

Guía de Uso del Sistema Integral de Quejas y Denuncias (SIQyD)

Rol Oficialía de Partes

Perfiles: Junta Distrital, Junta Local y Oficinas

Proceso Electoral Federal 2011-2012

Presentación.....	1
Requerimientos Técnicos	2
Ingreso al Sistema.....	3
Pantalla Principal de Captura.....	4
Registro de Quejas.....	5
Pantalla de Captura Información General	7
Pantalla de Captura Promoventes	8
Pantalla de Captura Denunciados.....	9
Pantalla de Anexos	10
Consulta de Quejas	11
Modificación de Quejas.....	14

La Unidad de Servicios de Informática (UNICOM) en conjunto con la Dirección Jurídica del Instituto Federal Electoral, han diseñado la operación del Sistema para el registro de las Quejas y Denuncias en el ámbito electoral, cuyo objetivo primordial es el proporcionar a las áreas responsables de atender las quejas, denuncias e impugnaciones que se presenten ante el IFE, una herramienta en línea para una gestión fácil y eficiente.

La presente guía está enfocada al usuario que tendrá la responsabilidad de realizar el registro de las Quejas y Denuncias que sean presentadas en Oficialía de Partes de las distintas *Juntas Locales*, *Juntas Distritales*, o bien, Oficinas Centrales. De tal manera la Funcionalidad del Sistema permitirá realizar los procesos de Capturar, Consultar y Modificar la información, así como:

- Permite el registro de las Quejas y Denuncias que se presenten ante la secretaría en turno de Oficialía de Partes.
- Permite a uno o varios Promoventes interponer una queja o Denuncia hacia uno o varios Denunciados.
- Una vez registrada la Queja o Denuncia, el Sistema genera un Número de queja que la identifica de manera única en el Sistema, por ejemplo. 9-15-1, la primera cifra representa el ESTADO, la segunda el DISTRITO y la tercera el número de la queja. *Oficialía de Partes* solo podrá ver el número de queja.

Marco Legal

- Reglamento de Quejas y Denuncias del Instituto Federal Electoral (Última Reforma 23-06-2011).
- Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales (COFIPE). Artículos 38, 362.
- 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



Objetivo

Al finalizar la guía, el usuario contará con los conocimientos necesarios para aplicarlos en el proceso de captura, consulta y modificación de las *Quejas o Denuncias* recibidas para llevar un control sobre el seguimiento de las mismas y en su caso remitirla a las Autoridades o Áreas competentes.

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



Software



- 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



- 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 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**.



Paso 2

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**.



Usuario:

Contraseña:

Código de verificación:

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



Nota: Los *Perfiles de Oficialía de Partes* para **Junta Distrital, Junta Local y Oficinas Centrales** pueden ver las mismas pantallas para registrar una Queja o Denuncia, por lo que el procedimiento es el mismo.

Pantalla Principal de Captura



A continuación se muestra la Pantalla Principal de captura del Sistema Integral de Quejas y Denuncias, en el podrás realizar el registro de las Quejas y Denuncias que se reciban en Oficialía de Partes.

Inicio: Al presionar este botón, el Sistema te presentará la pantalla principal de captura de Quejas y Denuncias.

Menú para **Captura** y **Consulta** de las Quejas y Denuncias. En esta parte también aparece la pestaña **Modifica**.

Área de trabajo: En este apartado se visualizarán las pantallas conforme a la pestaña seleccionada.

Hipervínculo **Cerrar Sesión** cierra el Sistema y te muestra la pantalla de acceso.

Buscar: te permitirá localizar rápidamente una queja o denuncia ya registrada.

Menú de Pestañas: Al seleccionarlas, te permitirá realizar el registro de la Queja o Denuncia mediante las opciones de: *Información General, Promoventes, Denunciados y Anexos.*

Botón **Guardar** almacena la información en la base de datos del Sistema.

