



**Defensoría Pública**

de Participación Ciudadana y de Procesos Democráticos

TRIBUNAL ELECTORAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO



---

Protocolo de atención a personas usuarias  
que soliciten el servicio de la  
**Defensoría Pública de Participación  
Ciudadana y de Procesos Democráticos**  
del **Tribunal Electoral de la Ciudad de  
México** con motivo del **COVID-19**

---





# ÍNDICE

- Objetivo..... 4
- Justificación ..... 4
- Medidas a adoptarse..... 7
  - 1. Atención a distancia ..... 8
  - 2. Atención presencial ..... 9
- Acciones internas para la atención de la ciudadanía..... 10
  - 1. Atención a distancia ..... 10
  - 2. Atención presencial ..... 14
    - a. Medidas preventivas..... 14
    - b. Atención en módulo ..... 17

## Objetivo:

Disminuir el riesgo de contagios del virus de COVID-19 entre las personas servidoras públicas adscritas a la Defensoría Pública de Participación Ciudadana y de Procesos Democráticos<sup>1</sup> y, eventualmente de las distintas áreas del Tribunal Electoral de la Ciudad de México<sup>2</sup>, así como evitar la exposición de la ciudadanía a posibles contagios ante la necesidad de solicitar los servicios de la Defensoría.



## Justificación:

Ante la naturaleza de los servicios que presta la Defensoría Ciudadana en condiciones de normalidad, los cuales se realizan en sus instalaciones de manera presencial, toda vez que la ciudadanía al considerar la posible vulneración de sus derechos político electorales, acude en busca de una asesoría y en su caso de la defensa de sus derechos.



<sup>1</sup> En adelante Defensoría Ciudadana

<sup>2</sup> En lo sucesivo, Tribunal Electoral u órgano jurisdiccional

Ahora bien, al tratarse de atención presencial se incrementa el riesgo de contagio del virus de COVID-19 para las partes involucradas, es por ello que resulta indispensable buscar alternativas para otorgar los servicios a la ciudadanía y, a la vez salvaguardar la salud de todas las personas, de ahí la necesidad de implementar medidas de protección a la salud, para lo cual, en la medida posible se tendrán que adecuar las instalaciones y adoptar o implementar herramientas tecnológicas y existentes en el Tribunal Electoral.

Justifica también el presente documento las diversas disposiciones y recomendaciones emitidas por el Gobierno Federal, que de manera alternativa sugieren el uso de medios electrónicos para la prestación de diversos servicios, en ese contexto, en los *Lineamientos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral* que emanan del Acuerdo por el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas, así como la implementación de acciones extraordinarias, se establece en el capítulo 5 del “*Plan para el retorno al trabajo ante COVID-19*”, las políticas temporales que habrán de aplicarse en la “*nueva normalidad*” y entre estas se encuentra el limitar la realización de reuniones<sup>3</sup> de manera presencial y promover reuniones de trabajo a través de teléfono o videoconferencia<sup>4</sup>.

En ese tenor, en el Plan Gradual hacía una nueva normalidad del Gobierno de la Ciudad de México y el Semáforo Epidemiológico de la Ciudad de México por Sectores, establecen medidas para regresar a las actividades con innovación y en el caso del sector gubernamental un retorno para instituciones jurídicas y legislativas por medio de videoconferencias en una primera etapa<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> La Real Academia de la Lengua Española, define “reunir” como la acción de juntar, congregar, amontonar. <https://dle.rae.es/reunir>

<sup>4</sup> Consultable en la página 11 a la 14 de los Lineamientos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/552550/Lineamientos\\_de\\_Seguridad\\_Sanitaria\\_F.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/552550/Lineamientos_de_Seguridad_Sanitaria_F.pdf)

<sup>5</sup> Consultable en: <https://covid19.cdmx.gob.mx/nuevanormalidad>

A su vez el Pleno del Tribunal Electoral de la Ciudad de México, en el Acuerdo Plenario número 011/2020, que en alcance a los respectivos 009/2022, 008/2020, 006/2020, 005/2020 y 004/2020, ordena la ampliación de suspensión de actividades administrativas y jurisdiccionales presenciales del uno al quince de julio del presente año y en este mismo acuerdo se reconoce la necesidad de llevar a cabo reuniones privadas a distancia, previo acuerdo que al efecto emitan, aprovechando el uso de instrumentos tecnológicos para la atención y resolución de asuntos que se consideren necesarios para el funcionamiento institucional, cuando así, sea necesario.



