

ORIENTACIÓN, ASESORIA Y CITAS DE INFORMATTEL



**INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA**

GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN



INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

ORIENTACIÓN, ASESORIA Y CITAS EN INFORMATTEL

CÓDIGO: P-OAC-01
VERSIÓN: 01
EMISIÓN:
PÁGINA: 1 de 7

SUBDIRECCIÓN GENERAL

ELABORA Y CONTROLA	REVISAR	APRUEBA	EXPIDE
Lic. Elizabeth Martínez Gaspar	Lic. Laura Perla Córdova Rodríguez Lic. Carlos González	Lic. Reynaldo Cantú Shay Lic. Laura Perla Córdova Rodríguez	Lic. Reynaldo Cantú Shay Director General

I. OBJETIVO

Recibir y atender de manera eficaz las llamadas de orientación en materia legal, en cualquiera de las ramas jurídicas, para ayudar a solventar las dudas de los usuarios del Instituto al 070 (Informatel) y buscar que la orientación brindada sea de calidad y correcta.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal del Instituto adscrito a las oficinas de INFORMATTEL.

III. DEFINICIONES

INFORMATTEL: es un servicio que ofrece el Gobierno del Estado para informar y orientar sobre toda la estructura gubernamental, así como todos los trámites y servicios de gobierno del orden federal y municipal.

IV. COMPETENCIAS

Asesor: Es aquella persona responsable de ofrecer la información y asesoramiento en las líneas del 070 INFORMATTEL con la finalidad de brindar asesoría y orientación materia legal, en cualquiera de las ramas jurídicas

V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

A. NIVEL FEDERAL

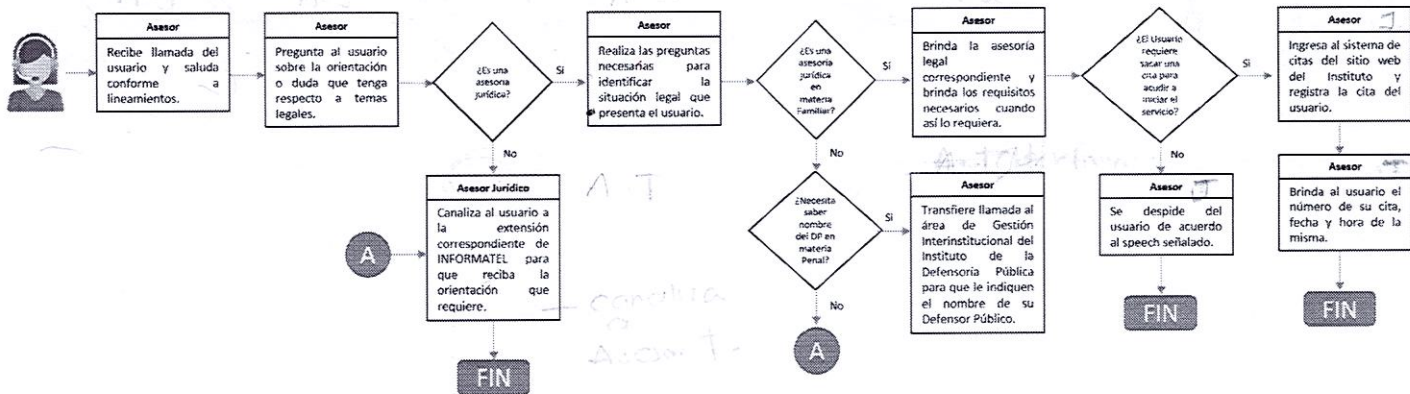
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

B. NIVEL LOCAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Nuevo León.
- Ley de Defensoría Pública del Estado de Nuevo León.
- Reglamento del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de Nuevo León.



VI. DIAGRAMA DE FLUJO



VII. DESCRIPCIÓN

7.1 El Asesor Jurídico recibe llamada previamente filtrada por el Asesor Telefónica del 070 y brinda el siguiente saludo:

"Defensoría Pública buenos días/ tardes, le atiende _____, ¿En qué le puedo servir?"

7.2 El Asesor Jurídico realiza al usuario las preguntas necesarias para identificar el caso o situación que presenta.

¿Me puede platicar la situación que está presentando?

Si identifica que es un tema que no le compete, transfiere a la extensión de un Asesor telefónico para que le brinde la orientación necesaria.

7.3 En caso de que el usuario desee saber el nombre del Defensor Público asignado en materia penal, transferirá al teléfono de la Unidad de Gestión Interinstitucional **81 1970 4081** para que se le brinde la información necesaria.

7.4 Si el tema es competencia del Asesor Jurídico, brinda la información correspondiente de acuerdo a los catálogos que se encuentran en el sistema de INFORMATTEL.

7.5 Una vez brindada la información y requisitos respecto a la problemática del usuario, informa al usuario sobre el sistema de cita con el que cuenta el Instituto en materia familiar y le señalará al usuario:

“Con el fin de brindarle un servicio integral le informo que el instituto en su portal WEB cuenta con un sistema de citas, con la finalidad de agilizar el servicio, en este momento le pudo agendar su cita si así lo desea ¿Desea que le agenda una cita en este momento?”

Si la respuesta es “No”, se despide con el siguiente speech:

“Gracias por llamar a la Defensoría Pública del Estado, que tenga un excelente día”

Si el usuario desea agendar cita, el Asesor Jurídico ingresará a la siguiente liga: <http://www.idpnl.gob.mx/citas/AgendaCita.aspx>, e ingresará la información que el sistema le solicitará:

7.4.1 La página principal cuenta con dos opciones:

- Agenda
- Consulta

La opción de “Agenda tu cita”, te da 15 minutos para completar la información y programar tu cita.



7.4.2 Selecciona área del Instituto, en el apartado de “ÁREA” se despliegan dos opciones:

1. Familiar
2. Monterrey y Métodos Alternos



INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

ORIENTACIÓN, ASESORIA Y CITAS EN INFORMATEL

CÓDIGO:	P-OAC-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	
PÁGINA:	4 de 7

UNIDAD JURÍDICA DEL IDPNL

Al seleccionar una de las opciones me muestra información del servicio que brindan en cada área y la dirección de las oficinas.

PASO 1: Selecciona área del Instituto

Área:

Área

¿De qué trata?

Brindar asesoría y patrocinio jurídico en los asuntos de su competencia, de Juicios Ordinario Civil, Sucesorios, Rectificación de Actas del Estado Civil, Procedimientos Orales, Actos Prejudiciales, Incidentes, Ejecución de Sanciones y de Convenio, Diligencias de Jurisdicción Voluntaria y Autorizaciones Judiciales, a las personas que los soliciten en los términos que establece la Ley, su reglamento y demás disposiciones aplicables.

Dirección

Ubicación

Planta Baja del Edificio Central
Matamoros 311 Oriente Esquina con
Galeana Zona Centro de Monterrey,
N.L. C.P 64000

7.4.3 Selecciona el tipo de trámite”, en el área de Familiar cuentan con 33 tipos de servicios y en el área de Métodos cuentan con 5 opciones

Familiar

✓ -- Selecciona --

ADOPCIÓN

AUTORIZACIÓN JUDICIAL PARA SALIR DEL PAÍS

CAMBIO DE REGIMEN MATRIMONIAL

CONVIVENCIA Y POSESIÓN INTERINA DE MENORES

DEPENDENCIA ECONOMICA

DIVORCIO

DIVORCIO VOLUNTARIO

ENAJENACIÓN DE BIENES DE MENORES

EXTINCIÓN DE PATRIMONIO FAMILIAR

IDENTIDAD DE FECHA DE NACIMIENTO

IDENTIDAD DE NOMBRE

JUICIO DE TRANSMISIÓN HEREDITARIA

NULIDAD MATRIMONIO

JUICIO SUCESORIO DE INTESTADO

JUICIO SUCESORIO TESTAMENTARIO

DECLARACIÓN DE CONCUBINATO

MEDIDAS PROVISIONALES DE DECLARACIÓN DE AUSENCIA

NOMBRAMIENTO DE TUTOR O ESTADO DE INTERDICCIÓN

NULIDAD DE ACTA DE NACIMIENTO

PETICIÓN DE ALIMENTOS

PERDIDA DE LA PATRIA POTESTAD

RECONOCIMIENTO, DESCONOCIMIENTO Y CONTRADICCIÓN DE PATERNIDAD

RECTIFICACIÓN ACTA DE DEFUNCIÓN

RECTIFICACIÓN ACTA DE MATRIMONIO

RECTIFICACIÓN ACTA DE NACIMIENTO

RECTIFICACIÓN DE FECHA DE NACIMIENTO

REGISTRO EXTEMPORANEO DE DEFUNCIÓN

REGISTRO EXTEMPORANEO DE NACIMIENTO

RESTITUCIÓN DE GUARDA Y CUSTODIA

SEPARACIÓN CAUTELAR DE MENORES

SEPARACIÓN CAUTELAR DE PERSONAS

SEPARACIÓN PROVISIONAL DE CONYUGES

OTROS

Métodos Alternos

PASO 2: Selecciona el tipo de trámite

Trámite: *

✓ -- Selecciona --

CONVIVENCIA

CUSTODIA

INCUMPLIMIENTO DE CONVENIO

LIQUIDACIÓN DE SOCIEDAD CONYUGAL

PENSIÓN ALIMENTICIA

7.4.4 Se deberán llenar todos y cada uno de los campos marcados en obligatorio en el formulario que el sistema nos arroja.

PASO 3: Llena tus datos

Nombre *	Paterno *	Materno *
Fecha nacimiento *	CURP	
17/01/2022		
Correo: *	Telefono: *	
nombreusuario@gmail.com	000-000-0000	

7.4.5 Posteriormente se deberá ingresar el día y la hora para la cita del usuario.

PASO 4: Selecciona fecha y hora tu cita

Disponible

Poca Disponibilidad

Sin Disponibilidad

Selecciona fecha de tu cita: *

12/01/2022

Enero 2022

Lu	Ma	Me	Ju	Vi	Sa	Do
27	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
31	1	2	3	4	5	6

Selecciona hora de tu cita: *

7.4.6 Finalizar dando clic en “Agendar Cita” y arrojará una pantalla con la confirmación de la cita y el folio.

Su cita se ha agendado correctamente

- Si ha registrado un correo electrónico, recibirá por este medio la confirmación de su cita.
- De lo contrario, favor de IMPRIMIR, DESCARGAR O TOMAR UNA CAPTURA de su comprobante.

IMPRIMIR

NL
INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

Folio: 5/18012022-FAM6-2774

DANIELA RAMIREZ CASAS

Familiar-Monterrey-DIVORCIO

FECHA	14/01/2022
HORA	08:40
UBICACIÓN	Puerta Baja del Edificio Central Matamoros 311 Oriental Esquina con Galeana Zona Centro de Monterrey, N.L. C.P. 64000

NOTA: Presentarse 10 minutos antes de la hora señalada, de lo contrario no aseguramos su lugar en el horario que eligió.



INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

ORIENTACIÓN, ASESORIA Y CITAS EN INFORMATTEL

CÓDIGO: P-OAC-01

VERSIÓN: 01

EMISIÓN:

PÁGINA: 6 de 7

UNIDAD JURÍDICA DEL IDPNL

El asesor jurídico finalizará su llamada con el speech de despedida.

VIII. INDICADORES ESTADÍSTICOS

#	Dato estadístico
1	Cantidad de llamadas contestadas
2	Cantidad de llamadas sin contestar
3	Cantidad de citas realizadas
4	Cantidad de llamadas terminadas por el usuario

IX. ANEXOS

N.A.



INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

ORIENTACIÓN, ASESORIA Y CITAS EN INFORMATTEL

CÓDIGO:	P-OAC-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	
PÁGINA:	7 de 7

UNIDAD JURÍDICA DEL IDPNL

X. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	16/02/2022	Creación del procedimiento

Regulador *[Signature]*

