



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL**

DIRECCIÓN DE JURÍDICA

**NOMBRE Y CLAVE**

Procedimiento para la Atención a Quejas de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos  
4D15-B03-001

**AUTORIZACIÓN**

**Aprobó**

**Karen Berlanga Valdés**  
Titular de la Dirección Jurídica

**Revisó**

**Gabriela Paredes Orozco**  
Titular de la Unidad de  
Atención a la  
Derechohabencia

**Marcela Velázquez Bolio**  
Titular de la Unidad de  
Derechos Humanos

**Ramón Narváez Terrón**  
Titular de la Coordinación de  
Atención a Quejas y Casos  
Especiales

**Elaboró**

**Amner Yazmín Castillo Arteaga**  
Titular de la División de Atención a Quejas en Materia de Derechos Humanos

**MOVIMIENTO VALIDADO Y REGISTRADO**

**ACTUALIZACIÓN 17 MAY 2024**

"El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS, utilizando lenguaje incluyente y salvaguardando los principios de igualdad, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público, así como con pleno respeto a los derechos humanos y a la no discriminación".

**ACTUALIZACIÓN**



## ÍNDICE

		<b>Página</b>
1	Base normativa	3
2	Objetivo	3
3	Ámbito de aplicación	3
4	Definiciones	3
5	Políticas	6
	5.1 Generales	6
	5.2 Específicas	7
6	Descripción de actividades	11
7	Diagrama de flujo	22
	Anexos	
	Anexo 1 Criterios para dar respuesta a las solicitudes de información de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	31
	Anexo 2 Criterios para la integración de expedientes con motivo de la atención de quejas, propuestas de conciliación y recomendaciones de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	35
	Anexo 3 Criterios para la atención de las brigadas de trabajo IMSS-CNDH	42
	Anexo 4 Acciones para el pago de indemnización	44



## 1 Base normativa

- Artículo 296 de la Ley del Seguro Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995, y sus reformas.
- Numerales 7.1.3.1, subnumerales 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 26, 27, 28 y 30; así como 7.1.3.1.5, subnumerales del 1 al 5 del Manual de Organización de la Dirección Jurídica, clave 4000-002-001, validado y registrado el 12 de enero de 2023.

## 2. Objetivo

Atender de manera oportuna, eficiente, objetiva e imparcial, dentro de los términos legales establecidos, los asuntos remitidos por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, vinculados con el Instituto Mexicano del Seguro Social.

## 3. Ámbito de aplicación

Este procedimiento es de observancia obligatoria para la UAD, la UDH, la CAQCE, la DAQMDH, la DAQM, las Coordinaciones de Atención y Orientación al Derechohabiente en los OOAD estatales y regionales, las Jefaturas de Departamento de Atención y Orientación al Derechohabiente en Unidades Médicas de Alta Especialidad.

## 4. Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

**4.1 acuerdo del H. Consejo Técnico:** Determinación emitida en sesión del Pleno del Consejo Técnico del IMSS, para su aplicación en las quejas de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos que se encuentren en los supuestos previstos en el mismo.

**4.2 ampliación de información:** Comunicado de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, mediante el cual requiere al IMSS, información adicional a la señalada en el petitorio inicial.

**4.3 analista de la división:** Persona servidora pública o prestadora de servicios profesionales asimilados a salarios, designada por la DAQMDH para registrar y clasificar en el SIADE, las quejas presentadas en la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

**4.4 áreas de atención y orientación al derechohabiente:** Coordinaciones de Atención y Orientación al Derechohabiente y las Coordinaciones Técnicas de Atención a Quejas e Información Pública en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Jefaturas de Departamento de Atención y Orientación al Derechohabiente en las Unidades Médicas de Alta Especialidad.



- 4.5 brigada de trabajo:** Reunión que se lleva a cabo con la participación del personal responsable del Instituto Mexicano del Seguro Social y personal de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, para la atención y seguimiento de los asuntos en trámite.
- 4.6 CAQCE:** Coordinación de Atención a Quejas y Casos Especiales.
- 4.7 CNDH/Comisión:** Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- 4.8 Comité de Ética:** Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés en el Instituto Mexicano del Seguro Social.
- 4.9 conclusión:** Documento mediante el cual la CNDH comunica al Instituto o a la persona quejosa, la conclusión del asunto.
- 4.10 Coordinación:** Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada estatales y regionales.
- 4.11 Coordinación técnica:** Coordinación Técnica de Atención a Quejas e Información Pública en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, adscrita a las Coordinaciones de Atención y Orientación al Derechohabiente.
- 4.12 DAQM:** División de Atención a Quejas Médicas.
- 4.13 DAQMDH:** División de Atención a Quejas en Materia de Derechos Humanos.
- 4.14 DJ:** Dirección Jurídica.
- 4.15 enlaces en materia de derechos humanos:** Servidor público de nivel central designado para recibir y dar seguimiento al interior de sus normativas a los asuntos que remita la CNDH, para su atención.
- 4.16 IMSS o Instituto:** Instituto Mexicano del Seguro Social.
- 4.17 investigación laboral:** Valoración de la procedencia de iniciar investigación laboral, en términos de lo establecido en las cláusulas 55 y 55 Bis del Contrato Colectivo de Trabajo.
- 4.18 Jefatura de Área:** Jefaturas de las áreas de Atención a Quejas Médicas CNDH, de Atención a Propuestas de Conciliación y Recomendaciones de la CNDH y de Atención a Quejas de Igualdad y No Discriminación.
- 4.19 Jefatura de Área de Investigación:** Área de Investigación Médica de Quejas, dependiente de DAQM.
- 4.20 Jefatura de Departamento:** Jefatura de Departamento de Atención y Orientación al Derechohabiente en las Unidades Médicas de Alta Especialidad.



**4.21 medidas precautorias o cautelares:** Todas aquellas acciones o abstenciones necesarias que el visitador general de la CNDH, directores generales o persona facultada para ello soliciten a las autoridades competentes, para evitar la consumación irreparable de las violaciones denunciadas o reclamadas, o la producción de daños de difícil reparación a los afectados. Dichas medidas pueden ser de conservación o restitutorias, según lo requiera la naturaleza del asunto.

**4.22 OIC:** Órgano Interno de Control Específico en el IMSS.

**4.23 OOAD:** Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, de acuerdo con el art. 2 fracción IV, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

**4.24 Órganos Normativos:** Las Direcciones Normativas del Instituto, las Unidades y Coordinaciones que de ellas dependan.

**4.25 Órganos Operativos:** Unidades de servicios médicos y no médicos; subdelegaciones y oficinas para cobros del IMSS.