## Medidas a adoptarse:

La Defensoría atendiendo al contexto social que se vive, y a las particularidades de cada caso, prestará sus servicios a través de dos modalidades: a) a distancia y b) presencial. Se hará saber a la ciudadanía solicitante de servicios a través de los medios institucionales del Tribunal Electoral, que, debido a la contingencia sanitaria, con la finalidad de evitar riesgos de contagio y, atendiendo las disposiciones oficiales se privilegiará el uso de herramientas tecnológicas, lo cual evitará en la medida de lo posible la atención en las instalaciones de la Defensoría Ciudadana, siendo por ello requisito indispensable que, *por escrito manifieste su conformidad en recibir la asesoría por video conferencia.*

Para lo anterior, se armonizará dicho servicio a lo establecido en el numeral 17, párrafo segundo de los “Lineamientos para el uso de las videoconferencias durante la celebración de sesiones a distancia” del Tribunal Electoral de la Ciudad de México. Así mismo, se aplicarán en lo que proceda las demás disposiciones contenidas en estos.

De igual forma, en virtud de que, el Pleno del Tribunal Electoral en sesión privada del 8 de julio del año en curso, aprobó el *Protocolo de Protección a la Salud (SARS-CoV2) (Reincorporación a las actividades laborales)*, las medidas y acciones que dispone el presente instrumento se ajustan a lo ahí previsto, particularmente por lo que se refiere al punto 5.4, referente al *Control de ingreso y egreso al edificio del TECDMX*, así como el numeral 6. *Medidas específicas de las personas servidoras públicas del TECDMX en contacto con personas externas (Servicio Médico, Recursos Materiales y Servicios Generales, Actuaría, Defensoría y Oficialía de Partes).*

## 1.- Atención a distancia

Se habilitará a través de las herramientas digitales que ya usa la Defensoría Ciudadana (chat interactivo y correo electrónico) y con apoyo de la plataforma institucional del Tribunal Electoral, el contacto con la ciudadanía, para llevar a cabo la atención en tiempo real, pero a distancia, otorgándose la asesoría correspondiente.

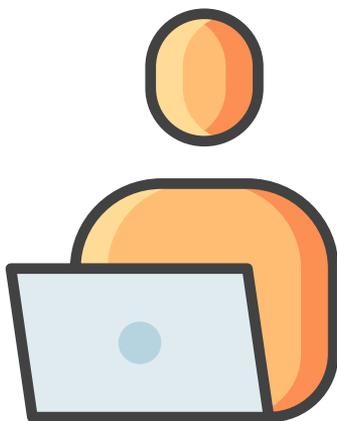
- Para lograr esta comunicación, se le indicará a la persona solicitante a través del microsítio de la Defensoría Ciudadana, los pasos a seguir de manera detallada, para lograr el contacto, así mismo se tendrá precargado el escrito de *manifiesto de conformidad para la atención a distancia* y el *aviso de privacidad*, documentos que deberá suscribir y hacerlos llegar a la Defensoría Ciudadana por el mismo conducto.



## 2.- Atención presencial

Esta se llevará a cabo previa cita, por lo que la ciudadanía interesada, deberá solicitarla a través de la siguiente forma: vía telefónica, o por correo electrónico institucional ([defensoria.electoral@tecdmx.org.mx](mailto:defensoria.electoral@tecdmx.org.mx)), a través de la página web o del chat interactivo.

Para tales efectos la información antes señalada se dará a conocer a la ciudadanía a través del portal de la Defensoría.



## A. Acciones internas para la atención de la ciudadanía

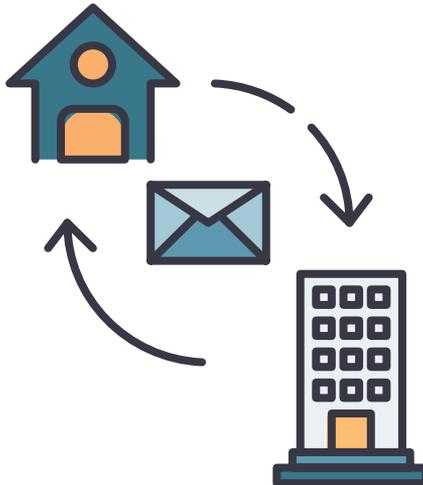
### 1.- Atención a distancia:

