

TRIBUNAL ELECTORAL DE QUINTANA ROO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA ELECTORAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS POLÍTICO ELECTORALES DEL ESTADO DE QUINTANA ROO





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEFENSORÍA PÚBLICA ELECTORAL
PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS
POLÍTICO ELECTORALES DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.



CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	2
OBJETIVO.....	3
MARCO JURÍDICO.....	4
GLOSARIO.....	6
ORGANIGRAMA.....	7
FUNCIONES DEL PERSONAL QUE INTEGRA LA	
DEFENSORÍA.....	8
PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA, DEFENSA Y	
ORIENTACIÓN.....	11
DIAGRAMA DE	
FLUJO.....	14



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEFENSORÍA PÚBLICA ELECTORAL
PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS
POLÍTICO ELECTORALES DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.



PRESENTACIÓN

El presente instrumento detalla paso a paso las actividades y tareas que realizan las personas servidoras públicas de la Defensoría Pública Electoral para la Protección de los Derechos Político Electorales del Estado de Quintana Roo, para la prestación de los servicios de orientación, asesoría y defensa de los derechos político electorales a los que se refiere la Ley de Instituciones, Reglamentos y demás disposiciones aplicables, brindados a la ciudadanía en general, priorizando a los grupos en situación de vulnerabilidad.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEFENSORÍA PÚBLICA ELECTORAL
PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS
POLÍTICO ELECTORALES DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.



OBJETIVO

Contar con un instrumento normativo que regule el procedimiento a seguir para documentar las actividades y tareas relacionadas con la prestación de servicios de asesoría y defensa electorales, así como de orientación, dirigido a la ciudadanía en general, con especial atención en personas en situación de vulnerabilidad o desventaja histórica, con el fin de proteger sus derechos político-electorales, así como la presentación de los formatos a utilizar.

MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.
- Ley General de Medios de Impugnación en Materia Electoral.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General de Víctimas.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
- Ley de Instituciones y Procedimientos Electorales para el Estado de Quintana Roo.
- Ley Estatal de Medios de Impugnación en Materia Electoral.
- Ley de Participación Ciudadana del Estado de Quintana Roo.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Derechos, Cultura y Organización Indígena del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.

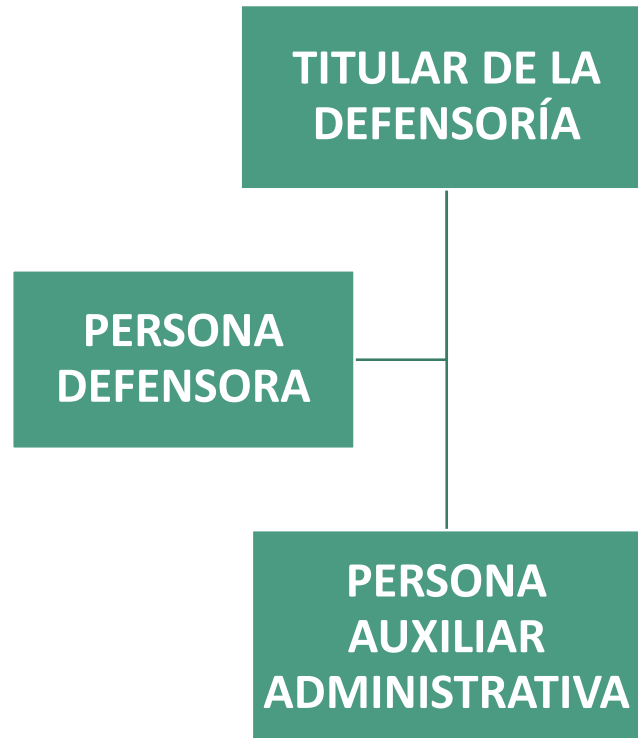
- Ley para Prevenir, Atender y Eliminar la Discriminación en el Estado de Quintana Roo.
- Ley para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Quintana Roo.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado de Quintana Roo.
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo.
- Ley de la Juventud del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo.
- Reglamento Interno del Tribunal Electoral de Quintana Roo.
- Reglamento Interior de la Defensoría Pública Electoral para la Protección de los Derechos Político Electorales del Estado de Quintana Roo.
- Manual de Servicios Personales del Tribunal Electoral de Quintana Roo.
- Código de Ética del Tribunal Electoral de Quintana Roo.
- Código de Conducta del Tribunal Electoral de Quintana Roo.
- Lineamientos de la Defensoría Pública Electoral para la Protección de los Derechos Político Electorales del Estado de Quintana Roo.