**4.26 persona agraviada:** Derechohabientes, usuarios, trabajadores o cualquier otra presuntamente afectada por la actuación u omisión de servidores públicos institucionales.

**4.27 persona quejosa:** Persona que manifiesta su inconformidad ante la CNDH, por los servicios proporcionados por el IMSS, de manera directa, subrogada o en aquellas cometidas en su calidad de empleador.

**4.28 persona responsable:** Servidor público o persona contratada bajo el régimen de honorarios asimilados a salarios, encargada de la atención y seguimiento de los asuntos de la CNDH en la DAQMDH.

**4.29 personal administrativo:** Persona encargada del Control de Gestión de la UDH, la CAQCE o la DAQMDH.

**4.30 petitorio:** Oficio, folio, escrito o "Correo electrónico" que remite la CNDH, mediante el cual requiere información al IMSS.

**4.31 queja:** Inconformidad o comunicación presentada ante la CNDH, en contra del IMSS, por presuntas violaciones a derechos humanos en la prestación de los servicios otorgados por el Instituto, de manera directa, subrogada o en aquellas cometidas en su calidad de empleador.

**4.32 queja administrativa:** Toda insatisfacción formulada en exposición de hechos, por parte de los usuarios, por actos u omisiones en la prestación de los servicios médicos encomendados al Instituto, que originen reclamación o protesta por posibles violaciones a sus derechos, siempre que los mismos no constituyan un acto definitivo, impugnado a través del recurso de inconformidad en los términos de la Ley del Seguro Social y sus reglamentos.



**4.33 recordatorio:** Comunicación mediante la cual la CNDH reitera la solicitud de información, requerida previamente.

**4.34 remisión:** Escrito de queja recibido en la CNDH, por presuntas violaciones a los derechos humanos, no admitido en esa instancia, que es turnado al Instituto, para su atención, trámite u orientación.

**4.35 SIADE:** Sistema de Atención al Derechohabiente.

**4.36 SICGC:** Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia.

**4.37 solicitud de información UDH:** Escrito o “Correo electrónico” emitido por personal de la Unidad de Derechos Humanos o de la CAQCE, dirigido a los OOAD o a los Órganos Normativos a los que corresponda brindar atención al petitorio y queja que remita la CNDH.

**4.38 UDH:** Unidad de Derechos Humanos.

**4.39 violaciones a derechos humanos:** Acción u omisión que afecte los derechos humanos reconocidos en el bloque de constitucionalidad, llevado a cabo por un servidor público en el ejercicio de sus funciones o atribuciones, o por un particular que ejerza funciones públicas, o bien, que éste sea instigado o autorizado, explícita o implícitamente por un servidor público, o que actúe con aquiescencia o colaboración de un servidor público.

## 5 Políticas

### 5.1 Generales

**5.1.1** La entrada en vigor del presente documento actualiza y deja sin efecto al “Procedimiento para la atención de quejas, propuesta de conciliación y recomendaciones de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos”, clave 4C20-003-003 de fecha 29 de noviembre de 2018.

**5.1.2** El incumplimiento del contenido del presente documento, por las personas servidoras públicas involucradas será causal de las responsabilidades que resulten procedentes conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás disposiciones aplicables al respecto.

**5.1.3** El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS, con los principios constitucionales de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia; a través de las pautas de conducta de: buen trato y vocación de servicio; respeto a los derechos humanos y a la igualdad y no discriminación; integridad y prevención de conflictos de interés en el uso



del cargo y en la asignación de recursos públicos, y superación personal y profesional, aprobado por el Consejo Técnico mediante Acuerdo: ACDO.SA2.HCT.251121/319.P.DA, de fecha 25 de noviembre de 2021. (<https://acuerdospublicos.imss.gob.mx/buscarpornumero>).

**5.1.4** El personal involucrado en el presente documento deberá guardar total confidencialidad y discreción respecto al asunto en cuestión, esto incluye el deber de no informar o dar indicio a cualquier persona que no esté involucrada directamente con el proceso, sobre información, documentación y demás datos relacionados con dichos asuntos, los cuales tienen el carácter de ser clasificados como información reservada y confidencial, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 22 y 303, de la Ley del Seguro Social, 16 y 31, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y 110, fracciones V, VIII y XI, así como 113, fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

## **5.2 Específicas**

**5.2.1** La Unidad de Atención a la Derechohabiencia, la UDH, la CAQCE y la DAQMDH serán las responsables de actualizar e interpretar el presente documento, así como de resolver los casos especiales y no previstos en el ámbito de su competencia.

**5.2.2** La Unidad de Atención a la Derechohabiencia, la UDH, la CAQCE y la DAQMDH serán las encargadas de la difusión de este procedimiento y de brindar asesoría sobre su aplicación.

### **De las quejas de la CNDH**

**5.2.3** La UDH, la CAQCE, la DAQMDH y las áreas que la conforman, serán las únicas facultadas para dar respuesta en forma directa, a la CNDH.

**5.2.4** La UDH, la CAQCE, la DAQMDH y las áreas de atención y orientación al derechohabiente atenderán las quejas de la CNDH con perspectiva de derechos humanos.

**5.2.5** La UDH, la CAQCE, la DAQMDH y las áreas de atención y orientación al derechohabiente aplicarán la normatividad específica, relativa a la atención de las quejas de la CNDH.

**5.2.6** La UDH, a través de la CAQCE, la DAQMDH y las áreas de atención y orientación al derechohabiente, realizarán las gestiones necesarias en el SIADE, de las quejas presentadas ante la CNDH y darán seguimiento a las mismas, hasta la conclusión que emita la Comisión.

**5.2.7** Por conducto de las áreas de atención y orientación al derechohabiente o los enlaces en materia de derechos humanos, se recabará al interior del IMSS la información y documentación solicitada por la CNDH.



**5.2.8** Las áreas de atención y orientación al derechohabiente realizarán las gestiones necesarias que indique la UDH, la CAQCE o la DAQMDH, con el propósito de resolver las quejas y lograr su conclusión.

**5.2.9** Cuando las Coordinaciones, Jefaturas de Departamento o las Coordinaciones Técnicas no cumplan con el término otorgado, para que la DAQMDH dé respuesta a las solicitudes de información de la CNDH, comunicarán a la CAQCE o la DAQMDH las razones que justifiquen el retraso en el envío de la documentación e información, a fin de que éstas evalúen si resulta procedente solicitar a la Comisión la ampliación del término respectivo.

