimiento de la víctima, ni tratarla, en ningún caso, como sospechosa o responsable de la comisión de los hechos que denuncie;
- III. Recibir información oportuna sobre los procedimientos de atención que implementará el MAT, así como de otros servicios de la Fiscalía General u otras instancias relacionadas con su caso;
- IV. Recibir la Carta de Derechos y explicación sobre la misma;
- V. Ser atendida por los Órganos Operativos del MAT, según corresponda;
- VI. Recibir una respuesta por escrito a la problemática planteada, por parte de las Unidades de Gestión Administrativa o las Unidades de Atención Temprana;
- VII. Recibir Primeros Auxilios Psicológicos cuando los requiera;
- VIII. Ser derivado a la Unidad de Mediación cuando se trate de asuntos susceptibles de algún Mecanismo Alternativo de Solución de Controversias en materia penal;
- IX. Recibir gratuitamente los servicios que otorga la Fiscalía General, con excepción de las copias impresas autenticadas;
- X. Presentar las denuncias o querellas por hechos constitutivos de delitos por cualquier medio, en escrito libre o en los formatos que al efecto se señalen; o por los sistemas establecidos para tal efecto; y
- XI. Los demás que establezca la normatividad aplicable.

CAPÍTULO III DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN TEMPRANA

Artículo 7. La implementación y operación del MAT corresponde a las Unidades Administrativas que se señalan, a través de los Órganos Operativos que lo integran respectivamente:

- I. Órgano de Política Criminal, a través de las Unidades de Atención y Seguimiento, “Jóvenes por la Justicia” (UAS);
- II. Órgano de Gestión Administrativa de la Coordinación General Jurídica y de Derechos Humanos, a través de las Unidades de Gestión Administrativa (UGA); y
- III. Coordinación General de Investigación Territorial, a través de las Unidades de Atención Temprana (UAT).

Artículo 8. En la implementación y operación del MAT, las Unidades Administrativas señaladas actuarán de manera coordinada, coadyuvante y complementaria.

Las personas servidoras públicas que presten servicio en las Unidades Administrativas a través de los Órganos Operativos señalados en el presente Acuerdo, observarán los principios de eficacia, eficiencia, agilidad, oportunidad, objetividad, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, disciplina, profesionalismo, transparencia, rendición de cuentas, integridad y equidad.

Artículo 9. Para la implementación y operación del MAT, las Unidades Administrativas que lo integran, cuenta con las facultades siguientes:

- I. Proponer a la persona Titular de la Fiscalía General, el plan de despliegue de recursos humanos y materiales de las Unidades respectivamente, para su gestión correspondiente;
- II. Proponer y determinar criterios, mecanismos, protocolos de actuación y demás instrumentos necesarios para la coordinación y supervisión de las funciones que realicen las personas de los Órganos Operativos;

- III. Designar personal para la operación, coordinación y supervisión de las funciones que realicen las personas que operen las Unidades de Atención y Seguimiento, “Jóvenes por la Justicia”;
- IV. Coordinar la operación, evaluar resultados del personal de los Órganos Operativos y realizar informes periódicos; a fin de proponer a la persona Titular de la Fiscalía General, políticas de atención y seguimiento para la mejora continua del MAT;
- V. Coordinar con la Unidad de Asuntos Internos, el Órgano Interno de Control y la Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción, la colaboración y participación en el desempeño de las funciones que desarrollen respectivamente, para prevenir actos de violencia institucional o corrupción. Para lo cual podrá, dar vista a las instancias competentes sobre hechos que puedan constituir faltas administrativas o delitos cometidos por las personas servidoras públicas; y
- VI. Las demás que señalen las disposiciones aplicables y las que determine la persona Titular de la Fiscalía General.

Artículo 10. La ubicación de los Órganos Operativos que integran el MAT será determinada conjuntamente por las personas Titulares de las Unidades Administrativas señaladas en el artículo 7, atendiendo al objeto, funciones y naturaleza de cada una de ellas.

Las problemáticas que se susciten en la operación y funcionamiento o entre los Órganos Operativos que integran el MAT, se harán del conocimiento de las personas Titulares de las Unidades Administrativas señaladas en el artículo 7, para que sean resueltas de manera conjunta.