GLOSARIO

- a) **Constancia de Documentos:** Se refiere al instrumento que compila la recepción de los documentos presentados por la persona usuaria, que en su caso, detalla el contenido o características de los mismos.
- b) **Constancia de Integración de Expediente:** Documento que se encuentra al final de cada expediente de defensa o asesoría, en la cual se consta el número de fojas del mismo; así como del número de cuadernos y anexos que lo integren, precisando los folios de cada uno de éstos;
- c) **Defensoría Electoral:** Defensoría Pública Electoral para la protección de los derechos político electorales;
- d) **Dictamen:** Documento fundado y motivado, realizado por la persona Titular o la persona Defensora, con base en los hechos expuestos por la persona solicitante, se determina la improcedencia de los servicios de la Defensoría;
- e) **Expediente:** Documentales que conforman el procedimiento de orientación, asesoría y defensa, identificado con un número de clave;
- f) **Informe de Conclusión y Archivo:** Documento debidamente fundado y motivado en el que se hace constar las actuaciones que integran el expediente del servicio prestado y mediante el cual se da por concluido, el cual se envía al archivo de la Defensoría Electoral;
- g) **Persona Defensora:** Servidora o servidor público adscrito a la Defensoría Electoral, encargado de prestar los servicios que ofrece la Defensoría.
- h) **Servicios:** Los servicios de orientación, defensa y asesoría.
- i) **Solicitud de Servicio:** Formato que se levanta derivado de una solicitud de alguno de los servicios, en el cual se ingresan las generales del solicitante y el motivo de la solicitud.
- j) **Titular:** Persona titular de la Defensoría Electoral; y
- k) **Tribunal:** Tribunal Electoral del Estado de Quintana Roo.

ORGANIGRAMA

DEFENSORÍA PÚBLICA ELECTORAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS POLÍTICO ELECTORALES



El organigrama se presenta como una representación visual que muestra la estructura organizativa de la Defensoría Pública Electoral para la Protección de los Derechos Político Electorales del Estado de Quintana Roo. Su propósito es ilustrar la jerarquía, las relaciones y las responsabilidades dentro de la organización.

FUNCIONES DEL PERSONAL QUE INTEGRA LA DEFENSORÍA

1. TITULAR

Las funciones de la persona Titular se establecen en los artículos 260 Decies de la Ley de Instituciones y Procedimientos Electorales para el Estado de Quintana Roo; 102 del Reglamento Interno del Tribunal Electoral de Quintana Roo; y 10 del Reglamento Interior de esta Defensoría.

2. PERSONA DEFENSORA

Las funciones de la persona Defensora se establecen en los artículos 260 Undecies y 260 Quinceces de la Ley de Instituciones y Procedimientos Electorales para el Estado de Quintana Roo; 103 y 107 del Reglamento Interno del Tribunal Electoral de Quintana Roo; y 11 del Reglamento Interior de esta Defensoría.

3. PERSONA AUXILIAR ADMINISTRATIVA

Con base a lo establecido en el párrafo primero de la fracción III, del artículo 260 Septies de la Ley de Instituciones y Procedimientos Electorales para el Estado de Quintana Roo; la fracción IV del artículo 98 del Reglamento Interno del Tribunal Electoral de Quintana Roo; y la fracción III del artículo 6 del Reglamento Interior de esta Defensoría, se exponen las funciones de la persona auxiliar administrativa:

3.1. Atención al público

Recepción de visitas: Brindar asistencia y atención a los visitantes, para cumplir con esta tarea debe ser una persona amable, respetuosa y estar dispuesta a resolver cualquier inquietud.

3.2. Contestar llamadas

Atención de llamadas telefónicas: Al igual que con la tarea anterior debe ser una persona amable, respetuosa y responder preguntas, pero también hacer anotaciones en caso de que deseen dejar un mensaje o reenviar las llamadas a otras oficinas si quien llama quiere hablar con una persona en específico.

