

**EJE ARTICULACIÓN DE ACTORES, HERRAMIENTA 05 DEL KIT DE GESTIÓN**

El programa MI FISCALÍA tiene como objetivo asistir técnicamente a las fiscalías\* de México en el establecimiento de prioridades de persecución penal e investigación, así como en el fortalecimiento de sus capacidades de administración pública. Para ello, se desarrolló un kit de herramientas de gestión.

Como parte de este kit, se presenta el Mecanismo para el Fortalecimiento de la Atención de Calidad (MEF) que permite garantizar la atención de calidad hacia las personas usuarias, víctimas e imputados, durante la toma de denuncia y la etapa de investigación del proceso penal.

<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Garantizar la atención de calidad hacia las personas usuarias durante la toma de denuncia, y en la investigación inicial y complementaria</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Detectar áreas de oportunidad y buenas prácticas en materia de atención a personas usuarias</li> <li>✓ Establecer acciones de mejora para garantizar una atención de calidad a las personas usuarias</li> </ul>
---	--

**BENEFICIOS**

<p>Establece acciones preventivas con el fin de potencializar el desempeño de los funcionarios públicos</p>	<p>Sensibiliza a las personas servidoras públicas a brindar un trato apegado a los derechos humanos</p>	<p>Contribuye a la mejora continua de los servicios de la fiscalía</p>	<p>Fortalece la cultura de supervisión y retroalimentación</p>	<p>Fortalece la percepción positiva de la institución en las personas usuarias</p>	<p>Permite identificar buenas prácticas las cuales pueden replicarse en distintas áreas de la fiscalía.</p>
---	---	--	--	--	---

**ATENCIÓN DE CALIDAD**

La atención de calidad se logra mediante la implementación de acciones de mejora, basadas en **tres principios**:

Comportamiento amable con las personas usuarias y en atenderlas considerando sus necesidades



Responsabilidad de servir, informar y guiar a las personas usuarias

Respeto, protección, garantía y promoción de derechos de las personas usuarias



**INSTRUMENTOS DE LA HERRAMIENTA**

**INSTRUMENTO 1**  
**FORMATO DE JUSTIFICACIÓN DEL ÁREA DE OPORTUNIDAD**

Recopila información para comprobar la existencia del área de oportunidad identificada en materia de atención a personas usuarias.

**INSTRUMENTO 2**  
**MATRIZ DE VERIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DE ÁREAS DE OPORTUNIDAD**

Evalúa la existencia de las áreas de oportunidad identificadas y prioriza su atención. Asimismo, selecciona las acciones de mejora factibles para erradicar/minimizar las áreas de oportunidad.

**INSTRUMENTO 3**  
**FICHA DE ACCIÓN DE MEJORA Y SEGUIMIENTO**

Incorpora una descripción de la acción de mejora para fortalecer la atención de calidad. Además, ayuda a supervisar y recolectar la información sobre el estado de avance en la ejecución de la acción de mejora. Por último, incorpora sus resultados.

\* Los materiales de trabajo y difusión de Mi Fiscalía utilizan el término "fiscalía" para referirse a las instituciones estatales de procuración de justicia con independencia de su denominación oficial, naturaleza jurídica o estructura orgánica.

- Programa posible gracias al apoyo otorgado por el Departamento de Estado de los Estados Unidos de América por conducto de la Oficina Internacional de Asuntos Antinarcóticos y de Aplicación de la Ley (INL, por sus siglas en inglés).
- Su diseño e instrumentación es responsabilidad de Fundación IDEA y Fortis Consultoría y no representa necesariamente la postura del Departamento de Estado de los Estados Unidos de América.
- Cualquier copia, reproducción o distribución sin la autorización previa y expresa está estrictamente prohibida.
- En caso de requerir más información o tener alguna duda, puede comunicarse al correo [mifiscalia@fundacionidea.org.mx](mailto:mifiscalia@fundacionidea.org.mx).