Artículo 11. Con la finalidad de garantizar una atención profesional y garante de derechos humanos, el Instituto planeará, coordinará, implementará o promoverá procesos de actualización de conocimientos y desarrollo de capacidades dirigidas a las personas que operan los Órganos Operativos del MAT.

SECCIÓN I DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO, “JÓVENES POR LA JUSTICIA” (UAS)

Artículo 12. Las Unidades de Atención y Seguimiento, “Jóvenes por la Justicia” son los órganos operativos encargados de proporcionar Atención de Primer Contacto a las personas usuarias que acuden a las Coordinaciones Territoriales.

Artículo 13. Las Unidades de Atención y Seguimiento, “Jóvenes por la Justicia” se integran por personas servidoras públicas y por personas contratadas por cualquier modalidad, que serán coordinadas por el Órgano de Política Criminal, quienes tienen las siguientes funciones:

- I. Proporcionar el primer contacto con las personas usuarias;
- II. Explicar el procedimiento de atención y registrar los datos en el Sistema Informático que para tal efecto se designe, informando que dichos datos son confidenciales y serán tratados en términos de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México;
- III. Solicitar a la persona usuaria una breve descripción de su problemática, ésta debe ser suficiente y necesaria para identificar el motivo de la asistencia de las personas usuarias, necesidades urgentes y de atención prioritaria, registrándola en el sistema o instrumentos que se establezca para dichos fines, previo conocimiento y entrenamiento para su operación;
- IV. Canalizar a las personas usuarias, según la información proporcionada, considerando la vulnerabilidad o las necesidades identificadas con motivo del hecho;
- V. Proporcionar a las víctimas cuando así se requiera, Primeros Auxilios Psicológicos durante la Atención de Primer Contacto;
- VI. Aplicar cuando sea procedente, los Ajustes Razonables para la continuidad de la atención en las Unidades de Gestión Administrativa o las Unidades de Atención Temprana;

- VII. Informar de manera general a las personas usuarias, directamente o a través de material de difusión, sobre la Justicia Restaurativa, a fin de promover las ventajas de resolver conflictos mediante los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias;
- VIII. Recibir de la Unidad de Gestión Administrativa los registros de personas usuarias derivadas al área competente en Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, con la finalidad de dar el seguimiento correspondiente;
- IX. Informar al personal de las Unidades de Atención Temprana cuando se identifique, sobre la necesidad de trasladar a personas usuarias a las Fiscalías de Investigación de Delitos Especializados, Centros de Justicia para las Mujeres, Hospitales, entre otras;
- X. Reportar a la persona supervisora correspondiente, cuando detecte alguna incidencia en la atención o la víctima lo manifieste;
- XI. Solicitar a las personas usuarias autorización para la aplicación de instrumentos o encuestas de satisfacción sobre los servicios o atención proporcionada, los cuales serán consideradas para la Evaluación del Desempeño del personal que integra el MAT;
- XII. Informar, orientar y canalizar a la persona usuaria sobre su derecho a presentar quejas por el incumplimiento del Código de Ética, Código de Conducta o Reglamento del Régimen Disciplinario para el personal sustantivo, ante el Órgano Interno de Control o la Unidad de Asuntos Internos, ambas de la Fiscalía General, según sea el caso; o presentar denuncia ante la Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción;
- XIII. Establecer, comunicación con otras Unidades Administrativas de la Fiscalía General, para coordinar y acordar acciones de seguimiento de la atención;
- XIV. Establecer y registrar la comunicación con las personas usuarias para el seguimiento de la atención, así como realizar el reporte correspondiente;
- XV. Registrar mediante las herramientas y medios tecnológicos que se determinen, las incidencias que hagan del conocimiento las personas usuarias durante la atención y seguimiento, incluyendo las relativas a la falta de atención;
- XVI. Informar a la persona supervisora que corresponda las incidencias registradas, gestiones y seguimiento realizadas para resolver problemas operativos y en la atención a personas usuarias;
- XVII. Asistir a las personas usuarias para acceder a los servicios que se brinden a través de las cabinas para la recepción de denuncias y expedición de constancias, que para tal efecto se implementen;
- XVIII. Elaborar herramientas, materiales y otros instrumentos, que faciliten las actividades de la Atención de Primer Contacto; y
- XIX. Las demás que designe la persona Titular del Órgano de Política Criminal.