**5.2.10** Las áreas de atención y orientación al derechohabiente observarán, en todo momento, lo establecido en este Procedimiento y se apoyarán en los “Criterios para dar respuesta a las solicitudes de información de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos” (Anexo 1) y en los “Criterios para la integración de expedientes con motivo de la atención de quejas, propuestas de conciliación y recomendaciones de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos” (Anexo 2).

**5.2.11** La CAQCE valorará el inicio del procedimiento de Queja Administrativa, previsto en el artículo 296 de la Ley del Seguro Social, en las quejas de la CNDH, cuyos hechos pudieran constituir violaciones a derechos humanos de los usuarios, por actos u omisiones derivados de la prestación de los servicios médicos que proporciona el Instituto.

**5.2.12** En caso de que la CNDH emita recomendación o propuesta de conciliación y exista Queja Administrativa abierta por los mismos hechos, se deberá informar a la DAQM, para los efectos que considere pertinentes.

**5.2.13** La UDH, la CAQCE, la DAQMDH o las áreas de atención y orientación al derechohabiente darán vista al OIC, ante el presunto incumplimiento del personal, a las disposiciones de la Ley, sus reglamentos y demás normatividad aplicable, en perjuicio de los usuarios o de los intereses del Instituto.

**5.2.14** La UDH, a través de la CAQCE promoverá la aplicación de medidas preventivas y correctivas en los Órganos Normativos, los OOAD y en los Órganos Operativos, con la finalidad de evitar la repetición de los hechos que dan origen a las quejas. Las áreas de atención y orientación al derechohabiente darán seguimiento a la aplicación de las medidas preventivas y correctivas implementadas, debiendo informar a la UDH, la CAQCE y la DAQMDH, lo relativo a su cumplimiento.

**5.2.15** La DAQMDH, a través de sus jefaturas de área, participará en las brigadas de trabajo con la CNDH, para dar seguimiento a las quejas radicadas en dicha Comisión y llevará a cabo las acciones necesarias para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en las mismas, levantando las minutas correspondientes.

**5.2.16** Las áreas de atención y orientación al derechohabiente darán seguimiento a la aplicación de las medidas precautorias o cautelares que dicte la CNDH, implementando las acciones que atiendan la solicitud de la Comisión, debiendo informar a la DAQMDH lo relativo a su cumplimiento.





**5.2.17** La CAQCE o la DAQMDH darán vista al Comité de Ética en los casos de presunto hostigamiento y acoso sexual, discriminación o en casos que, por su gravedad, impliquen incumplimientos al Código de Ética de la Administración Pública Federal y al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés del IMSS.

**5.2.18** En los casos de presunto hostigamiento y acoso sexual, la DAQMDH dará vista al OIC en el IMSS y lo hará del conocimiento de las Coordinaciones y Jefaturas de Departamento, así como de la CNDH.

**5.2.19** La UDH, la CAQCE, la DAQMDH y las áreas de atención y orientación al derechohabiente brindarán asesoría a los titulares de los OOAD y Órganos Operativos, para que se otorguen las facilidades y, en su caso, el acceso a las instalaciones y documentos a los Visitadores de la CNDH que se presenten en instalaciones del Instituto, para realizar alguna investigación o visita.

**5.2.20** La CAQCE verificará el puntual seguimiento a la atención de las quejas y lo acreditará ante la CNDH, con las pruebas que remitan los Órganos Normativos y los OOAD.

**5.2.21** Las áreas de atención y orientación al derechohabiente darán seguimiento, ante las áreas competentes, a los procedimientos de diversa índole que, en su caso, se instauren, vinculados con las quejas de la CNDH, manteniendo informada a la UDH, la CAQCE y a la DAQMDH del estado en que se encuentren.

**5.2.22** La DAQMDH y las áreas de atención y orientación al derechohabiente darán seguimiento en el SIADE, a las solicitudes de información y documentación requerida, para la atención de los casos ante la CNDH.

**5.2.23** Las áreas de atención y orientación al derechohabiente podrán remitir la información y documentación a través del SIADE, si el volumen de la misma lo permite, o bien, hacer uso de otros medios electrónicos, enlaces o herramientas disponibles, con la correspondiente notificación por "Correo electrónico".

**5.2.24** En caso de que exista queja ante la CNDH relacionada con un procedimiento de responsabilidad patrimonial del Estado, la CAQCE lo hará del conocimiento de la Coordinación de Asuntos Contenciosos, de conformidad con lo establecido en las Estrategias y Criterios para la Atención y Defensa de Asuntos en Materia de Responsabilidad Patrimonial del Estado, informando a la CNDH sobre la existencia de dicho procedimiento.

NOTA: En términos del oficio Circular 0952174000/252, de 31 de julio de 2018, a través del cual el entonces Director Jurídico del IMSS emitió las "Estrategias y Criterios para la Atención y Defensa de Asuntos en Materia de Responsabilidad Patrimonial del Estado", se encuentra reservado en su totalidad, de conformidad con los artículos 104, fracción II, 113, fracciones VIII y X de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ya que contiene información que puede comprometer las estrategias de defensa institucionales.



El presente procedimiento tiene como documentos de referencia los siguientes:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917 y sus reformas.
- Ley General de Salud, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 07 de febrero de 1984 y sus reformas.
- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 29 de junio de 1992 y sus reformas.
- Ley General de Víctimas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09 de enero de 2013 y sus reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 04 de agosto de 1994 y sus reformas.
- Ley Federal del Trabajo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de abril de 1970 y sus reformas.
- Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, publicado el 29 de septiembre de 2003 en el Diario Oficial de la Federación y sus reformas.
- Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo de 1928 y sus reformas.
- Instructivo para el trámite y resolución de las quejas administrativas ante el IMSS, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de septiembre de 2004 y sus reformas.
- Procedimiento para la atención, trámite y resolución de las investigaciones laborales a nivel nacional, clave 4A30-003-002, validado y registrado el 22 noviembre de 2018.



