



**USAID**

DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

# **PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE INSTITUCIONES DE JUSTICIA PENAL ESTATAL, CONJUSTICIA**

---

**PROTOCOLO DE COORDINACIÓN PARA LA  
ATENCIÓN Y SOLUCIÓN TEMPRANA DE CASOS**

# PROTOCOLO DE COORDINACIÓN

A partir de acciones de diagnóstico sobre el modelo de distribución de cargas de trabajo, o Modelo de Tres Pisos, que tiene una fiscalía, y las áreas de oportunidad que de ahí puedan surgir, se puede tomar como acción de mejora la implementación de un protocolo de coordinación, entre las áreas de atención inicial y los órganos de mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC), para mejorar el trabajo conjunto de las unidades que integran el primer piso o las áreas de atención inicial.

En este sentido, se diseña el Protocolo de Coordinación para la Atención y Solución Temprana de Casos.

# ENCUADRE



Mapeo del modelo de distribución de cargas de trabajo de la institución



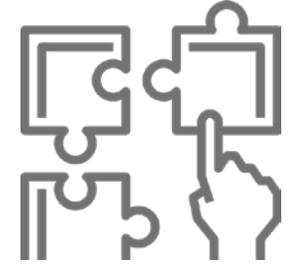
Diagnóstico



Fortalecimiento de capacidades de las y los operadores



Capacitaciones



Acciones de mejora de los procesos de atención y derivación



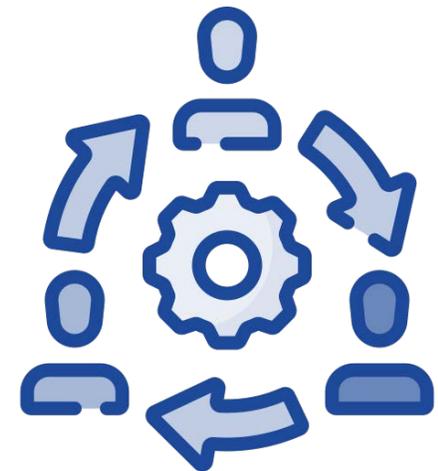
Protocolo de Coordinación

# PROTOCOLO DE COORDINACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN TEMPRANA DE CASOS

# ¿QUÉ ES EL PROTOCOLO DE COORDINACIÓN?

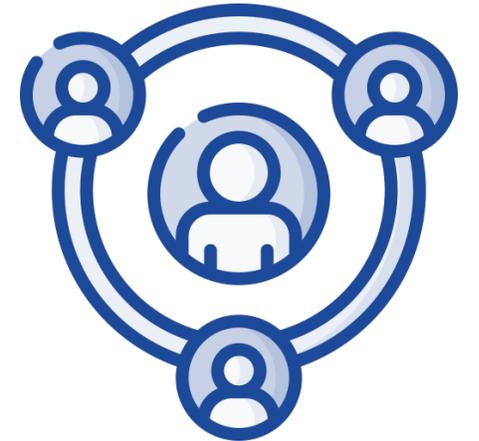
Lineamientos para el trabajo coordinado entre la Unidad de Atención y Determinación Temprana (UADT) y el Órgano Especializado en Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (OEMASC).

En dicho protocolo participarán agentes del Ministerio Público (AMPs) de la UADT, facilitadores/as del OEMASC y coordinaciones de dichas áreas.



# OBJETIVOS DEL PROTOCOLO DE COORDINACIÓN

- Identificar y clasificar adecuadamente la carga de trabajo.
- Aumentar la solución de casos mediante Acuerdos reparatorios.
- Establecer criterios homologados de actuación.
- Disminuir los tiempos de atención y resolución de casos.
- Evitar la sobrecarga de trabajo en otras áreas.
- Mejorar la atención de las personas usuarias.



# FORMA DE OPERACIÓN

Las unidades se apegarán a los lineamientos establecidos en conjunto con la institución, para mejorar sus procesos de atención, derivación y solución de casos, así como elevar la celebración de Acuerdos reparatorios en el OEMASC.

La implementación del Protocolo se medirá a través de un ejercicio de pilotaje de 3 meses idealmente, con seguimiento puntual de su desarrollo y medición. Una vez transcurrido este tiempo, el Protocolo deberá institucionalizarse como forma de trabajo de la institución.

Los lineamientos y tiempos establecidos deberán determinarse de forma conjunta con las y los operadores, de conformidad con la política interna de la Fiscalía.

# ACTIVIDADES POR ACTOR/ÁREA - UAT

AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN TEMPRANA.

- a) Recibe la denuncia o querrela y asigna número de carpeta de investigación.
- b) Identifica si de la relación de hechos, se trata de un caso susceptible de solucionarse mediante un MASC conforme a la legislación de la entidad y la política criminal de la institución.
- c) Confirma y verifica los datos de contacto de la víctima, tales como número telefónico (WhatsApp), correo electrónico y domicilio. En la medida de lo posible se sugiere pedir más de una opción de cada dato, para asegurar la comunicación y localización, así mismo pueden hacer uso de herramientas como Google maps para corroborar las direcciones proporcionadas.
- d) Solicita a la víctima los mismos datos señalados en el inciso anterior, pero de la persona denunciada o señalada como responsable en la investigación, en este punto deberá poner mayor énfasis en la veracidad de la información a efecto de lograr una notificación efectiva por parte del OEMASC. Deberá también corroborar el o los domicilios aportados mediante Google maps como ya se señaló.