- Si el contacto se hace por chat o correo electrónico se solicitará a la ciudadanía, proporcione un número de teléfono y así mismo se le hará saber los datos correspondientes a la Defensoría Ciudadana, a efecto de entablar comunicación y coordinar la asesoría a través de los respectivos medios electrónicos.
  1. Las personas servidoras públicas adscritas a la Defensoría Ciudadana al contactar a la persona solicitante vía telefónica, le informara que, el servicio es gratuito, que todos los datos personales que proporcione, estarán protegidos en términos de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México y que estos únicamente serán utilizados para la asesoría y/o defensa legal, contando con su autorización, se procederá a tomar los datos los cuales quedaran asentados en el formato correspondiente, así mismo dará a conocer el manifiesto de conformidad para la atención a distancia, hecho lo cual, se le preguntará lo siguiente:
    - Si puede acceder a teléfono celular Smartphone, para llevar a cabo comunicación por chat “WhatsApp”.

- Si cuenta con tableta electrónica o computadora y a su vez, si tiene correo electrónico y acceso a conexión de internet. Si la respuesta es positiva se le solicitarán los datos del correo electrónico.
- Si puede por sí misma, o con el apoyo de algún integrante de su familia instalar en la computadora alguna de las siguientes aplicaciones: Zoom, Googlemeet, o skype, para llevar a cabo la comunicación por uno de estos medios y si tiene los conocimientos para utilizarlo o en su caso alguien puede auxiliarle en su uso.
- En caso de negativa a todos los puntos anteriores, se sugerirá a la persona solicitante acuda a las instalaciones del Tribunal Electoral, siguiendo las medidas que correspondan a la atención presencial que se establece en este documento más adelante.



2. De ser posible la asesoría se brindará a través de los medios tecnológicos, en alguna de las aplicaciones que se mencionan, ya sea en el momento en que se entable la primera comunicación o bien se programará para un momento posterior cuando así se considere necesario. Es importante destacar que los formatos referidos en el punto anterior, fueron reenviados por la persona solicitante a la Defensoría Ciudadana debidamente requisitados.
- Para el supuesto que la solicitud del servicio sea procedente y se brinde la defensa, para la elaboración del escrito de demanda se requerirá de diversa documentación, si ésta obra en poder de la persona solicitante, deberá remitirse a la Defensoría Ciudadana, escaneada a través de correo electrónico, o bien por cualquier otro medio que permita su recepción.



1. En el supuesto anterior, la Defensoría Ciudadana le informará a la persona solicitante la fecha en que su demanda estará concluida.
2. Previo al envío que se haga del escrito de demanda, la persona solicitante a través de un escrito, que hará llegar a la Defensoría Ciudadana oportunamente, manifestará que se compromete a no hacer un uso indebido de su contenido, hecho lo cual, se le remitirá vía correo electrónico o por cualquier otro medio digital que permita su envío y recepción.

En este mismo acto se le precisarán las indicaciones para su presentación ante la autoridad competente; el espacio en donde deberá asentar su firma, número de ejemplares que deberá imprimir, forma de ingreso, pruebas y anexos que debe acompañar; esto no es limitativo para que, de así requerirlo pueda realizar el número de llamadas telefónicas necesarias que deban hacerse por parte de la persona solicitante o de la Defensoría Ciudadana, para confirmar la recepción, y la explicación verbal sobre los pasos a seguir, con la finalidad de asegurar su debido ingreso en tiempo y forma.

3. Acompañando el escrito de demanda, la Defensoría Ciudadana enviará un formato de acuse de recibo, cabe precisar que el propio envío del documento, ya hace las veces de acuse, sin embargo, lo anterior es parte de la formalidad del servicio.

4. Por su parte, la persona solicitante, preferentemente deberá remitir a la Defensoría Ciudadana, imagen o escáner del sello de acuse de recibo de haber ingresado la demanda ante la autoridad competente.
5. La Defensoría Ciudadana, mantendrá contacto con la persona solicitante por los medios electrónicos mencionados, para atender las dudas respecto del trámite de medio de impugnación que presentó.