Artículo 14. Las funciones que realicen las personas que operen las Unidades de Atención y Seguimiento, “Jóvenes por la Justicia”, serán coordinadas y supervisadas por personal que para tal efecto se designe, el cual tiene las siguientes funciones:

- I. Coordinar las funciones que realizan las personas operadoras relativas a la orientación y Atención de Primer Contacto y seguimiento que se otorgue a la ciudadanía;
- II. Supervisar la adecuada actuación, registro, seguimiento y cumplimiento puntual de las funciones;
- III. Coordinar y apoyar el desarrollo de herramientas, materiales y demás instrumentos que faciliten las actividades del primer contacto, tales como el registro, orientación, priorización y Canalización Interna y seguimiento;

- IV. Apoyar, cuando sea necesario, en las atenciones de primer contacto, y en su caso, cubrir las ausencias de las personas operadoras que proporcionen orientación a las personas usuarias, para lo cual deberán conocer y recibir entrenamiento sobre el sistema o instrumentos que se establezcan para dichos fines;
- V. Recibir las incidencias registradas por las personas operadoras que proporcionen orientación a las personas usuarias;
- VI. Realizar periódicamente el reporte de los resultados obtenidos de la supervisión, en los términos que establezca la persona Titular del Órgano de Política Criminal;
- VII. Informar de manera cualitativa y cuantitativa el número de asuntos atendidos por las personas operadoras que proporcionen orientación a las personas usuarias, así como las personas canalizadas;
- VIII. Coordinar a las personas operadoras que proporcionen orientación a las personas usuarias, y apoyar en la elaboración de reportes estadísticos relacionados con la atención proporcionada y el seguimiento;
- IX. Enviar la información recabada a la persona Titular del Órgano de Política Criminal, para la mejora continua a través de la implementación de políticas de atención y seguimiento;
- X. Tener comunicación constante con las personas que supervisan la operación de las Unidades de Atención Temprana y de las Unidades de Gestión Administrativa de Casos No Penales, para resolver las problemáticas que surjan en la operación del MAT; y
- XI. Las demás que señale la persona Titular del Órgano de Política Criminal.

Artículo 15. Las Unidades de Atención y Seguimiento, “Jóvenes por la Justicia” se ubicarán en la entrada principal de las Coordinaciones Territoriales, en los espacios que para tal efecto señale la persona Titular del Órgano de Política Criminal en coordinación con la persona Titular de la Coordinación General de Investigación Territorial.

Las Unidades de Atención y Seguimiento, “Jóvenes por la Justicia” podrán ser implementadas en otras áreas de atención, cuando así lo determine la persona Titular de la Fiscalía General.

SECCIÓN II

DE LAS UNIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CASOS NO PENALES (UGA)

Artículo 16. Las Unidades de Gestión Administrativa de Casos No Penales son los Órganos Operativos encargados de proporcionar atención, orientación y en su caso, derivación a las personas usuarias que acuden a las Coordinaciones Territoriales.

Artículo 17. Las Unidades de Gestión Administrativa de Casos No Penales se integran por gestores administrativos, orientadores jurídicos y personal de apoyo que se designe para tal efecto, adscritas a la Coordinación General Jurídica y de Derechos Humanos, quienes tienen las siguientes funciones:

- I. Proporcionar atención a las personas usuarias que le sean canalizadas por la Unidad de Atención y Seguimiento, “Jóvenes por la Justicia”;
- II. Vincular a las personas usuarias con los entes públicos locales y federales que correspondan, para agilizar los trámites de casos no penales recibidos en la Fiscalía General;
- III. Orientar a las personas usuarias en las gestiones necesarias para resolver casos de naturaleza distinta a la penal, y sobre los trámites a realizar ante los entes públicos competentes federales o locales;
- IV. Orientar y derivar a las personas usuarias en aquellos casos que sean competencia de los Juzgados Cívicos de la Ciudad de México, Alcaldías, entre otras; en su caso, acompañar a la persona usuaria al Juzgado Cívico con la finalidad de garantizar su atención bajo los criterios contenidos en el Protocolo de Actuación;