Este módulo permite realizar el registro de las quejas o denuncias recibidas en Oficialía de Partes de las *Juntas Locales, Juntas Distritales, o bien, Oficinas Centrales*. El flujo del registro de la queja se recomienda que sea de la siguiente forma.



¿Cómo Registrar una Queja?
Siguiendo estos sencillos pasos

Paso 1

Al ingresar al Sistema Visualizarás la pantalla principal para el Registro de la Queja.



[Ver pantalla de Captura Información General](#)

Registra la información correspondiente a la queja que deseas realizar.

Una vez registrada la información haz clic en el botón:

Guardar

Nota: Se recomienda evitar guardar hasta que se capturen todos los datos requeridos

Paso 2

El Sistema te muestra el siguiente mensaje indicando que te hace falta capturar información. Haz clic en el botón **Aceptar**.



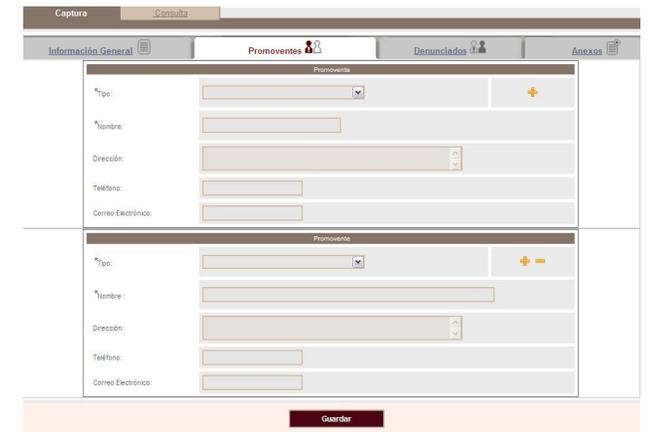
El Sistema te muestra el campo y la pestaña en donde te hace falta capturar información.

Nota Importante: Se recomienda guardar hasta que te encuentres en el apartado de **Anexos**, si es que el demandante cuenta con información adicional.

[Ver pantalla de captura Anexos](#)

Paso 3

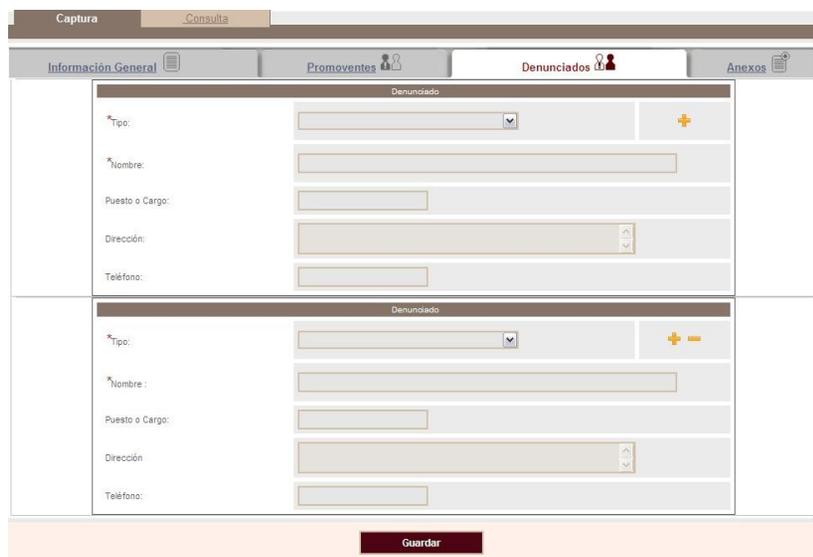
Se despliega la pestaña **Promovientes** en donde debes registrar los datos del promovente de la Queja o Denuncia, en caso de haber más de un promovente registra sus datos en el apartado que despliega el signo 



Continuando con el procedimiento de Registro de Quejas o Denuncias.