## **2.- Atención presencial:**

En el supuesto que la persona solicitante se presente de manera espontánea (sin previa cita), se procederá de la siguiente forma:

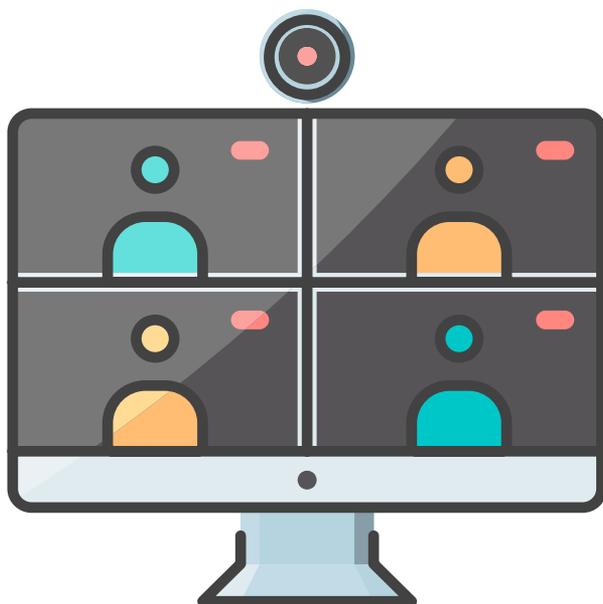
### **a. Medidas preventivas:**

- 1.1. Solo se permitirá el acceso a la persona que solicite el servicio, en caso excepcional podrá hacerse acompañar de una persona que le asista, esto es, si se trata de persona con discapacidad, adulta mayor, o bien, si no sabe leer o escribir. Esto se informará por el personal de seguridad que se encuentre en el acceso primario, además se colocará un aviso en la puerta de entrada y también en el portal de internet de la Defensoría Ciudadana.

- 1.2. El personal asignado explicará las medidas de higiene implementadas en el Tribunal Electoral, previo al ingreso a las instalaciones, tales como tomar la temperatura, utilizar gel anti bacterial en las manos y limpiarse los pies en el tapete que contendrá desinfectante, implementos que se colocarán en el acceso primario, además que deberá utilizar forzosamente cubre bocas.
- 1.3. No se permitirá el acceso a personas que presenten síntomas que coincidan con alguno característico del COVID-19. El personal asignado tomará la temperatura con un termómetro digital, previo al ingreso de la persona.
- 1.4. En el módulo de la Defensoría Ciudadana, que se ubica en el área de recepción, se encontrará una ventanilla de acrílico, con una pequeña apertura que permita la entrega de documentación, y deberá contar con material desinfectante (gel anti-bacterial, toallas desinfectantes, guantes, caretas, etc.).



- 1.5. En el mismo módulo se dispondrá de un equipo de cómputo con acceso a internet e instalación de la plataforma que el propio Tribunal Electoral determine y que permita el uso de video y audio para llevar a cabo las video conferencias, así como una extensión telefónica para establecer comunicación de la persona solicitante y la oficina de la Defensoría, con la finalidad de registrar sus datos personales, acepten el servicio de videoconferencia, conozcan el aviso de privacidad y brindar la atención requerida.
- 1.6. En el supuesto que se presenten dos o más personas usuarias en el mismo momento, solo podrá acceder una persona y las demás tendrán que esperar a que se brinde el servicio a quien llegó en primer lugar.



- 1.7. Las personas servidoras públicas adscritas a la Defensoría Ciudadana, solo acudirán al módulo, cuando sea indispensable y no sea posible por medios digitales hacer la entrega de documentación o bien recogerla, sin embargo, la asesoría a la persona que se presente en las instalaciones del Tribunal Electoral se hará mediante videoconferencia a través del equipo de cómputo que para tal efecto se habilite, o bien, en el caso de que la persona solicitante no acepte la atención digital.