- V. Elaborar, suscribir y entregar constancia de atención y, en su caso, oficio de canalización al ente público federal o local competente en asuntos no penales;
- VI. Gestionar y expedir Constancias de Extravío de Bienes y de Documentos, previo pago correspondiente, de conformidad con las disposiciones aplicables; de manera presencial o a través de la aplicación de herramientas tecnológicas;
- VII. Orientar y asistir a las personas usuarias en la presentación de denuncias a través del Sistema de Denuncia Digital o de manera escrita con los formatos correspondientes, en ambos casos cuando no se trate de delitos cometidos por razones de género; que impliquen violencia; o de aquellos que ameriten Actos de Investigación Urgentes o medidas de protección;
- VIII. Canalizar a las personas usuarias a las Unidades de Atención Temprana cuando éstas soliciten la intervención de la persona Agente del Ministerio Público o cuando el hecho por el que están siendo orientadas, corresponda a un posible delito;
- IX. Asesorar a las personas usuarias sobre el derecho a la Justicia Restaurativa, promoviendo para tal efecto, los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias y las ventajas para resolver las problemáticas planteadas; en su caso, asistir y registrarlas para su atención, en el área competente; y
- X. Las demás previstas en las disposiciones aplicables y en los protocolos que para tales efectos se emitan.

Artículo 18. Las funciones que realicen las personas que operen las Unidades de Gestión Administrativa de Casos No Penales serán coordinadas y supervisadas por personal que para tal efecto se designe, el cual tiene las siguientes funciones:

- I. Garantizar que el personal de las Unidades de Gestión Administrativa de Casos No Penales, cumplan con las funciones establecidas en el presente Acuerdo;
- II. Supervisar y coordinar que las Unidades de Gestión Administrativa de Casos No Penales promuevan que se derive a la Unidad de Mediación, aquellos asuntos susceptibles de algún Mecanismo Alternativo de Solución de Controversias;
- III. Verificar que se inicie carpeta de investigación por las denuncias digitales presentadas con apoyo de las Unidades de Gestión Administrativa de Casos No Penales, y en caso contrario, revisar el motivo a fin de darle el seguimiento que corresponda;
- IV. Proponer los criterios estratégicos de vinculación con los entes públicos locales y federales necesarios, con la finalidad de agilizar trámites de casos no penales;
- V. Mantener la comunicación necesaria para otorgar apoyo a las Unidades de Gestión Administrativa de Casos No Penales, cuando los entes públicos no respondan a sus solicitudes;
- VI. Evaluar los resultados del trabajo del personal que opera las Unidades de Gestión Administrativa de Casos No Penales y realizar informes periódicos, en términos que establezca la persona Titular de la Coordinación General Jurídica y de Derechos Humanos;
- VII. Tener comunicación constante con las personas que supervisan la operación de las Unidades de Atención Temprana y de las Unidades de Atención y Seguimiento, “Jóvenes por la Justicia” para resolver las problemáticas que surjan en la operación del MAT; y
- VIII. Las demás que le correspondan de conformidad con la normatividad aplicable.

SECCIÓN III DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN TEMPRANA (UAT)

Artículo 19. Las Unidades de Atención Temprana son aquellos Órganos Operativos encargados de proporcionar atención a las personas usuarias que acuden a las Coordinaciones Territoriales, iniciando la investigación de hechos con apariencia de delito en los que no haya persona detenida, y decidiendo sobre la segmentación y Derivación del caso denunciado.