Paso 4

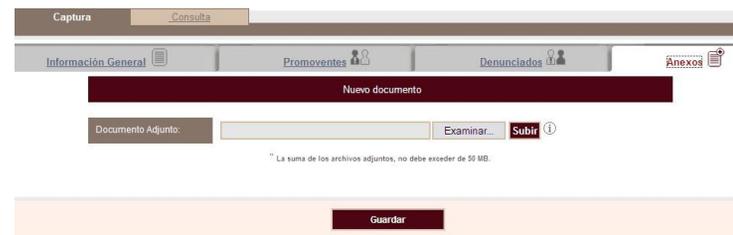
Una vez capturada la información en la pestaña **Promovente**, haz clic en la pestaña **Denunciados**, en ella deberás registrar los datos del Demandado.



[Ver pantalla Captura Denunciados](#)

Paso 5

Selecciona la pestaña **Anexos** para ingresar información adicional haz clic en el botón **Examinar** para buscar el archivo en tu computadora, una vez seleccionado, haz clic en el botón **Subir** para anexarlo.



Ya registrados los datos solicitados en las pestañas, haz clic en el botón. **Guardar**

El Sistema te despliega el número con que fue registrada la queja o denuncia y por el que podrá ser buscada posteriormente.



Finalmente para registrar una nueva Queja haz clic en el botón.

Aceptar

Nota: Si guardaste la información y necesitas adjuntar algún anexo adicional, consulta el tema **Modificación de Quejas** en esta guía.

Pantalla de Captura Información General



The screenshot shows a web application interface for capturing general information. At the top, there are tabs for 'Captura' and 'Consulta'. Below that, there are sub-tabs for 'Información General', 'Promoventes', 'Denunciados', and 'Anexos'. The main form area is titled 'Hechos' and contains several input fields and buttons. A 'Guardar' button is located at the bottom of the form. Numbered callouts (1-7) are placed around the form to highlight key elements.

A continuación se describe la pantalla de **Captura**.

