



# Guía de uso del Sistema Integral de Quejas y Denuncias

## Rol: Validador, Validador SD

**Perfiles:**  
Junta Distrital, Junta Local y Oficinas Centrales

### Versión 1.0

**Proceso Electoral Federal 2011-2012**



<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....</b>	<b>3</b>
<b>INGRESO AL SISTEMA .....</b>	<b>4</b>
<b>PANTALLA PRINCIPAL DEL SISTEMA.....</b>	<b>6</b>

La Secretaría Ejecutiva en coordinación con la Dirección Jurídica del Instituto Federal Electoral y la unidad de Servicios de Informática (UNICOM) diseñaron e implementaron el **Sistema Integral de Quejas y Denuncias** siendo esta una herramienta en línea para una gestión ágil y eficiente que consta de 4 etapas para su atención.



Con la finalidad de que el personal de Juntas Distritales, Juntas Locales y Oficinas Centrales puedan dar seguimiento y solución oportuna a las Quejas, Denuncias e Impugnaciones que se presenten ante el IFE.

Este Sistema funciona a través de roles que permiten la captura y consulta de información relativa al registro de datos, anexos, asignación y reasignación de quejas y denuncias, asignación de expedientes electrónicos, incorporación de acuerdos, documentos y registro de diligencias en las diferentes etapas de atención del Procedimiento Especial Sancionador (PES).

## Marco Legal

- Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales (COFIPE). Artículos 38.
- Legislación de la Dirección Jurídica.
- Primer párrafo del artículo 6º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Reglamento de Quejas.
- Manual de Medios de Impugnación.
- Reglamento de Medios de Impugnación.

Concepto: Recepción y seguimiento de quejas y denuncias



## Alcance

Al término del curso, el usuario contará con los conocimientos necesarios para dar seguimiento a las Quejas o Denuncias registradas en oficialía de partes en el *Sistema Integral de Quejas y Denuncias*.

# Requerimientos Técnicos



Especificaciones técnicas para operar, eficientemente, el **Sistema Integral de Quejas y Denuncias**. Para evitar errores en la operación del **Sistema**, se requiere que el equipo de cómputo utilizado cumpla con las siguientes especificaciones:



## Hardware



- 512 MB de memoria RAM (mínima recomendada).



- Pentium IV o superior
- 2 GB de espacio libre en disco duro (mínimo recomendado).



- Resolución del monitor de 1024 por 768 píxeles.



- Scanner



## Software



- Sistema operativo Windows 7/ Vista/ XP®.



- Internet Explorer 8.0.



- Acrobat Reader 7.0 o superior



- Winrar 3.62 o superior y/o Win Zip 7.0 o superior



- Office 2003 o superior

A continuación se describe la forma de ingresar al Sistema.



¿Cómo se ingresa al Sistema Integral de Quejas y Denuncias?

Siguiendo estos cuatro sencillos pasos.

Paso 1

Ingresa a la intranet institucional:

<https://intranet.ife.org.mx/>

En la ventana Conectar a intranet.ife.org.mx, ingresa el nombre de **Usuario** y **Contraseña** de tu cuenta de correo electrónico institucional; después presiona el botón **Aceptar**.



Posteriormente haz clic en el botón **Si** de la advertencia de seguridad.

Una vez ingresado a la intranet del Instituto, haz clic en la opción **Servicios en línea** y posteriormente en **Sistemas de Cómputo**.



A continuación en el apartado **SISTEMAS DE APOYO INSTITUCIONAL**, en el apartado **Dirección Jurídica**, haz clic sobre el hipervínculo:

[Sistema Integral de Quejas y Denuncias](#)

Se muestra la ventana de claves de acceso al Sistema, Registra tu **Usuario** y **Contraseña**, así como el **Código de verificación**, después presiona el botón **Entrar**.



**Nota:** El nombre de **Usuario** y **Contraseña** es la misma de tu cuenta de correo institucional.

Este apartado indica los perfiles para ingresar al Sistema Integral de Quejas y Denuncias, Principalmente con el usuario que atenderá y validará las Quejas o Denuncias.