Responsable	Descripción de actividades
<b>6 Descripción de actividades</b>  Personal administrativo  DAQMDH  Analista de la DAQMDH  Jefatura de Área  Persona responsable          DAQMDH	<p style="text-align: center;"><b>Etapa I</b> <b>Recepción de la queja en la CAQCE</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Recibe por “Correo electrónico” o en físico de la CNDH “Petitorio y queja”, registra en el “SICGC”, entrega a la CAQCE y turna por “Correo electrónico” o en físico a la DAQMDH, para su atención.</li><li>2. Recibe “Petitorio y queja”, revisa la información e instruye al Analista de la DAQMDH su registro en el “SIADE”.</li><li>3. Recibe físicamente el “Petitorio y queja”, lo registra en el “SIADE” y entrega a la Jefatura de Área correspondiente, para su trámite.</li><li>4. Revisa el contenido del “Petitorio y queja”, evalúa relevancia de ésta y turna por “SIADE” y físicamente a la Persona responsable, para que integre el “Expediente de queja”.</li><li>5. Integra el “Expediente de queja”, para su seguimiento.</li><li>6. Elabora “Correo electrónico” u “Oficio de solicitud de información UDH” dirigido al Órgano Normativo, Coordinación o Jefatura de Departamento competente, anexa copia del “Petitorio y queja”, en el que se solicita la información que acredite el cumplimiento a los puntos requeridos por la CNDH, otorgando el término que corresponda, según lo instruya la DAQMDH, a partir del plazo establecido por la CNDH para su atención, y lo envía para visto bueno de la DAQMDH y obtención de firma de CAQCE y UDH.</li><li>7. Revisa y recaba firmas de la CAQCE y UDH en la “Solicitud de información UDH”.</li><li>8. Solicita que la Persona responsable envíe al Órgano Normativo, a la Coordinación o a la Jefatura de Departamento correspondiente.</li></ol>



Responsable	Descripción de actividades
<p>Persona responsable</p> <p>Órgano Normativo o Coordinación o Jefatura de Departamento</p> <p>Órgano Normativo o Coordinación o Jefatura de Departamento</p>	<p>9. Envía por “Correo electrónico” o físicamente y por el “SIADE”, la “Solicitud de información UDH” acompañada de copia del “Petitorio y queja” al Órgano Normativo o a la Coordinación o a la Jefatura de Departamento que corresponda, solicitando se dé cumplimiento al mismo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Etapas II</b> <b>Atención de la solicitud de información</b></p> <p>10. Recibe por “Correo electrónico” o físicamente la “Solicitud de información UDH” y la copia del “Petitorio y Queja”, acusa de recibo.</p> <p>11. Apertura el “Expediente de queja” ya sea de manera física o con el “Correo electrónico” de solicitud junto con la “Solicitud de información UDH”, la copia del “Petitorio y queja”.</p> <p>12. Analiza la existencia de presuntas inobservancias a la normatividad, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley del IMSS, sus reglamentos y demás normatividad aplicable.</p> <p style="text-align: center;"><b>No existen presuntas inobservancias a la normatividad por parte del personal institucional</b></p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 14.</p> <p style="text-align: center;"><b>Existen presuntas inobservancias a la normatividad por parte del personal institucional</b></p> <p>13. Informa por “Oficio de vista” al OIC en el IMSS, y anexa copia de la “Información y documentación” relacionada con la queja.</p> <p>14. Analiza el “Expediente de queja” si amerita vista para investigación laboral.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sí amerita vista para investigación laboral</b></p> <p>15. Envía “Oficio de notificación”, mediante el cual se remite copia del “Petitorio y queja” al área jurídica correspondiente, para que determine la procedencia de iniciar la investigación laboral, en</p>



Responsable	Descripción de actividades
<p data-bbox="126 285 610 359">Órgano Normativo o Coordinación o Jefatura de Departamento</p> <p data-bbox="126 1079 586 1152">Coordinación Técnica o Jefatura de Departamento</p>	<p data-bbox="695 285 1419 359">términos de las cláusulas 55 y 55 Bis del Contrato Colectivo de Trabajo.</p> <p data-bbox="732 396 1122 428">Continúa en la actividad 16.</p> <p data-bbox="711 457 1357 489"><b>No amerita vista para investigación laboral</b></p> <p data-bbox="659 529 1419 674"><b>16.</b>Envía “Solicitud de información UDH” a los Órganos Operativos involucrados, con copia del “Petitorio y queja”, solicitándoles den oportuno cumplimiento.</p> <p data-bbox="659 711 1419 968"><b>17.</b>Recibe por “Correo electrónico” u “Oficio con el comunicado de respuesta” de los Órganos Operativos involucrados, con la “Información y documentación” solicitada, verifica que esté debidamente fundada y motivada, completa y legible, que cumpla con los requerimientos del petitorio e integra copias al “Expediente de queja”.</p> <p data-bbox="686 1005 1382 1037"><b>No cumple con los requerimientos solicitados</b></p> <p data-bbox="659 1077 1419 1222"><b>18.</b>Solicita por “Correo electrónico” u “Oficio” al Órgano Operativo involucrado subsane las deficiencias en la información y documentación enviada y queda en espera de la información.</p> <p data-bbox="797 1251 1352 1318"><b>La información es negada o retrasan respuesta</b></p> <p data-bbox="659 1358 1419 1465"><b>19.</b>Informa por “Correo electrónico” u oficio a la persona Titular del OOAD, solicitando su intervención para el desahogo de la solicitud.</p> <p data-bbox="732 1503 1122 1535">Continúa en la actividad 17.</p> <p data-bbox="678 1575 1393 1606"><b>La información es entregada en tiempo y forma</b></p> <p data-bbox="716 1644 1105 1675">Continúa en la actividad 20.</p> <p data-bbox="695 1713 1377 1745"><b>Sí cumple con los requerimientos solicitados</b></p> <p data-bbox="659 1785 1419 1887"><b>20.</b>Envía por “Correo electrónico” o físicamente “Oficio de respuesta” con la “Información y documentación” a la DAQMDH.</p>



Responsable	Descripción de actividades
<p>DAQMDH</p> <p>Persona responsable</p> <p>Órgano Normativo o Coordinación o Jefatura de Departamento</p> <p>Persona responsable</p> <p>Persona responsable o Jefatura de Área o DAQMDH</p>	<p>21. Recibe por "Correo electrónico" o físicamente "Oficio de respuesta" con la "Información y documentación" requerida y entrega a la Persona responsable para su revisión y análisis.</p> <p>22. Recibe "Oficio de respuesta" con la "Información y documentación" requerida y verifica que esté completa, fundada y motivada y que cumpla los requerimientos del petitorio y la integra al "Expediente de queja".</p> <p style="text-align: center;"><b>No está completa la información</b></p> <p>23. Elabora "Correo electrónico" u "Oficio de requerimiento" en donde solicita al Órgano Normativo o Coordinación o Jefatura de Departamento que remita la "Información y documentación" que se requiere sea aclarada, ampliada o adicionada, para dar debido cumplimiento a los requerimientos contenidos en el petitorio y envía para visto bueno del Órgano Normativo o Coordinación o Jefatura de Departamento.</p> <p>24. Recibe "Correo electrónico" u "Oficio de requerimiento" y envía al Órgano Operativo involucrado, solicitando la "Información y documentación", en los términos requeridos.</p> <p>Continúa en actividad 17.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sí está completa la información</b></p> <p>25. Envía el "Comunicado con la información y documentación" a la CNDH y queda en espera de la notificación en la que la CNDH considera que falta información o requiere una aclaración.</p> <p style="text-align: center;"><b>Recibe notificación de la CNDH</b></p> <p>26. Recibe "Notificación de la CNDH" en la que solicita se lleve a cabo brigada de trabajo, envía "Notificación de aceptación a la CNDH" para llevar a cabo la brigada de trabajo y dar seguimiento a los asuntos en trámite, de conformidad con los "Criterios para la atención de las brigadas de trabajo"</p>