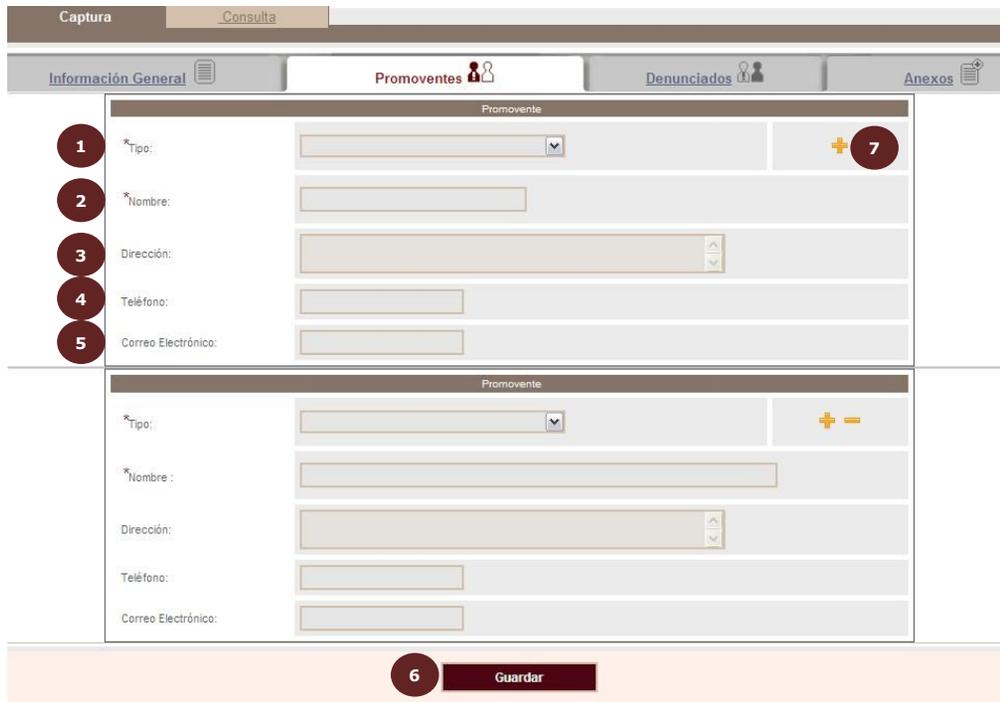
Información General

- 1 Lugar de presentación:** Muestra la ubicación en la cual trabaja la persona que ingreso al Sistema.
- 2 *Fecha de Presentación:** Muestra la Fecha actual del sistema proporcionada por el servidor de Oficinas Centrales.
- 3 *Hechos Denunciados:** En el cuadro de texto, escribe la descripción de los hechos.
- 4 ¿Solicita Medidas Cautelares?:** En el cuadro de texto, captura las medidas cautelare solicitadas por el demandante.
- 5 Medidas Cautelares Solicitadas:** En el cuadro de texto, escribe las medidas cautelares solicitadas.
- 6 *Queja Escaneada:** Presiona el botón **Examinar**, localiza tu archivo comprimido y después de seleccionarlo, presiona el botón **Abrir**.
- 7 Guardar:** Haz clic en este botón para **almacenar** la información en la base de datos del Sistema

Importante

- Los campos marcados con asterisco (*) son requeridos por el Sistema en **todos** los módulos.
- La fecha por default es la actual, proporcionada por el servidor de oficinas centrales, solo se pueden seleccionar fechas menores a la indicada por el Sistema, en caso de que la queja o denuncia así lo requiera.
- La cantidad máxima de caracteres que pueden aceptar los cuadros de texto son 2000.
- En el campo **Queja Escaneada** sólo se pueden subir al Sistema archivos con formato **Zip** o **Rar**. La cantidad máxima de información que puede contener dicho archivo es de 50 MB.

Pantalla de Captura Promoventes



A continuación se describe la pantalla de **Captura**.