3.3. Organizar la agenda

Organización de la agenda: coordinación de reuniones y eventos, tener al día la agenda de reuniones, citas y eventos internos o externos, asegurándose de contar con los recursos necesarios, como salas de reuniones, equipos audiovisuales, etc. llevar un respaldo de la agenda del titular.

3.4. Atender la logística de las reuniones pendientes

Organizar toda la logística de las reuniones: convocar invitados, confirmar la asistencia de las personas, redactar los puntos a tratar, etc.

3.5. Recibir y enviar documentos

El apoyo administrativo, llevando a cabo tareas como el envío de correos electrónicos, fotocopiado, archivado, atención al teléfono, registro de los mensajes y gestión de los artículos de papelería y otros materiales, recepción y el envío de documentos.

Recepción de la correspondencia y entrega al correspondiente departamento o miembro del personal. También pueden gestionar el correo saliente y prepararlo para su envío.

3.6. Redactar escritos

Redactar documentos como son cartas, informes, memorandos, avisos, etc.

3.7. Ordenar archivos

Gestión de los sistemas de archivado. Se aseguran de que los documentos importantes estén debidamente registrados y almacenados. Posteriormente, pueden encontrar la información a petición de otros miembros del personal.

3.8. Actualizar el respaldo de documentos

Respaldo de documentos, escaneando los escritos de mayor valor y almacenándolos en la nube.

3.9. Mantener el registro para la MIR y PNT

Guardar y mantener el actualizado el registro de los sistemas: Avances de la Información Programática de los Programas Presupuestarios (MIR) y del Portal Nacional de Transparencia (PNT).

3.10. Velar por la comunicación entre departamentos

Por último, mantener a la oficina informada. Siempre que exista un cambio de planes, nuevas tareas, reuniones rápidas, el asistente puede ayudar a divulgar los comunicados entre los funcionarios del Tribunal Electoral de Quintana Roo.

Las demás funciones que disponga la persona Titular o la persona defensora.

PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA, DEFENSA Y ORIENTACIÓN

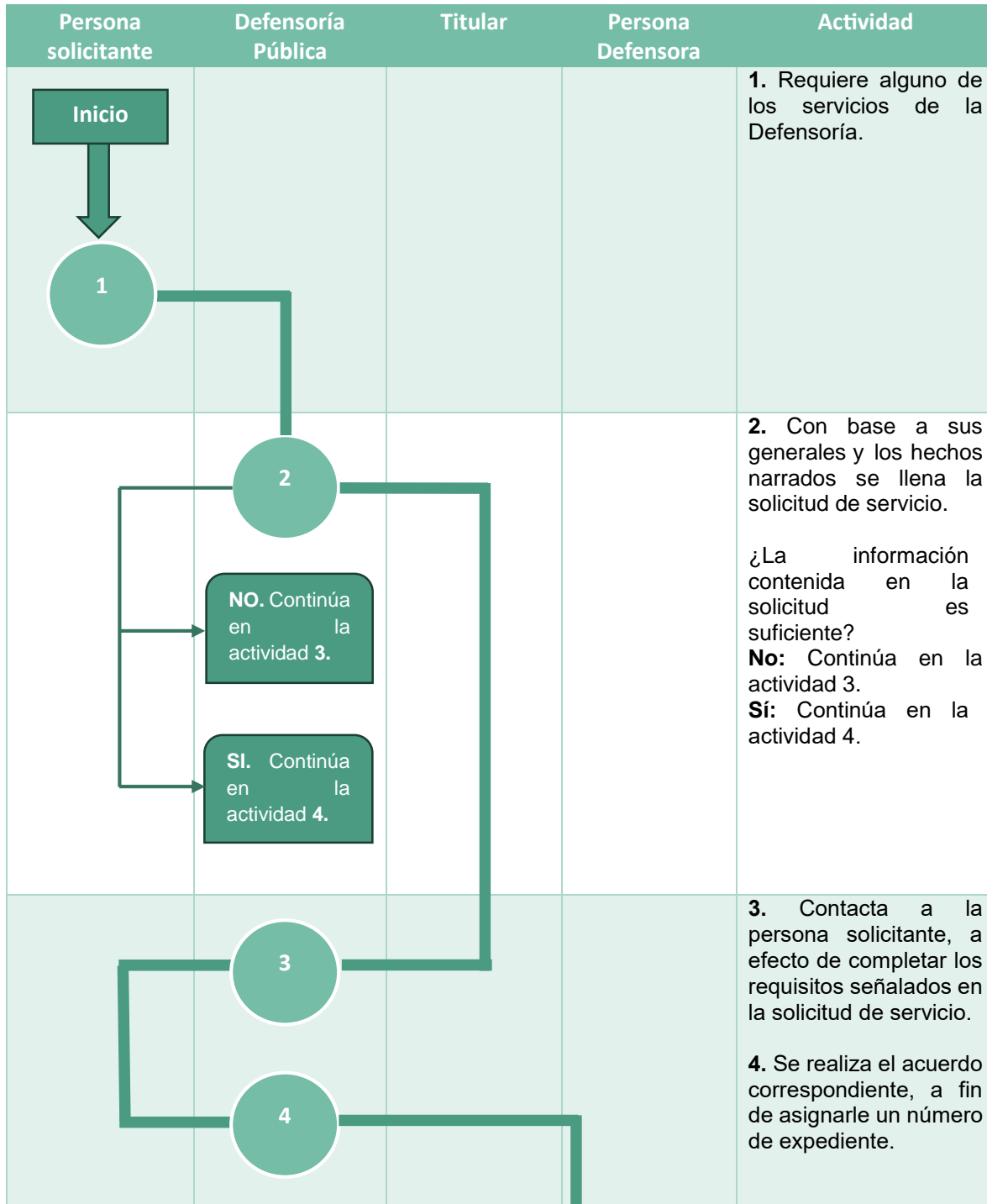
En el siguiente cuadro se explica el procedimiento, ejecución y seguimiento de la de los servicios de asesoría, defensa y orientación, el cual detalla las actividades de la Defensoría Pública Electoral.