Responsable	Descripción de actividades
Personal Responsable	<p>IMSS-CNDH” (Anexo 3) y queda al pendiente de requerimientos adicionales.</p> <p style="text-align: center;"><b>No recibe notificación de la CNDH</b></p> <p><b>27.</b>Pregunta al personal administrativo la recepción de “Recordatorios” o “Ampliaciones de información” de la CNDH, relacionada con la solicitud.</p> <p>NOTA: Los recordatorios o solicitud de ampliación de información solicitados por la CNDH, se podrán recibir en cualquier parte del proceso.</p> <p style="text-align: center;"><b>No se recibió “Recordatorio” o “Ampliación de información” de la CNDH</b></p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 29.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sí se recibió “Recordatorio” o “Ampliación de información” de la CNDH</b></p>
Persona responsable	<p><b>28.</b>Verifica si se justifica el “Recordatorio” o “Ampliación de información” e integra al “Expediente de queja”.</p> <p>NOTA: La solicitud no se justifica si con anterioridad, se envió una respuesta a la CNDH.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sí se justifica “Recordatorio” o “Ampliación de información” de la CNDH</b></p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 23.</p> <p style="text-align: center;"><b>No se justifica “Recordatorio” o “Ampliación de información” de la CNDH</b></p>
Persona responsable	<p><b>29.</b>Analiza la “Información proporcionada” por el promovente y por los Órganos operativos involucrados y determina si, por los hechos motivo de la queja, es necesario solicitar la apertura de queja administrativa, en términos del artículo 296 de la Ley del Seguro Social.</p> <p style="text-align: center;"><b>No existen elementos para iniciar queja administrativa</b></p>



Responsable	Descripción de actividades
Persona responsable	<p>Continúa en la actividad 48.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sí existen elementos para iniciar queja administrativa</b></p> <p><b>30.</b> Solicita a la CNDH por “Oficio” y/o por “Correo electrónico”, en su caso, las constancias generadas de la atención médica privada y documentos que sean necesarios para poder dar seguimiento al caso, elabora proyecto de “Memorándum de solicitud” requiriendo a la Jefatura de Área de Investigación se inicie la investigación respectiva, en términos del “Instructivo para el Trámite y Resolución de las Quejas Administrativas ante el IMSS” y envía a la Jefatura de Área para visto bueno y firma.</p> <p>NOTA: Para los casos en el que el agraviado pertenezca a algún grupo en situación de vulnerabilidad o cualquier dato relevante del asunto deberá indicarlo en el memorándum.</p>
Jefatura de Área	<p><b>31.</b> Firma y envía a la Jefatura de Área de Investigación el “Memorándum de solicitud”, en el que solicita la investigación del caso, en términos del artículo 296 de la Ley, e informe:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El resultado de la investigación a la DAQMDH</li><li>• Que la documentación respectiva de la queja sea remitida a la DAQM, de manera física o mediante liga electrónica, o bien, se guarde en la carpeta compartida destinada para tales efectos e instruye a persona responsable dé seguimiento.</li></ul> <p>NOTA: En caso de que la DAQMDH o las Jefaturas de Área reciban información de la CNDH para fortalecer los hechos motivo de la Queja administrativa, la deberán de entregar por “Correo electrónico” o físicamente a la DAQM.</p>
Persona responsable	<p><b>32.</b> Consulta en el “SIADE”, vía telefónica o por “Correo electrónico” a la Jefatura de Área de Investigación el número de expediente con el que quedó registrada la queja en la DAQM, para los controles respectivos y realiza el seguimiento mensual a través del SIADE, para ver el estado que guardan las quejas remitidas para su investigación.</p>







Responsable	Descripción de actividades
<p>Órgano Normativo o Coordinación o Jefatura de Departamento o DAQM</p> <p>CAQCE o DAQMDH</p> <p>Persona responsable</p> <p>DAQMDH o Jefatura de Área o Persona responsable</p>	<p>NOTA: La notificación formal se lleva a cabo por parte de la DAQM, señalado en el Procedimiento para la recepción, trámite y resolución de quejas administrativas, relacionadas con la prestación de servicios médicos institucionales (4D14-B03-002), actividad 36.</p> <p><b>38.</b>Realiza el seguimiento por “Correo electrónico”, con la unidad involucrada, del cumplimiento del “Acuerdo” y remite por dicho medio las “Constancias de cumplimiento del Acuerdo” que lo acrediten ante la CAQCE y la DAQMDH.</p> <p>NOTA: El seguimiento se dará hasta que el “Acuerdo se cumpla”.</p> <p><b>39.</b>Reciben por “Correo electrónico” las “Constancias de cumplimiento del Acuerdo” y las envía por el mismo medio a la Persona responsable para archivarlas en el “Expediente de queja”.</p> <p><b>40.</b>Integra las “Constancias de cumplimiento” del Acuerdo, al “Expediente de queja”, remite por “Correo electrónico” u “Oficio”, copia de éstas a la CNDH y revisa en el “Acuerdo” si el resultado de la investigación médica es procedente con pago o sin pago, conforme al acuerdo emitido por la Comisión Bipartita de Atención al Derechohabiente del Consejo Técnico, las Comisiones Bipartitas de los Consejos Consultivos de los OOAD o las Juntas de Gobierno de las UMAE.</p> <p><b>El resultado de la investigación es procedente con pago</b></p> <p>Continúa en la actividad 47.</p> <p><b>El resultado de la investigación es procedente administrativamente, pero sin pago o improcedente</b></p> <p><b>41.</b>Solicita mediante “Oficio” a la CNDH el estatus del “Expediente de queja”, revisa si la respuesta es en el sentido de que subsisten presuntas violaciones a derechos humanos y analiza la posibilidad de otorgar la indemnización que, en su caso corresponda, mediante Acuerdo del H. Consejo Técnico.</p>