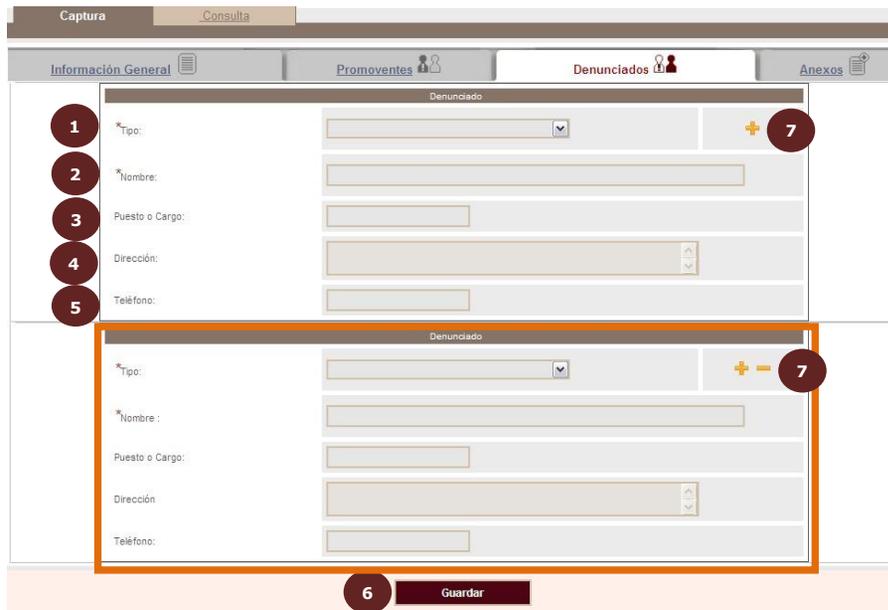
Promoventes

- 1 Tipo:** Elije el tipo de Promovente, dependiendo de la selección se habilitan otros campos como son cargo o puesto.
- 2 Nombre:** Captura el nombre completo del promovente.
- 3 Dirección:** Escribe la dirección de la persona que levanta la denuncia.
- 4 Teléfono:** Captura el número telefónico del Promovente.
- 5 Correo Electrónico:** Captura la dirección de correo electrónico del Promovente.
- 6 Guardar:** Haz clic en este botón para **almacenar** la información en la base de datos del Sistema.
- 7 Signo +:** Despliega otro apartado de Promovente para que realices la captura de los datos Demandando o denunciado.

Importante

- Los campos marcados con asterisco (*) son requeridos por el Sistema en **todos** los módulos.
- Al presionar el botón  el Sistema despliega nuevos campos para capturar información de un nuevo Promovente que acompañe a la queja o denuncia, para contraer este apartado de Promovente presiona el botón .
- Dependiendo de la selección en el tipo de persona que Promueve la queja, el Sistema habilitará campos de captura pidiendo los datos solicitados.

Pantalla de Captura Denunciados



A continuación se describe la pantalla de **Captura**.

Denunciados

- 1 Tipo:** Elige el tipo de Denunciado, dependiendo de la selección se habilitan otros campos como son cargo o puesto.
- 2 Nombre:** Captura el nombre completo del denunciado o demandado.
- 3 Puesto o Cargo:** Escribe el puesto que actualmente ejerce la persona denunciada.
- 4 Dirección:** Escribe la dirección de la persona demandada o denunciada.
- 5 Teléfono:** Captura el número telefónico del Demandado o denunciado.
- 6 Guardar:** Haz clic en este botón para **almacenar** la información en la base de datos del Sistema.
- 7 Signo +:** Despliega otro apartado de Denunciado para que realices la captura de los datos de la persona denunciada.

Importante

- Los campos marcados con asterisco (*) son requeridos por el Sistema en **todos** los módulos.
- Al presionar el botón  el Sistema despliega nuevos campos para capturar información de un nuevo Denunciado que acompañe a la queja o denuncia, para contraer este apartado presiona el botón .
- Dependiendo del tipo de denunciado seleccionado, el Sistema habilitará campos de captura pidiendo los datos solicitados.



A continuación se describe la pantalla de **Captura**.
Anexos

Formatos permitidos para subir

Archivo comprimido	Zip
Archivo comprimido	Rar
Imagen	jpg
Imagen	jpeg
Imagen	png
Imagen	bmp
Sonido	mp3
Sonido / Video	mp4
Video	avi
Video	mpg
Video	mpeg
Video	3gp
Video	wmv
Texto	txt
Texto	doc
Texto	docx
Hoja de Calculo	xls
Hoja de Calculo	xlsx
Adobe Reader	pdf
Hoja Presentación	ppt
Hoja de Presentación	pptx

Importante

- Puedes subir los archivos que se requieran, siempre y cuando no se excedan en conjunto más de 50 MB.
- Al deslizar el cursor sobre la siguiente imagen el Sistema mostrará el tipo de formato de los archivos permitidos para ser anexados
- Para eliminar un archivo adjunto haz clic en el botón **eliminar**.
- Si el Demandante cuenta con información adicional que quiera anexar. Ejemplo: Fotos, videos y/o documentos que no estén digitalizados, los deberás escanear previamente para anexarlos.

- 1 Documento Adjunto:** Presiona el botón **Examinar**, localiza tu archivo en tu máquina y después de seleccionarlo, presiona el botón **Abrir**.
- 2 Guardar:** Haz clic en este botón para **almacenar** la información en la base de datos del Sistema.
- 3 Subir:** Presiona este botón para adjuntar los archivos después de que han sido previamente seleccionados.
- 4 Eliminar:** Haz clic en este botón para eliminar el archivo adjunto.