Artículo 20. Las Unidades de Atención Temprana se integran por personal ministerial adscrito a la Coordinación General de Investigación Territorial, quienes tienen las siguientes funciones:

- I. Atender a las personas usuarias que le hayan sido canalizadas por la Unidad de Atención y Seguimiento, “Jóvenes por la Justicia” o la Unidad de Gestión Administrativa de Casos no Penales, garantizando dar una respuesta por escrito de la problemática planteada;
- II. Explicar a las personas usuarias sus derechos y garantizar su cumplimiento;
- III. Recibir las denuncias o querellas que presenten las personas usuarias por hechos con apariencia de delito siempre y cuando no exista persona detenida;
- IV. Hacer preguntas a la persona usuaria para obtener información que permita llevar a cabo la Segmentación Penal y, si es posible, identificar a la persona imputada, testigos, datos, indicios y líneas de investigación;
- V. Iniciar inmediatamente la Carpeta de Investigación y llevar a cabo su registro en el sistema informático correspondiente; se iniciará Carpeta de Investigación cuando los hechos referidos no constituyan un delito, únicamente si la persona usuaria lo solicita expresamente;
- VI. Registrar en la Carpeta de Investigación la información de la persona usuaria y sus datos de contacto, informándole sobre la obligación que tiene la Fiscalía General de que éstos sean tratados con confidencialidad, en términos de la legislación aplicable;
- VII. Decidir la segmentación que se aplicará al caso, con base en los criterios establecidos en el Protocolo de Segmentación;
- VIII. Explicar a las personas usuarias, los alcances de las acciones que realizará la Fiscalía General respecto de su denuncia o querella, de conformidad con lo previsto en el Protocolo de Segmentación y demás normatividad aplicable;
- IX. Canalizar, al término de la presentación de la denuncia o querella, a las personas usuarias que necesiten asesoría y orientación legal relacionada con asuntos no penales, hacia la Unidad de Gestión Administrativa de Caso No Penales, cuando de la entrevista se desprendan otros hechos que no constituyen delito o cuando la persona usuaria manifiesta otras necesidades;
- X. Orientar a las personas usuarias sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias e informar en qué consisten y sus alcances; en su caso, previa realización de Actos de Investigación Urgentes o inaplazables para salvaguardar los indicios necesarios, derivar el asunto al área competente;
- XI. Ordenar los Actos de Investigación Urgentes que se requieran, según la segmentación correspondiente al caso;
- XII. Solicitar apoyo de los servicios de atención a víctimas, cuando las personas usuarias requieran atención médica urgente o acompañamiento especializado;
- XIII. Realizar, a solicitud de las víctimas, las acciones necesarias para que reciban atención y acompañamiento de una persona asesora jurídica, en términos de lo establecido en el Código Nacional de Procedimientos Penales;
- XIV. Derivar la Carpeta de Investigación en el menor tiempo posible a la Fiscalía de Investigación o la Unidad Operativa competente, conforme al Protocolo de Segmentación, para que se continúe con la investigación y atención del caso de manera oportuna; y
- XV. Las demás que establezca el Protocolo de Actuación, así como las que determine la persona Titular de la Coordinación General de Investigación Territorial.

Artículo 21. Las funciones que realicen las personas que operen las Unidades de Atención Temprana serán coordinadas y supervisadas por personal que para tal efecto designe la persona Titular de la Coordinación General de Investigación Territorial, quienes tienen las siguientes funciones:

- I. Garantizar que el personal ministerial de las Unidades de Atención Temprana reciba y atienda a las personas usuarias canalizadas por las Unidades de Atención y Seguimiento, “Jóvenes por la Justicia” o por las Unidades de Gestión Administrativa de Casos No Penales;
- II. Supervisar y coordinar que la atención que se brinda a las personas usuarias por parte del personal ministerial de las Unidades de Atención Temprana se realice de forma ágil, adecuada, oportuna y eficazmente, en estricto cumplimiento al Protocolo de Actuación;
- III. Verificar que el personal ministerial de las Unidades de Atención Temprana aplique los criterios previstos en el Protocolo de Segmentación;
- IV. Retroalimentar al personal ministerial adscrito a las Unidades de Atención Temprana y a las personas Responsables de Agencia de las Coordinaciones Territoriales, sobre la aplicación adecuada de los criterios de segmentación y Derivación de casos;
- V. Supervisar que las medidas de protección otorgadas por el personal ministerial de las Unidades de Atención Temprana sean adecuadas, suficientes y proporcionales;
- VI. Resolver, en conjunto con las personas Responsables de Agencia de las Coordinaciones Territoriales, las problemáticas que conozcan relacionadas con las funciones de las Unidades de Atención Temprana;
- VII. Vigilar que las carpetas de investigación se deriven a la prontitud posible, de conformidad con el Protocolo de Segmentación;
- VIII. Conocer sobre los problemas de las Unidades de Atención Temprana para derivar los casos a la Fiscalía de Investigación competente, con la finalidad de proponer soluciones;
- IX. Evaluar los resultados del trabajo del personal de las Unidades de Atención Temprana y realizar los informes periódicos que determine la persona Titular de la Coordinación General de Investigación Territorial; y
- X. Las demás que le correspondan de conformidad con el Protocolo de Actuación y las que determine la persona Titular de la Coordinación General de Investigación Territorial.