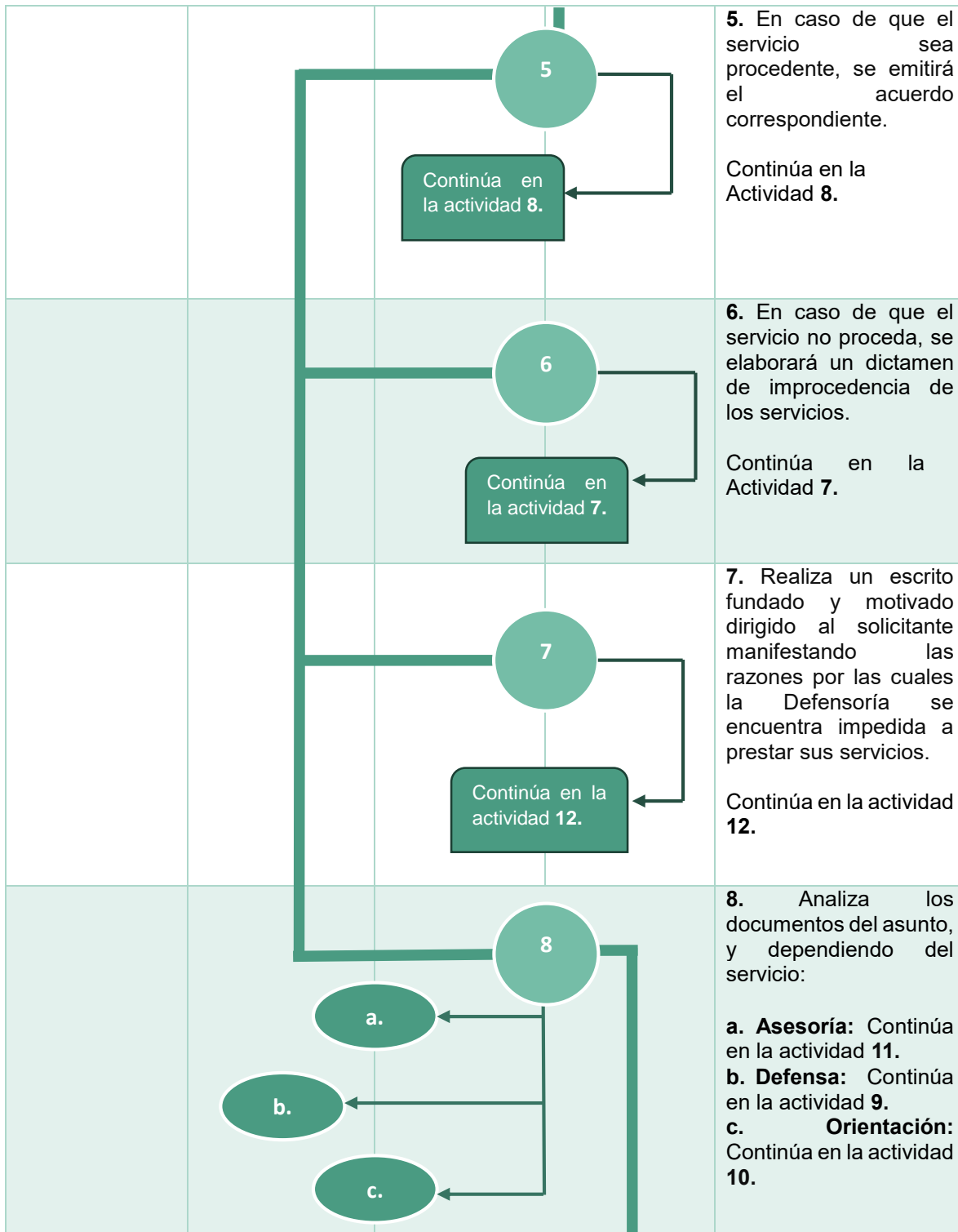
Área	Actividades	Producto
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
Persona solicitante	1. Requiere alguno de los servicios de la Defensoría Electoral.	Entrevista con personal de la Defensoría Electoral
Defensoría Electoral	2. Recibe a la persona solicitante, y con base a sus generales y los hechos narrados se llena la solicitud de servicio. ¿La información contenida en la solicitud es suficiente? No: Continúa en la actividad 3. Sí: Continúa en la actividad 4.	Solicitud de servicio
Defensoría Electoral	3. Contacta a la persona solicitante, a efecto de completar los requisitos señalados en la solicitud de servicio.	Solicitud de servicio
Defensoría Electoral	4. Se realiza el acuerdo correspondiente, a fin de asignarle un número de expediente.	Acuerdo
Titular o Persona Defensora	5. En caso de que el servicio sea procedente, se emitirá el acuerdo correspondiente.	Acuerdo de procedencia