Consulta de Quejas



Este módulo permite realizar consultas de las quejas o denuncias recibidas en Oficialía de Partes de las distintas juntas (*Juntas Locales, Juntas Distritales, o bien, Oficinas Centrales*), que han sido capturadas. Al seleccionar la opción "Consulta" sólo se muestra la última queja registrada en el sistema (a modo de referencia y saber cuantas quejas se han registrado), dependiendo de la localidad del usuario que acceso al Sistema.



¿Cómo se Consulta una Queja o Denuncia?

Siguiendo estos sencillos pasos

Paso 1

Haz clic en la pestaña de Consulta para consultar la última Queja ingresada al Sistema, o escribe el número de la Queja o Denuncia en el cuadro de texto superior derecho y haz clic en el botón:

Buscar

Muestra la pantalla con los datos de la **Información General**, correspondiente al número de búsqueda de la queja.

Si presionas sobre la imagen  te mostrará un mensaje en el cual te pregunta si quieres abrir o guardar el archivo de la queja escaneada.

Paso 2

Haz clic en la pestaña **Promoventes**.

El Sistema te muestra la información correspondiente a la persona que realizó la denuncia.

Nota Importante: Siempre puedes regresar a la página de captura presionando el botón.

Regresar a Captura



Nota: Al dar clic en la pestaña de **Consulta**, el Sistema te mostrará el último registro que se capturó.

Continuando con el procedimiento para realizar la Consulta de la Queja o Denuncia.

Paso 3

Haz clic en la pestaña **Denunciados**, el sistema despliega los datos de la persona demandada correspondiente al número de la queja de búsqueda.



The screenshot shows the 'Denunciados' tab selected in the system interface. The interface includes a navigation bar with 'Captura' and 'Consulta' tabs. Below the navigation bar, there are tabs for 'Información general', 'Promoventes', 'Denunciados', and 'Anexos'. The 'Denunciados' tab is highlighted with an orange box. Below the tabs, there is a table with the following columns: 'Nombre', 'Siglas del Partido o Coalición', 'Puesto o Cargo', 'Dirección', and 'Teléfono'. The table contains one row with the text 'Quien resulte responsable'. Below the table, there is a button labeled 'Regresar a Captura'.

El botón **Regresar a Captura** te permitirá regresar de nuevo a la *Pantalla Principal* del Sistema para que realizar un nuevo registro.

Paso 4

Haz clic en la pestaña **Anexos**, para que el Sistema te muestre los documentos que están disponibles en cada caso.



The screenshot shows the 'Anexos' tab selected in the system interface. The interface includes a navigation bar with 'Captura', 'Consulta', and 'Modifica' tabs. Below the navigation bar, there are tabs for 'Información general', 'Promoventes', 'Denunciados', and 'Anexos'. The 'Anexos' tab is highlighted with an orange box. Below the tabs, there is a table with the following columns: 'Nombre del documento'. The table contains two rows with the text 'Documentación.doc' and 'Roles.xls'. Below the table, there is a button labeled 'Regresar a Captura'.

Nota: Al dar clic sobre en nombre del archivo o documento, el Sistema muestra la opción de guardar o descargar el archivo.

Este módulo te permite realizar Modificaciones de las quejas o denuncias recibidas en Oficialía de Partes de las distintas juntas (*Juntas Locales, Juntas Distritales, o bien, Oficinas Centrales*).

Para que puedas realizar la modificación es **IMPORTANTE** que busques el número de la queja o denuncia que requieres modificar, para que se active la pestaña **Modifica**.



¿Cómo se modifica?

Siquiendo estos sencillos pasos

Paso 1

Haz clic en la pestaña **Modifica**, se despliega la **Información General** de la Queja o Denuncia y selecciona la información que deseas modificar.



Si presionas sobre la imagen  te mostrará un mensaje en el cual te pregunta si quieres abrir o guardar el archivo de la queja escaneada.

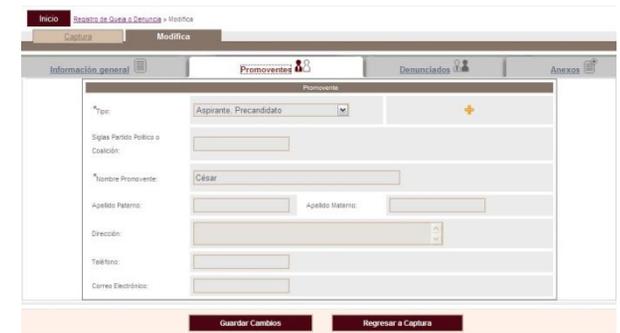
Paso 2

Para modificar los datos de los **Promovientes**, haz clic en la pestaña, del mismo nombre y da un clic sobre el campo del cual deseas modificar la información.



Paso 3

Si requieres modificar los datos de los **Denunciados**, selecciona la pestaña del mismo nombre y haz un clic sobre el campo que quieres modificar.

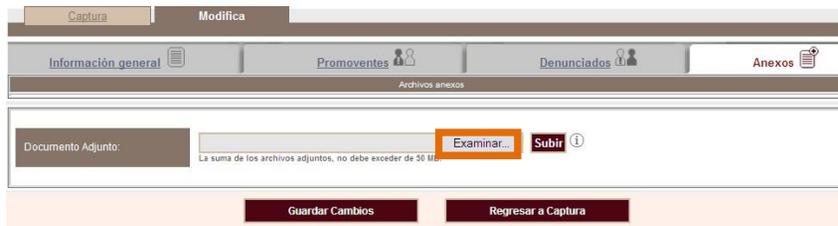


Nota Importante: Si la Queja o Denuncia ya fue asignada por el Validador, no podrás modificar la información (No se mostrara la pestaña Modifica) Si das clic sobre el botón **Guardar cambios**, te muestra la pantalla del **Paso 5**.

Continuando con el procedimiento para realizar una Modificación, realice lo siguiente:

Paso 4

Si quieres modificar **Anexos**, selecciona la pestaña y haz un clic sobre el botón Examinar para buscar el archivo en tu computadora.



Documentos adjuntos: Examinar... Subir

La suma de los archivos adjuntos, no debe exceder de 50 MB.

Guardar Cambios Regresar a Captura

Una vez seleccionado el archivo, haz clic en el botón **Subir** para anexarlo.



Documentos adjuntos: C:\WANCY\Documentación.doc Examinar... Subir

La suma de los archivos adjuntos, no debe exceder de 50 MB.

Nombre del archivo	Tamaño	eliminar
Oficio.docx	273. Kb	eliminar

Guardar Cambios Regresar a Captura

Si quieres eliminar un archivo, presiona el botón

eliminar

Paso 5

Para aplicar los cambios realizados presiona el botón

Guardar Cambios

Se despliega la siguiente pantalla indicando que ya se realizó la modificación respetando el número de la Queja o Denuncia.



Martes 27 de septiembre de 2011

Sistema Integral de Quejas y Denuncias v. 1.0

Usuario: BERNAL MORALES JUANA

Registro de Queja o Denuncia Reportes Estadísticas

Se han guardado la queja con número: 17

Aceptar

IFE INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL

CAU: Centro de Atención a Usuarios
cau@ife.org.mx Tels.: 01 800 433 4367 Lada sin costo y 5483 8110 D.F. y Área Metropolitana
Horario de atención: Lunes a viernes: 9:00-20:00 hrs. Sábado: 9:00-16:00 hrs.
Derechos Reservados Instituto Federal Electoral 1996 - 2011

Da un clic en el botón.

Aceptar



Guía de uso elaborada por:

Unidad de Servicios de Informática (UNICOM)

Departamento de Medios Educativos en
Informática

Proceso Electoral Federal 2011-2012