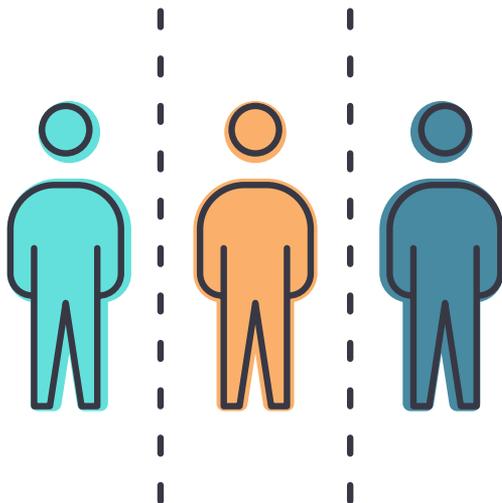
## **b. Atención en el módulo:**

- 1.1. Las personas servidoras públicas adscritas a la Defensoría Ciudadana, se comunicará con la persona solicitante a través de la extensión telefónica colocada en el módulo y le hará saber que, los datos personales que proporcione, estarán protegidos en términos de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México (aviso de privacidad) y que estos únicamente serán utilizados para la asesoría y/o defensa legal, contando con su autorización, se procederá a tomar los datos los cuales quedaran asentados en el formato respectivo, así mismo se le dará a conocer el documento para que manifieste su conformidad de atención por video conferencia, hecho lo cual, se procederá a brindar el servicio.

Para el caso que la persona usuaria manifieste no tener los conocimientos elementales para el uso del equipo de cómputo, se

tomarán las medidas necesarias para orientarla y de ser necesario alguna de las personas de la Defensoría acudirá para habilitar la videoconferencia en el módulo.

- 1.2. De ser un asunto que sea competencia de la Defensoría Ciudadana, se le darán las indicaciones para que pueda acceder vía videoconferencia con el personal de la misma, de ser un asunto que no corresponda a las funciones, se le proporcionará la información y datos para que acuda con la instancia competente.
- 1.3. En el equipo de cómputo que se haya habilitado en el módulo, deberá estar precargada y abierta la plataforma que se vaya a utilizar, que permita la fácil accesibilidad de la ciudadanía en la videoconferencia.



- 1.4. Al terminar la asesoría por videoconferencia, la persona adscrita a la Defensoría Ciudadana que haya otorgado la asesoría, le comunicará a la persona solicitante lo que en derecho procede y para el supuesto de requerir la elaboración del escrito de demanda, se le indicará el día en que se le estará entregando el documento respectivo, el cual será preferentemente a través de medios digitales.
- 1.5. De ser el caso que la persona solicitante tenga que entregar en ese mismo momento los documentos necesarios para la elaboración de su medio de impugnación, la persona asignada por la Defensoría Ciudadana acudirá al módulo, únicamente para fotocopiar y recoger los documentos de referencia (lo cual se le informará a la persona).
- 1.6. El escrito del medio de impugnación le será remitido vía correo electrónico o por cualquier otro medio digital que permita su envío y recepción. En este mismo acto le precisará las indicaciones para su ingreso ante las autoridades pertinentes, tal como: lugar en donde deberá firmar, número de ejemplares que deberá imprimir, forma de ingreso, anexos y pruebas, y demás que sean pertinentes según el caso. Esto sin perjuicio de la llamada telefónica que se haga por parte de la Defensoría Ciudadana para avisar a la persona sobre el envío que se le ha hecho y se le explique verbalmente sobre los pasos a seguir.

- 1.7. Acompañando al escrito de demanda, la Defensoría Ciudadana enviará un formato de acuse de recibo, que la persona solicitante deberá llenar y firmar, y regresarlo por los mismos medios electrónicos.
  - 1.8. Así mismo, en su oportunidad, la persona solicitante deberá remitir a la Defensoría Ciudadana, imagen o escáner del acuse de recibo de haber ingresado la demanda ante la autoridad competente.
  - 1.9. La Defensoría Ciudadana mantendrá contacto con la persona solicitante por los medios electrónicos respectivos, para atender las dudas que pudiere tener respecto al trámite que presentó.
- En el supuesto que la persona solicitante, aún y cuando se le exhortó a que recibiera la demanda por vía correo electrónico u otro medio digital, o que bien por el mismo medio hiciera entrega de documentación, formatos o acuses de recibido, llegara a presentarse para realizar estas acciones en las instalaciones del Tribunal Electoral, deberán seguirse las medidas referidas con anterioridad, reiterando que, de preferencia, las personas servidoras públicas adscritas a la Defensoría solo acudirán al módulo de atención para entregar o recoger documentación y el tiempo indispensable que esto represente.



Protocolo de atención a personas usuarias  
que soliciten el servicio de la  
**Defensoría Pública de Participación  
Ciudadana y de Procesos Democráticos**  
del **Tribunal Electoral de la Ciudad de  
México** con motivo del **COVID-19**

---