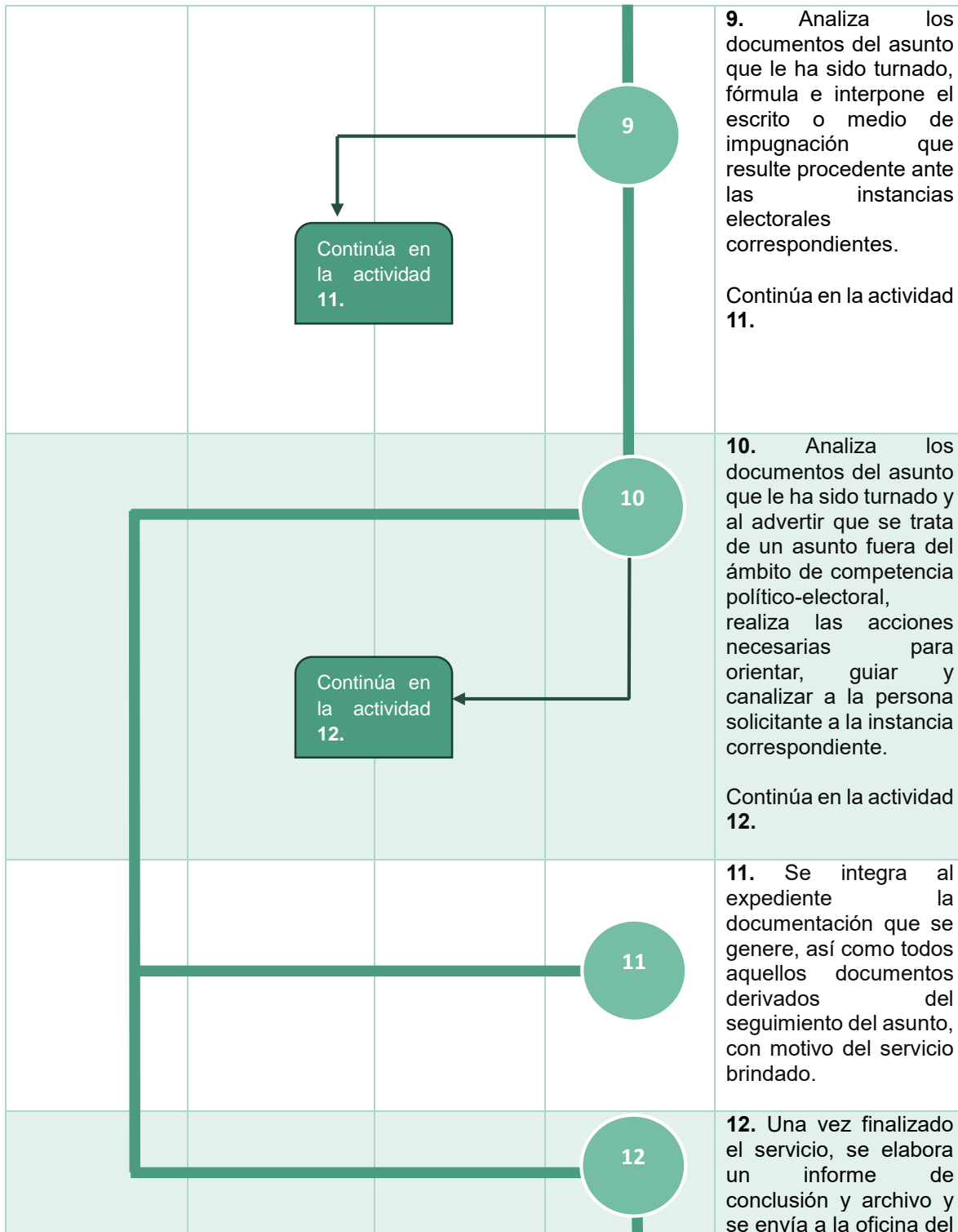
	Continúa en la Actividad 8 .	de prestación de servicios
Titular o Persona Defensora	6. En caso de que el servicio no proceda, se elaborará un dictamen de improcedencia de los servicios. Continúa en la Actividad 7 .	Dictamen
Titular o Persona Defensora	7. Realiza un escrito fundado y motivado dirigido al solicitante manifestando las razones por las cuales la Defensoría se encuentra impedida a prestar sus servicios. Continúa en la actividad 12 .	Dictamen de improcedencia
Titular o Persona Defensora	8. Analiza los documentos del asunto, y dependiendo del servicio: a. Asesoría: Continúa en la actividad 11 . b. Defensa: Continúa en la actividad 9 . c. Orientación: Continúa en la actividad 10 .	Revisión y análisis de documentos.
Persona Defensora	9. Analiza los documentos del asunto que le ha sido turnado, fórmula e interpone el escrito o medio de impugnación que resulte procedente ante las instancias electorales correspondientes. Continúa en la actividad 11 .	Medio de impugnación.
Persona Defensora	10. Analiza los documentos del asunto que le ha sido turnado y al advertir que se trata de un asunto fuera del ámbito de competencia político-electoral, realiza las acciones necesarias para orientar, guiar y canalizar a la	Orientación

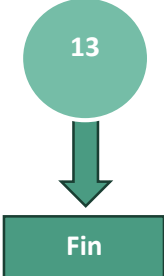
	<p>persona solicitante a la instancia correspondiente.</p> <p>Continúa en la actividad 12.</p>	
Persona Defensora	11. Se integra al expediente la documentación que se genere, así como todos aquellos documentos derivados del seguimiento del asunto, con motivo del servicio brindado.	Integración de expediente
Persona Defensora	12. Una vez finalizado el servicio, se elabora un informe de conclusión y archivo y se envía a la oficina del titular de la Defensoría Electoral.	Informe de conclusión y archivo.
Titular	13. Instruye el resguardo del expediente al archivo.	Acuerdo
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

DIAGRAMA DE FLUJO







				titular de la Defensoría Electoral.
				13. Instruye el resguardo del expediente al archivo.