## Paso 3

El Sistema **Integral de Quejas y Denuncias** muestra y permite la operación de los submódulos en función de los privilegios del usuario que lo opera, de acuerdo a lo siguiente:

Versión	Perfil	Módulos		Submódulos Validador Validador SD				Submódulos Seguimiento							
		Registrar Queja	Reportes Estadísticas	Asignar	Reasignar	Remitir	Mal Clasificada	Radicar	Admitir	Emplazar	Audiencia	Proyecto de Resolución	MC	Desechar	Nuevo Documento
Oficinas Centrales	Administrador	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Validador	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Validador SD	✓	✓	✓	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Seguimiento	✓	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Juntas Distritales	Validador	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Validador SD	✓	✓	✓	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Seguimiento	✓	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Juntas Locales	Validador	✓	✓	✓	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Validador SD	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

## Paso 4

Se despliega la pantalla principal de **Integral de Quejas y Denuncias** de acuerdo al Perfil.

**Nota:** El perfil de **Oficinas Centrales**, **Juntas Distritales** y **Juntas Locales**, también podrá registrar una Queja o Denuncia en el módulo Registrar Queja de este Sistema, para realizar este procedimiento Ver la **Guía de Oficialía de partes**.

# Pantalla Principal del Sistema



**Bandeja de entrada:** Al expandir se mostrarán las Quejas o Denuncias registradas para su atención.

**Bandeja de Salida:** Al expandir se mostrarán las Quejas o Denuncias que han sido atendidas.

**Documento de Entrada:** Al expandir se mostrarán los Documentos asociados a la Atención de Quejas o Denuncias que hayan sido validados por un usuario con perfil de validador o bien que hayan sido elaborados por un usuario con perfil de Seguimiento y que requieran su validación.

**Documento de Salida:** Se visualizarán los documentos asociados a la atención de Quejas o Denuncias que hayan sido trabajados por un usuario con perfil de Seguimiento, o bien, que hayan sido validador por un usuario

Martes 20 de septiembre de 2011 Cerrar Sesión

**Sistema Integral de Quejas y Denuncias v 1.0** Usuario: FERNANDEZ MORALES ANTONIO

Inicio Registrar Queja Expediente Electrónico Resoluciones Impugnaciones Reportes y Estadísticas

Asignar Reasignar Remitir Mal Clasificada

**Bandeja Entrada**

Fecha: 20/09/2011

No. Queja	Expediente	Fecha	Promovente	Denunciado	Hechos Denunciados	Cautelares	Estatus Queja
<input type="checkbox"/>	0-0-18	S/N	20/09/2011	Sandra Mireya	Se denuncia a grupo partidario de colocar carteles que impiden la visibilidad en carretera Ajusco.	SI	Registrada

Fecha: 19/09/2011

Fecha: 18/09/2011

Búsqueda

No. de queja:

No. de expediente:

Búsqueda avanzada

September 2011

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8

**IFE** INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL SERVICIOS DE INFORMÁTICA

CAU: Centro de Atención a Usuarios  
cau@ife.org.mx Tels.: 01 800 433 4357 Lada sin costo y 5483 8110 D.F. y Área Metropolitana  
Horario de atención: Lunes a viernes: 9:00-20:00 hrs. Sábado: 9:00-18:00 hrs.  
Derechos Reservados Instituto Federal Electoral 1998 - 2011

**Encabezado:** Se encuentra el nombre del Sistema, Versión, Fecha de acceso, nombre de usuario y el botón **Cerrar sesión**.

**Módulos:** En este apartado se encuentran los módulos que integran el Sistema: *Registrar Queja, Expediente Electrónico, Resoluciones, impugnaciones, Reportes y Estadísticas Seguimiento* .

**Acciones:** En este apartado se visualizarán las acciones que determinarán la atención que recibirá la queja o denuncia según el perfil de acceso (**Validador, Validador SD**)

**Área de trabajo:** En este apartado se visualizará la información de las quejas de cualquiera de las bandejas así como la información general de las mismas al seleccionar la casilla de verificación de la queja.

**Pie de página:** Esta sección presenta la información necesaria para solicitar soporte técnico al Centro de Atención a Usuarios (CAU).

**Calendario:** Se dispone de un calendario del mes actual que marca el Sistema con la fecha actual, se podrán consultar quejas y/o denuncias de fechas anteriores a la actual.



**Guía de uso elaborada por:**

**Unidad de Servicios de Informática (UNICOM)**

Departamento de Medios Educativos en  
Informática

**Proceso Electoral Federal 2011-2012**