Responsable	Descripción de actividades
<p>DAQMDH o Jefatura de Área o Persona responsable</p> <p>DJ</p> <p>UDH o CAQCE</p> <p>DAQMDH</p> <p>Órgano Normativo o Coordinación o Jefatura de Departamento</p> <p>DAQMDH o Jefatura de Área</p>	<p><b>No es viable la indemnización</b></p> <p>Continúa en la actividad 47.</p> <p><b>Sí es viable la indemnización</b></p> <p><b>42.</b>Elabora el proyecto de “Oficio al titular del OOAD” involucrado solicitando realizar las acciones necesarias y envía para firma del DJ.</p> <p><b>43.</b>Firma “Oficio al titular del OOAD” involucrado, en donde solicita realizar las acciones necesarias para llevar a cabo el pago que corresponda e instruye a la UDH y a la CAQCE informe a la CNDH.</p> <p><b>44.</b>Informa por “Oficio” a la CNDH que se solicitó al titular del OOAD realizar las acciones necesarias para llevar a cabo el pago que corresponda, conforme a lo determinado en el “Acuerdo” emitido por el H. Consejo Técnico y solicita a la DAQMDH valore si es necesario dar vista al OIC del IMSS.</p> <p><b>45.</b>Envía por “Correo electrónico”, al Órgano Normativo o Coordinación o Jefatura de Departamento el “Oficio al titular del OOAD” involucrado, en donde la DJ solicita realizar las acciones necesarias para llevar a cabo el pago de la indemnización que corresponda de las acciones contempladas en el “Acuerdo” del H. Consejo Técnico.</p> <p><b>46.</b>Comunica por “Correo electrónico” u “Oficio” a la DAQMDH o Jefatura de Área las acciones realizadas para el pago de la indemnización, conforme a los puntos que se mencionan en las “Acciones para el pago de indemnización” (Anexo 4) en cumplimiento al “Acuerdo” emitido por el H. Consejo Técnico.</p> <p><b>47.</b>Da seguimiento por “Correo electrónico” al cumplimiento del Acuerdo del H. Consejo Técnico, informa lo conducente a través de mismo medio a la CNDH y solicita a la Persona responsable elabore comunicado para requerir la conclusión de la queja a la CNDH.</p>



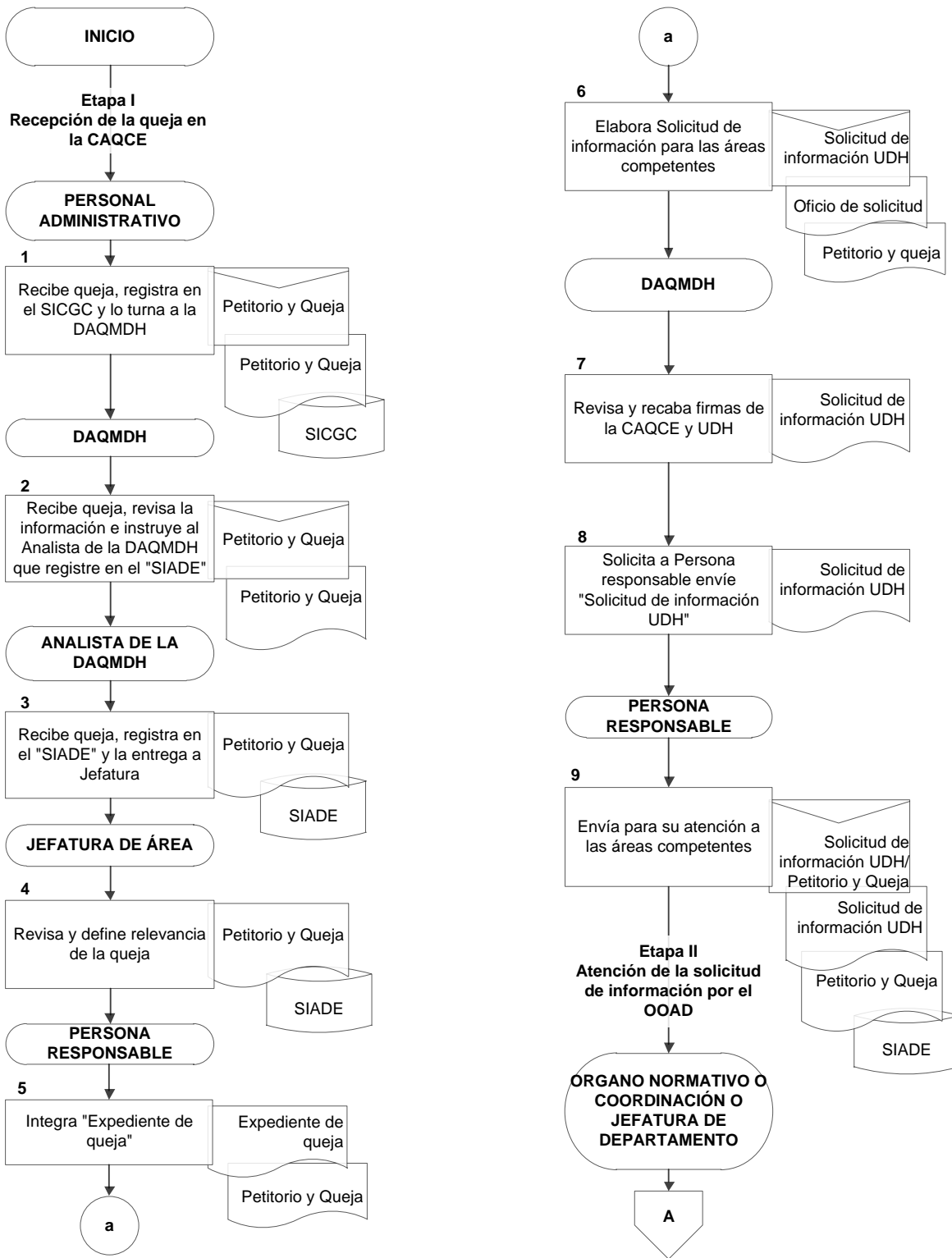
Responsable	Descripción de actividades
Persona responsable  DAQMDH o Jefatura de Área  Persona responsable    Analista de la DAQMDH          Analista de la DAQMDH	<p style="text-align: center;"><b>Etapa III</b> <b>Conclusión de la Queja CNDH</b></p> <p><b>48.</b> Elabora y envía a la DAQMDH o Jefatura de Área, proyecto de “Correo electrónico” con la solicitud de la conclusión, a la CNDH en términos del artículo 125 del Reglamento Interno de la CNDH, y lo presenta a consideración de la DAQMDH o Jefatura de Área para visto bueno.</p> <p>NOTA: Se podrá solicitar una vez que se ha dado cumplimiento en su totalidad a los requerimientos de la CNDH y si la naturaleza del asunto lo permite.</p> <p><b>49.</b> Autoriza el “Comunicado de solicitud de la conclusión” a la CNDH e instruye su envío a la Persona responsable.</p> <p><b>50.</b> Envía “Correo electrónico” “Comunicado de solicitud de la conclusión” a la CNDH y da seguimiento por “Correo electrónico” a la resolución que emita la CNDH.</p> <p><b>51.</b> Recibe físicamente o por “Correo electrónico” el “Oficio de conclusión de la CNDH”, remite al Analista de la DAQMDH para registro en el “SIADE”.</p> <p><b>52.</b> Recibe físicamente o por “Correo electrónico” el “Oficio de la CNDH”, revisa de acuerdo con los artículos 120, 125 y 126 del Reglamento Interno de la CNDH. Registra en “SIADE”.</p> <p style="text-align: center;"><b>Oficio con Propuesta de Conciliación o Recomendación</b></p> <p>Continua en la actividad 1 del Procedimiento para la atención de propuestas de conciliación y recomendaciones emitidas por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, clave 4D15-B03-002.</p> <p style="text-align: center;"><b>Oficio de conclusión</b></p> <p><b>53.</b> Registra en el “SIADE” el “Oficio de conclusión de la CNDH” y entrega a la Persona responsable para que lo integre al “Expediente de queja”.</p>

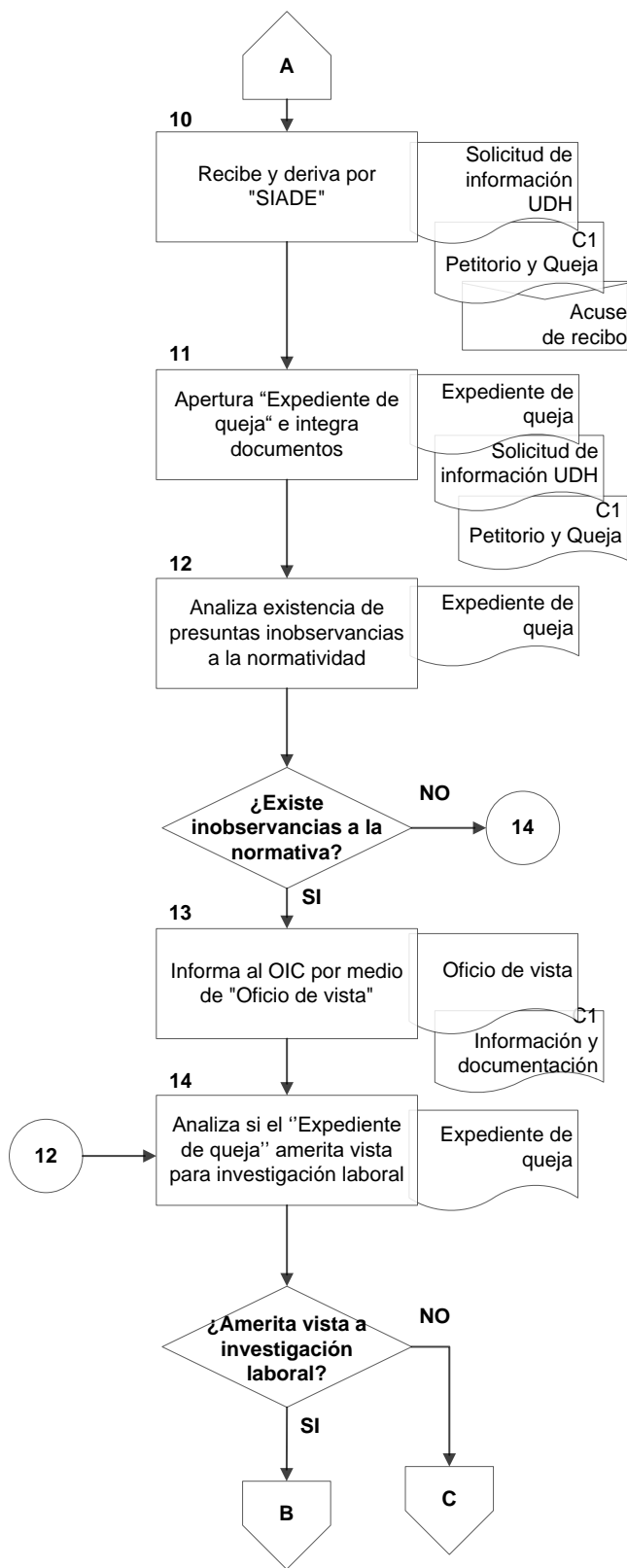


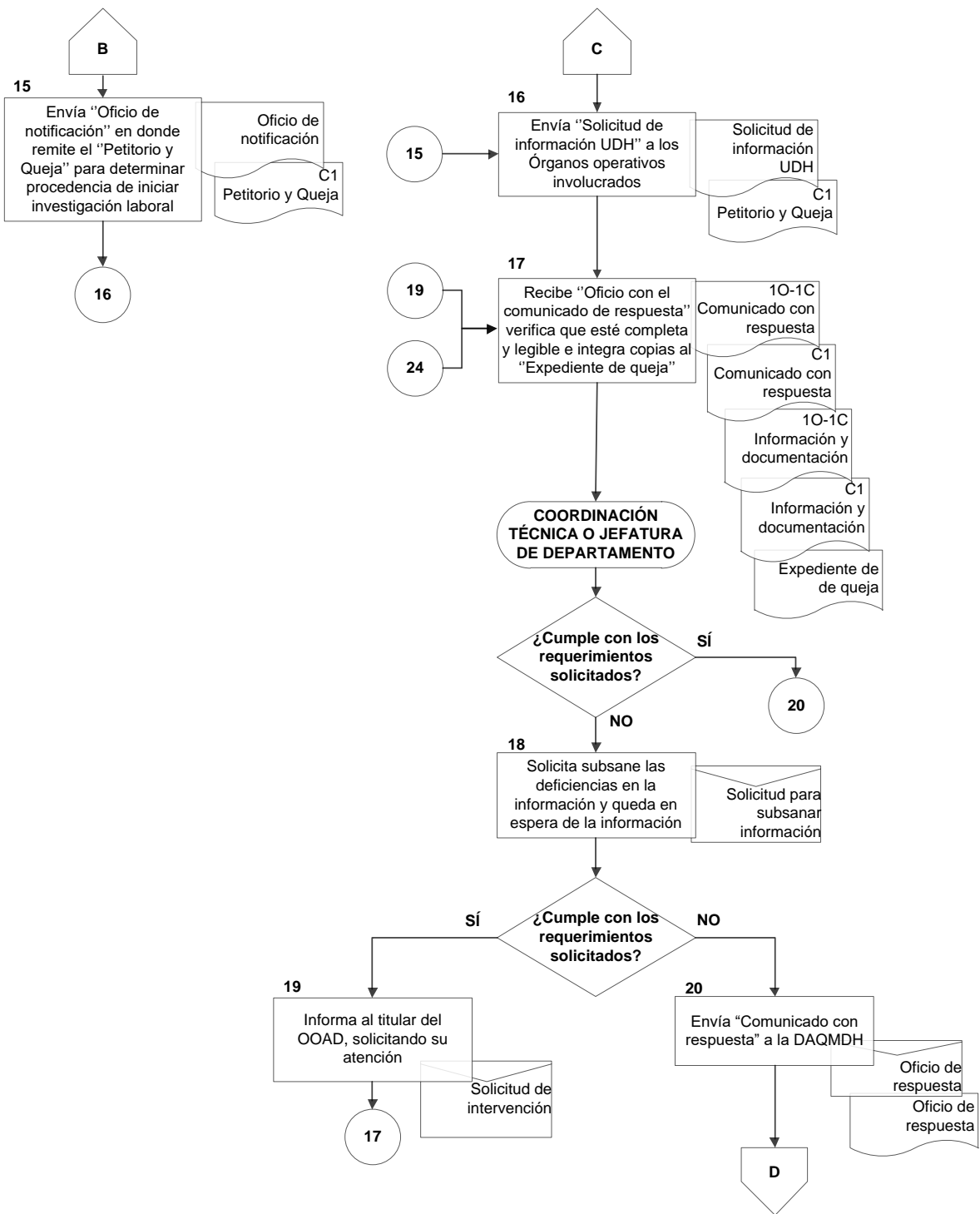
Responsable	Descripción de actividades
Persona responsable	<p>54. Integra "Oficio de conclusión de la CNDH" al "Expediente de queja", informa por "Correo electrónico" a los Órganos normativos y/o Desconcentrados, la determinación de la conclusión.