Artículo 22. Cuando la Unidad de Atención Temprana reciba un caso de atención prioritaria, además de lo señalado en el artículo anterior, el personal ministerial llevará a cabo, entre otros, los siguientes Actos de Investigación Urgentes:

- I. Identificar el riesgo conforme a los instrumentos jurídicos que se expidan con motivo del presente Acuerdo, para determinar las medidas de protección;
- II. Determinar y solicitar de manera inmediata, las medidas de protección correspondientes, que deberán ser oportunas, eficaces, proporcionales y necesarias para salvaguardar la vida e Integridad de la persona, de conformidad con lo establecido en el Código Nacional de Procedimientos Penales, la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la Ley de Víctimas ambas de la Ciudad de México y demás normatividad aplicable;
- III. Proporcionar a la Policía de Investigación de la Fiscalía General, copia de la denuncia o querrela, así como el contacto de la víctima, con la finalidad de que cuente con la información suficiente para realizar los primeros actos de investigación, evitando la revictimización de la persona usuaria con la repetición de entrevistas;
- IV. Comunicarse inmediatamente vía telefónica con la Fiscalía de Investigación competente, para coordinarse sobre la aplicación de los protocolos específicos y derivar a la brevedad posible la Carpeta de Investigación a la Fiscalía de Investigación de que se trate, para que continúe con la atención o Investigación;
- V. Derivar a la persona usuaria y su caso, mediante oficio y previa comunicación telefónica con la Fiscalía de Investigación o Unidad Operativa competentes para continuar con la atención y/o investigación; proporcionando a la persona usuaria copia del oficio y garantizando su traslado seguro;

- VI. Elaborar e integrar a la Carpeta de Investigación un oficio que establezca claramente los actos de investigación que se hayan solicitado y de los que no se haya recibido respuesta al momento de la derivación;
- VII. Derivar la carpeta de investigación a la Fiscalía de Investigación o a la Unidad Operativa competente, en el menor tiempo posible, sin tener que esperar acusos, informes o peritajes, privilegiando en todo momento, el uso del sistema de información;
- VIII. Enviar de manera inmediata, toda documentación que se reciba después de haber derivado la Carpeta de Investigación para integrarse a la misma y no causar retraso en su debida integración.
- IX. Solicitar el traslado de la persona usuaria cuando la Unidad de Atención Temprana no cuente con los recursos especializados para realizar algún acto de investigación o para brindar los servicios del área de atención a víctimas que se requieren para el caso. Cuando la Fiscalía General no cuente con vehículos disponibles, gestionará el apoyo de otros entes públicos para obtenerlo; y
- X. Las que establezca el Protocolo de Segmentación y demás normatividad aplicable.

Artículo 23. En ningún caso se requerirá ratificación de la denuncia o querrela para abrir la Carpeta de Investigación.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese el presente Acuerdo en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

SEGUNDO. El presente Acuerdo entrará en vigor el día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

TERCERO. A partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo, se declara el inicio de funciones de las Unidades de Atención y Seguimiento, “Jóvenes por la Justicia”, así como la cesación de funciones de los Módulos de Atención Oportuna.

CUARTO. Se deroga el Acuerdo FGJCDMX/06/2021, por el que se declara el inicio de funciones y se establecen facultades de las Unidades de Atención Temprana y las Unidades de Gestión Administrativa de Casos No Penales.

QUINTO. La Coordinación General de Administración proveerá los recursos materiales necesarios para la aplicación e instrumentación del presente Acuerdo.

Ciudad de México, a 01 de junio de 2022

(Firma)

LIC. ERNESTINA GODOY RAMOS
FISCAL GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO