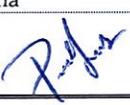
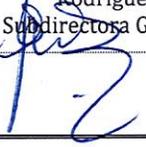


	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN APOYO TÉCNICO		CÓDIGO: P-AAT-01
			VERSIÓN: 01
			EMISIÓN: 01/07/2022
			PÁGINA: 1 de 16
DIRECCIÓN DE APOYO TÉCNICO			
ELABORA Y CONTROLA	ELABORA Y REvisa	APRUEBA	EXPIDE
Lic. María Fernanda Plancarte Medina Lic. Pamela Salinas de la Peña	Lic. Juan Antonio Mares Director de Apoyo Técnico	Lic. Laura Perla Córdova Rodríguez Subdirectora General	Lic. Reynaldo Cantú Shay Director General
 			

ÍNDICE

I.	Glosario	2
II.	Introducción	2
III.	Misión	4
IV.	Visión	4
V.	Objetivos generales.....	5
VI.	Objetivos particulares	5
VII.	Marco Jurídico	5
	A. Tratados Internacionales.....	5
	B. Legislación Nacional	5
	C. Legislación Local.....	5
VIII.	Organigrama y obligaciones de la unidad	5
IX.	Funciones a desarrollar	6
X.	Procesos de la Dirección de Apoyo Técnico	9
XI.	Diagrama de los procesos	10
	11.1. Diagrama de Flujo “General de la Dirección de Apoyo Técnico”	10
XII.	Descripción de diagrama	11
	11.1. Diagrama de Flujo “General de la Dirección de Apoyo Técnico	11
XIII.	Reglas generales y principios de la Dirección de Apoyo Técnico	12
XIV.	Anexos.....	14
XV.	Control de cambios.....	16

I. Glosario

- a) **Peritaje:** Es el conjunto de actividades en el estudio de un objeto, hecho o persona para arribar a conclusiones de opinión fundada en los principios de una ciencia o disciplina científica.
- b) **Perito:** Es el especialista en una ciencia, técnica, arte o profesión que pone sus conocimientos al servicio.
- c) **Terapeuta:** Es el profesional en el campo de la psicología que brinda tratamiento psicológico.
- d) **Terapia psicológica:** Conjunto de sesiones que conforman un tratamiento psicológico.
- e) **V.o.B.o:** Visto Bueno
- f) **Usuario:**
 - Es la persona que cuenta con servicio de representación jurídica;
 - Defensor Público que provee de trabajo a la Dirección de Apoyo Técnico;
 - Cualquier persona que recibe los servicios de Apoyo Técnico.

II. Introducción

La Dirección de Apoyo Técnico, surgió por decreto número 443, publicado en el Periódico Oficial del Estado, el 18 de junio de 1997, donde en su artículo 16 fracción VII, enuncia al Coordinador del Área de Apoyo Técnico, y a mayor abundamiento, el numeral 33 precisa que “la Coordinación del Área de Apoyo Técnico estará constituida por un coordinador, los trabajadores sociales y los peritos que se requieran, quienes prestarán sus servicios en las áreas penales y de asuntos no penales en apoyo a las funciones de los defensores adscritos a las mismas”.

Así mismo, el 6 de febrero de 2009, se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo León, el decreto número 330, por el cual se expide la Ley de Defensoría Pública para el Estado de Nuevo León, en donde el artículo 31 al hacer referencia a la estructura administrativa del



INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN APOYO TÉCNICO

CÓDIGO:	P-AAT-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	3 de 16

DIRECCIÓN DE APOYO TÉCNICO

Instituto, en su fracción X, le da el carácter de Dirección de Apoyo Técnico a la que fuera entonces una coordinación.

Posteriormente, el 16 de septiembre de 2015, se publicó en el Periódico Oficial del Estado, el reglamento más reciente de la Ley de Defensoría Pública para el Estado de Nuevo León, donde se hace referencia a que la Dirección de Apoyo Técnico está constituida por un Director, Jefes de Área, Trabajadores Sociales, Criminólogos, Psicólogos, Terapeutas, Investigadores del Delito, Peritos y el personal administrativo que se requiera para la adecuada prestación del servicio.

Entre sus funciones destacan, además de los servicios periciales, la investigación de antecedentes y elaboración de estudios socioeconómicos a fin de emplear la información para argumentar durante la aplicación, sustitución, modificación o extinción de medidas cautelares, providencias precautorias, juicios orales, individualización de la pena, beneficios preliberacionales, medidas de seguridad y demás. Así mismo la asistencia al Defensor como consultor técnico en las audiencias, y en su caso, evidenciar la necesidad de mejorar los tratamientos de inserción y reinserción implementados por la Autoridad competente.

Los servicios brindados por la Dirección de Apoyo Técnico abarcan asuntos de orden penal y de justicia para adolescentes, materias civil, mercantil, familiar, amparos y demás, a fin de asistir en el cumplimiento de los propósitos de un sistema de defensa pública integral.

Como parte de sus obligaciones, el artículo 13 de la Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León establece que “cada dependencia deberá contar con manuales de organización y procedimientos administrativos” aunado a los lineamientos en el mismo sentido que obran en el artículo 22 fracción XIII de la Ley de Defensoría Pública para el Estado de Nuevo León, por ello, para contribuir a la organización y buen funcionamiento se ha determinado la necesidad de la elaboración de una herramienta de apoyo que se construya, revise, apruebe, difunda, cumpla y actualice.



CÓDIGO:	P-AAT-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	4 de 16

En este sentido la Dirección de Apoyo Técnico ha emitido el presente manual el cual tiene como objetivo informar su funcionamiento y estructura administrativa, con la finalidad de facilitar e identificar las funciones y competencias que cada uno de sus integrantes realiza. Para lo cual el presente manual se divide en dos partes:

Lo relativo a su organización, antecedentes históricos, marco jurídico que sustenta las labores, misión, visión, organigrama y descripción general de puestos que conforman la Dirección; Lo concerniente a sus procedimientos que hacen referencia a las funciones o actividades que se siguen de forma sistemática para el óptimo desarrollo de los procesos.

Lo anterior, considerando que todo organismo público o privado requiere trabajar de forma ordenada, jerárquica, con sentido de identidad, desarrollando sus procesos de manera óptima, estableciendo sus competencias y responsabilidades con la finalidad de prestar servicios de manera eficaz y con altos estándares de calidad.

III. Misión

Brindar asistencia pericial y técnica en defensa de los derechos de nuestros usuarios, a través de técnicas, metodología y herramientas científicas, aplicadas por especialistas de experiencia con altos estándares deontológicos.

IV. Visión

Formar una Dirección con servicios jurídicos de calidad y eficiencia para la ciudadanía del Ser un ejemplo en el ámbito nacional e internacional por la contribución en la defensa de los derechos de personas en condiciones de vulnerabilidad, a través de la prestación gratuita de servicios periciales en ciencias forenses; manteniéndonos en la vanguardia de equipos, herramientas y procedimientos, así como en el nivel de formación de nuestros Peritos.

V. Objetivos generales

Brindar asistencia pericial y técnica integral a través de técnicas, metodología y herramientas científicas en defensa de los derechos de los usuarios.

VI. Objetivos particulares

1. Contar con personal capacitado y certificado para la realización de sus funciones como especialistas en una materia.
2. Brindar asistencia pericial y técnica empleando metodología científica apegada a estándares internacionales de la ciencia.
3. Brindar atención especializada en diversas ramas de las ciencias para apoyar en la atención de usuarios pertenecientes a grupos vulnerables, vigilando el respeto a sus derechos humanos.

VII. Marco Jurídico

A. Tratados Internacionales

- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos;
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.

B. Legislación Nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Código Nacional de Procedimientos Penales.

C. Legislación Local

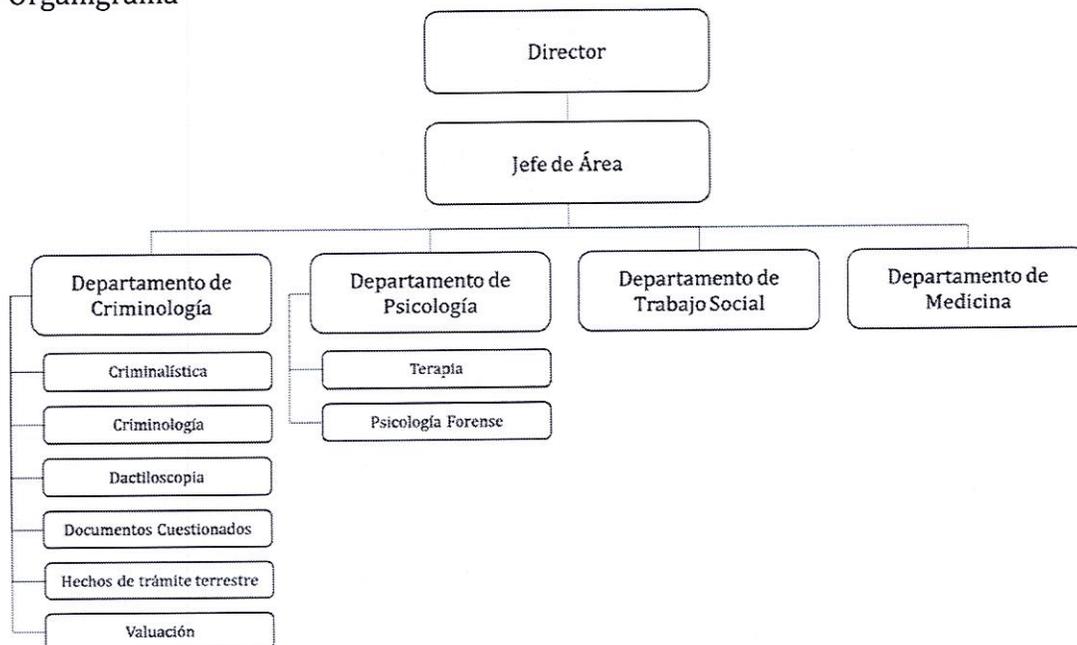
- Constitución política del Estado de Nuevo León
- Ley de Defensoría Pública para el Estado de Nuevo León
- Reglamento de la Ley de Defensoría Pública para el Estado de Nuevo León

VIII. Organigrama y obligaciones de la unidad

La Dirección de Apoyo Técnico está constituida por un Director, Jefes de Área, Trabajadores Sociales, Criminólogos, Psicólogos, Terapeutas, Investigadores del Delito, Peritos y personal administrativo.

Las áreas que conforman la Dirección son Criminología, Psicología, Trabajo Social y Medicina.

A. Organigrama



IX. Funciones a desarrollar

A. Director

1. Supervisa y controla las actividades del personal a su cargo, planea proyectos y contratos con entidades, dependencias y organismos públicos del Gobierno Estatal y Municipal en las materias propias de su competencia y los presenta a la Dirección General para su aprobación.
2. Supervisa las acciones requeridas para que el Defensor Público y los usuarios que soliciten una intervención pericial cuente con la información necesaria para la consecución de otorgar una defensa adecuada y un servicio de calidad.
3. Fiscaliza el desempeño de los integrantes del área, a fin de establecer perfiles y mejor desempeño de sus funciones.
4. Promocionar los asensos y contrataciones del personal requerido.

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN
APOYO TÉCNICO**

CÓDIGO:	P-AAT-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	7 de 16

DIRECCIÓN DE APOYO TÉCNICO

5. Informar veraz y oportunamente a la superioridad el desempeño, áreas de oportunidad y circunstancias de la Dirección.
6. Establecer sesiones de trabajo con el equipo multidisciplinario para retroalimentación y novedades, detectando áreas de oportunidad tanto operativas como de logística.
7. Estar al pendiente de la capacitación y actualización de los forenses para el buen desempeño de las pericias encomendadas.
8. Procurar y supervisar el buen ambiente laboral, impulsando el respeto en todo momento.
9. Procurar y supervisar el buen cumplimiento del presente manual, enfatizando el orden y el cumplimiento real de sus reglas, principios y formas de operatividad.
10. Establecer las indicaciones, procurando la fluidez en la comunicación, para el correcto funcionamiento del área con el jefe de área correspondiente y el personal a su mando.

B. Personal de especialidad

1. Llevar los procedimientos que se encuentren dentro del manual de organización de las especialidades de apoyo técnico.

C. Jefe de Área

1. Coordina actividades para hacer más eficiente la labor del personal y dar cumplimiento en tiempo y en forma a las peticiones de los Defensores Públicos y autoridades, realiza actividades administrativas y gestiona los recursos materiales para el funcionamiento de la Dirección y actividades de carácter académico que garanticen los requisitos de capacitación y actualización continua del personal.



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN
APOYO TÉCNICO

CÓDIGO:	P-AAT-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	8 de 16

DIRECCIÓN DE APOYO TÉCNICO

2. Administrar los servicios requeridos con la verificación previa de los mismos, la asignación y distribución del trabajo hacia los operadores, por especialidad, perfil y carga laboral, atendiendo cualquier observación al respecto.
3. Supervisar el informe final que elabora el forense, perito, o encargado, otorgando el Visto Bueno o en su defecto generar las observaciones del caso, a fin de brindar un servicio completo y oportuno de calidad debidamente inspeccionado, informado al Director de ello. Sin que lo anterior obste el buen y profesional desempeño del perito en el desarrollo de su trabajo ni que lo releve de sus diversas, responsabilidades.
4. Informar diaria y oportunamente al Director las novedades de servicios requeridos, y los entregados o finalizados, con las observaciones o comentarios sobre los particulares y circunstancias
5. Supervisar el combate oportuno del trabajo rezagado, a fin de cumplir los compromisos y porcentajes de productividad requeridos por la superioridad.
6. Informar con diligencia, veraz y oportunamente al Director sobre cualquier circunstancia en la operatividad, logística o de índole personal, del equipo integrante de la Dirección para la toma de decisiones e instrucciones del personal.
7. Procurar el respeto, buen y sano ambiente laboral, vigilando y supervisando las indicaciones dadas al personal por la superioridad.

D. Recepcionista:

1. Realiza labores administrativas relacionadas con el control
2. Recepción de llamadas, citas y registro en bitácoras

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN
APOYO TÉCNICO

CÓDIGO:	P-AAT-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	9 de 16

DIRECCIÓN DE APOYO TÉCNICO

3. Agenda de terapias
4. Da orientación a usuarios.

E. Chofer:

1. Realiza labores administrativas al apoyar en el traslado del personal a las diversas diligencias que les son encomendadas fuera de las instalaciones de la Dirección.
2. Vigila las condiciones y señala las necesidades de mantenimiento y reparación del vehículo asignado a la Dirección.

X. Procesos de la Dirección de Apoyo Técnico

La dirección de apoyo técnico cuenta con dos manuales de organización. Mientras uno es general, otro abarca todo el ámbito de especialidades que conoce dicha área. En este manual únicamente se entiende el proceso "General de la Dirección de Apoyo Técnico".



INSTITUTO DE DEFENSORÍA PÚBLICA
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

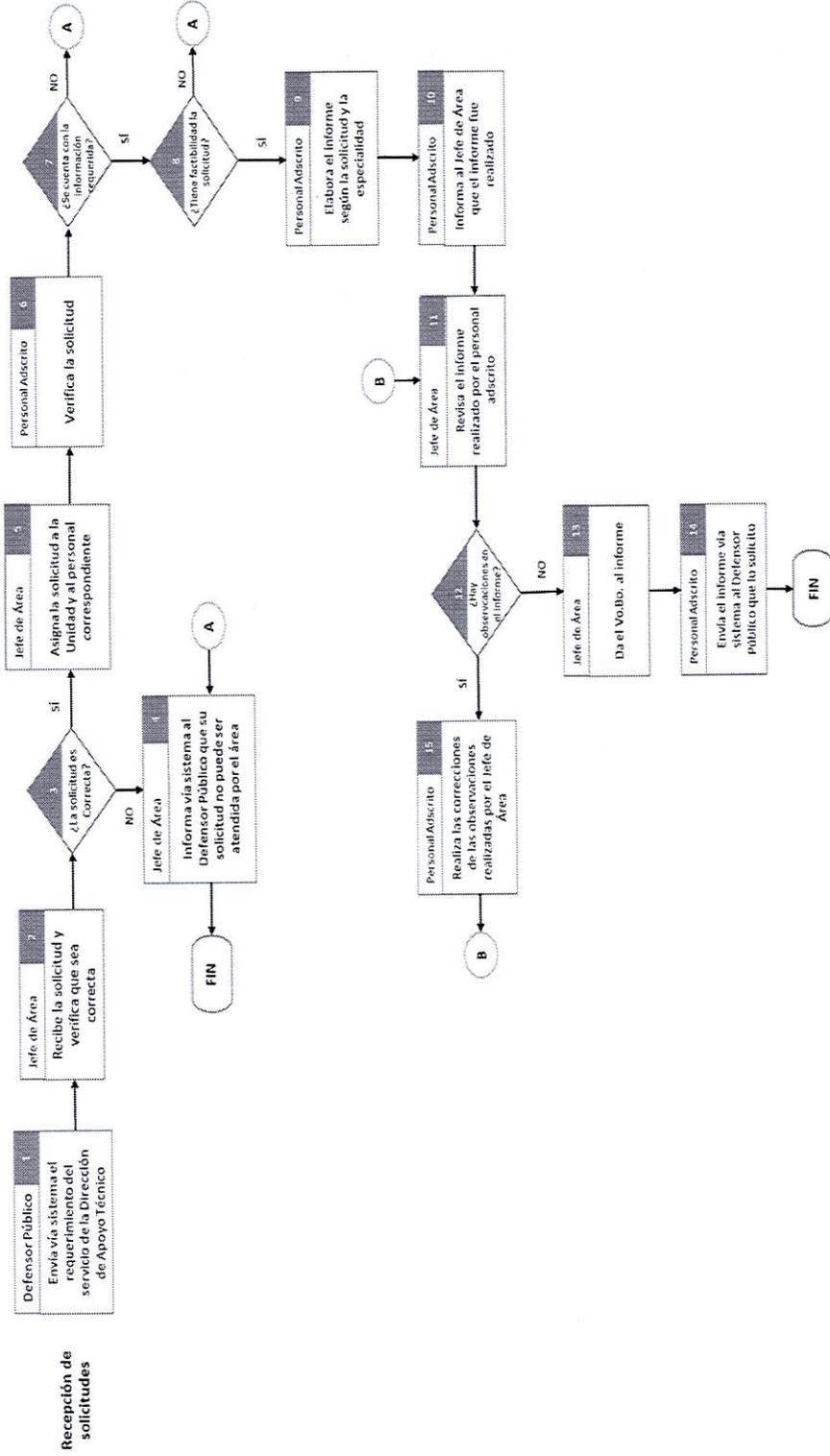
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN APOYO TÉCNICO