# ACTIVIDADES POR ACTOR/ÁREA - UAT

## AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN TEMPRANA.

- e) En caso de que el delito denunciado admita un MASC, envía a la persona denunciante o querellante al OEMASC para darle continuidad al proceso.
- f) Remite mediante el sistema interno de la Fiscalía al OEMASC de manera inmediata para hacer óptima la atención de la persona usuaria.
- g) Remite la carpeta de investigación físicamente en los casos donde no se requieran actos de investigación complejos al OEMASC inmediatamente después de haber tomado la denuncia, en los otros casos se envía el asunto a la coordinación de unidades a fin de que esta realice la derivación.
- h) En caso de que se alcance el Acuerdo Reparatorio se le enviará por parte del OEMASC el oficio para su aprobación.

# ACTIVIDADES POR ACTOR/ÁREA - OEMASC

## PERSONAL DE OFICIALÍA DE PARTES.

- a) Recibe a la persona usuaria y proporciona la información inicial sobre los MASC a través de infografías, trípticos u otros materiales de socialización.
- b) Confirma que el caso es susceptible de solucionarse mediante un MASC de acuerdo con la legislación aplicable.
- c) Confirma los datos de contacto de la víctima, como números telefónicos y direcciones que serán necesarias para continuar el proceso mediante herramientas como Google maps, así mismo los de la persona señalada como responsable.
- d) Agenda la cita y posteriormente ordena la notificación de las partes intervinientes.
- e) Verifica que se hayan solicitado los actos de investigación y peritajes pertinentes en el caso.
- f) Solicita al/la AMP de la UADT que tomó la denuncia, los peritajes y actos de investigación necesarios en caso de que hayan faltado, sin que ello implique la devolución de la carpeta de investigación o su transferencia a otra área.
- g) Asigna el caso a la persona facilitadora.

# ACTIVIDADES POR ACTOR/ÁREA - OEMASC

## PERSONA FACILITADORA

- a) Recibe la carpeta para mediación y realiza los registros en la base de datos y en el libro de gobierno y tiene un término de 5 días para realizar el acuerdo de admisibilidad y las invitaciones a las personas intervinientes.
- b) Las y los facilitadores utilizarán los medios de comunicación electrónicos para notificar a las personas intervinientes como el WhatsApp y el correo electrónico, lo cual será en un plazo no mayor a una semana.
- c) Recibe a la víctima u ofendido y explica el funcionamiento y beneficios de los MASC.
- d) Escucha de manera activa las necesidades e intereses de la víctima u ofendido para aportar las soluciones e información necesaria.
- e) Explica de manera detallada la oportunidad de solucionar y reparar el daño en esta instancia, y los beneficios que esto implica.

# ACTIVIDADES POR ACTOR/ÁREA - OEMASC

## PERSONA FACILITADORA

- f) De contar con información suficiente proporcionada por las partes intervinientes, inicia el proceso de solución.
- g) De requerir de las valuaciones y/o valoraciones de servicios periciales, proporciona una cita en un plazo de 10 días hábiles para la sesión conjunta.
- h) Las y los facilitadores tendrán un plazo de un mes para celebrar el acuerdo reparatorio.
- i) Revisar de manera oportuna que contará con los peritajes y valuaciones necesarias para las sesiones conjuntas, y cancelar o confirmar con anticipación la cita.
- j) En caso de alcanzar la firma del acuerdo reparatorio las y los facilitadores deberán enviarlo a más tardar al día siguiente de su firma para su aprobación.

# ACTIVIDADES POR ACTOR/ÁREA - OEMASC

## PERSONA FACILITADORA

- k) Verifica que se hayan solicitado los actos de investigación y peritajes pertinentes en el caso.
- l) Solicita al/la AMP adscrito al OEMASC los actos de investigación y peritajes que considere faltantes.
- m) De no haber AMP adscrito al OEMASC, se solicitará a las y los AMPs de la Unidad de Atención Temprana los peritajes y actos de investigación necesarios, sin que ello implique la devolución de la carpeta de investigación o su transferencia a otra área.
- n) Elabora invitación para víctima e imputado.
- o) Revisa de manera oportuna que contará con los peritajes y valuaciones necesarias para las sesiones conjuntas, y cancelar o confirmar con anticipación la cita.
- p) Todos los Acuerdos reparatorios celebrados deben registrarse en el Registro Nacional de MASC.

RESULTADOS ESPERADOS

# RESULTADOS CUANTITATIVOS ESPERADOS

- Aumento del 20% en casos solucionados por el OEMASC a través de AR.
- Reducción del 20% en casos devueltos del OEMASC a las unidades remitentes por la no celebración de un AR.
- Aumento del 25% en comparecencia de las partes a sesiones del OEMASC.
- Reducción del 10% en las principales causas de no celebración de AR:
  - Falta de voluntad de las partes
  - Inasistencia de alguna de las partes y;
  - No localización del domicilio de la persona requerida.



# RESULTADOS CUALITATIVOS ESPERADOS

- Aumentar la tasa de solución de casos en el OEMASC.
- Mejorar la comunicación con las partes respecto de los beneficios de los MASC por parte de las y los AMP de la UADT.
- Aumentar la capacidad del OEMASC para localizar y en su caso notificar de manera efectiva a las personas intervinientes.
- Reducir el número de casos resueltos por Acuerdo reparatorio en sede judicial.
- Reducir la carga de trabajo en las unidades de investigación.





**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA



**GRACIAS**