CÓDIGO: P-AAT-01
VERSIÓN: 01
EMISIÓN: 01/07/2022
PÁGINA: 10 de 16

DIRECCIÓN DE APOYO TÉCNICO

XI. Diagrama de los procesos

11.1. Diagrama de Flujo “General de la Dirección de Apoyo Técnico”



XII. Descripción de diagrama

11.1. Diagrama de Flujo “General de la Dirección de Apoyo Técnico

- 11.1.1 El defensor Público envía la vía sistema una solicitud de algún servicio que ofrezca la dirección de Apoyo Técnico en cualquiera de sus especialidades;
- 11.1.2 El jefe de área de la Dirección revisa el sistema y las solicitudes que han sido realizadas;
- 11.1.3 Verifica que la solicitud sea parte del catálogo de servicios que brinda la dirección;
- 11.1.4 Si el servicio requerido no es parte de los catálogos de la dirección el jefe de área informa al defensor público que solicito el servicio que no es competencia del área vía sistema y se finaliza la solicitud;
- 11.1.5 Si la solicitud requerida es parte del catálogo de servicios que brinda la dirección, el jefe de área asigna al personal adscrito según la especialidad
- 11.1.6 El personal adscrito asignado verifica la solicitud asignada por el jefe de área;
- 11.1.7 Verifica si la solicitud no tiene la información necesaria se remite al inciso marcado como “A”, punto 11.1.4; si la información es completa pasamos el punto siguiente;
- 11.1.8 Verifica si la solicitud tiene factibilidad, si está no contiene lo necesario se remite al inciso marcado como “A”, punto 11.1.4; si la solicitud es factible pasamos al punto siguiente;
- 11.1.9 El especialista elabora el informe según sea la solicitud;
- 11.1.10 Este informa y muestra al Jefe de Área el informe realizado;
- 11.1.11 El jefe de área revisa el informe realizado por el especialista
- 11.1.12 Si el informe cuenta con alguna observación el jefe de área informa a el especialista y remite al paso 11.1.15; en dado de caso de no contar con ninguna observación

- 11.1.13 Da el Visto Bueno del informe al especialista
- 11.1.14 El especialista envía vía sistema el informe solicitado por el Defensor Público y finalizamos el proceso
- 11.1.15 Personal Adscrito realiza los cambios a las observaciones realizadas por el Jefe de Área y se remite al inciso marcado como “B”, punto 11.1.11.

XIII. Reglas generales y principios de la Dirección de Apoyo Técnico

a. Reglas generales

1. Todo servicio se atiende.
2. Nuestros servicios son gratuitos.
3. Diligencia en todo servicio.
4. Amar el servicio público gratuito.
5. Respetar a sus compañeros de oficina, en su manera de pensar y actuar.
6. Extremar la higiene en las instalaciones de trabajo, procurando tener y mantener la limpieza en todas las áreas de servicio.
7. Procurar un buen ambiente de trabajo.
8. Evitar toda belicosidad, maltrato, acoso, hostigamiento, discriminación, con los compañeros del trabajo y usuarios.
9. Pulcritud en el área de trabajo de cada uno.
10. Decoro y respeto a la Institución, a la profesión, a los compañeros y usuarios con nuestra vestimenta.
11. Respetar el espacio y área de trabajo de nuestro compañero.
12. Evitar turbar o de alguna forma desconcentrar a nuestro compañero de trabajo durante el desempeño de su función y el resto de la jornada laboral.
13. Respetar las líneas de autoridad y cadenas de mando, señaladas.
14. Respetar la forma de trabajo, determinadas por la Institución.
15. Procurar la seguridad e integridad física en el desempeño de nuestro trabajo

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN
APOYO TÉCNICO**

CÓDIGO:	P-AAT-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	13 de 16

DIRECCIÓN DE APOYO TÉCNICO

16. Informar diligentemente cualquier circunstancia que merme el desempeño de la encomienda asignada o bien que ponga en riesgo a la Institución.
17. Estar presentes y participar sobre temas de avance y áreas de oportunidad en las juntas de trabajo.

b. Principios:

1. Actuar con imparcialidad, acuciosidad, dedicación y prudencia.
2. Respeto siempre, a sus compañeros de trabajo, usuarios, autoridades laborales e instalaciones de trabajo.
3. Sinceridad en el desempeño de sus opiniones.
4. Fidelidad a la Institución que representa.
5. Lealtad a sus autoridades.
6. Honradez en los servicios que presta.
7. Empatía con sus usuarios y autoridades
8. Paciencia en el desempeño de sus funciones y atención a sus usuarios.
9. Amor, respeto y compromiso a su trabajo.
10. Decoro, en su forma de hablar, actuar y vestir.



INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA
GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN
APOYO TÉCNICO**

CÓDIGO:	P-AAT-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	16 de 16

DIRECCIÓN DE APOYO TÉCNICO

XV. Control de cambios

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	01/07/2022	Creación del Procedimiento