</p> <p>55. Concluye el "Expediente de queja" con la información clasificada en términos de lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y envía físicamente "Expediente de queja" al archivo de la CAQCE.</p> <p style="text-align: center;"><b>Fin del procedimiento</b></p>



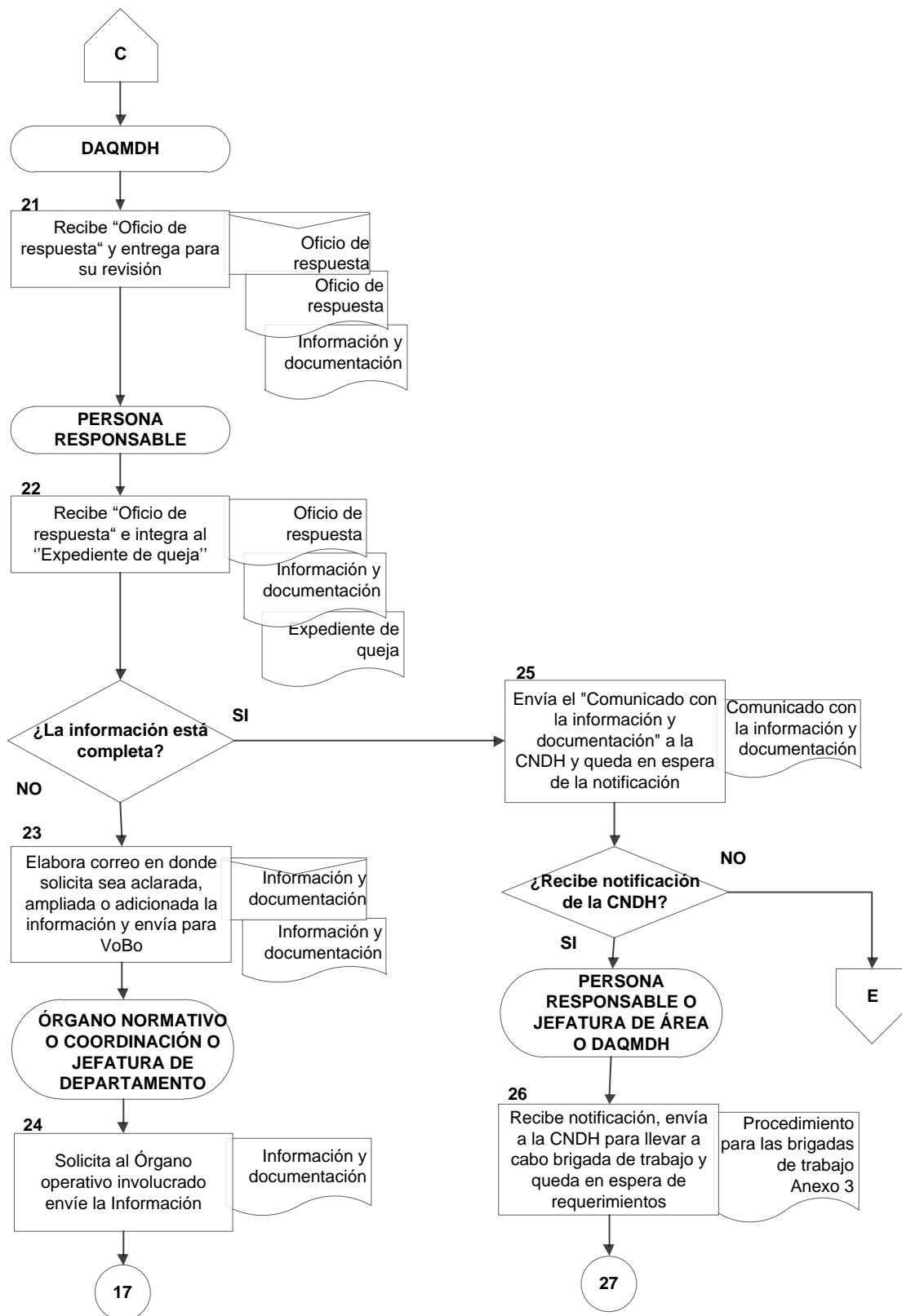
## 7 Diagrama de flujo



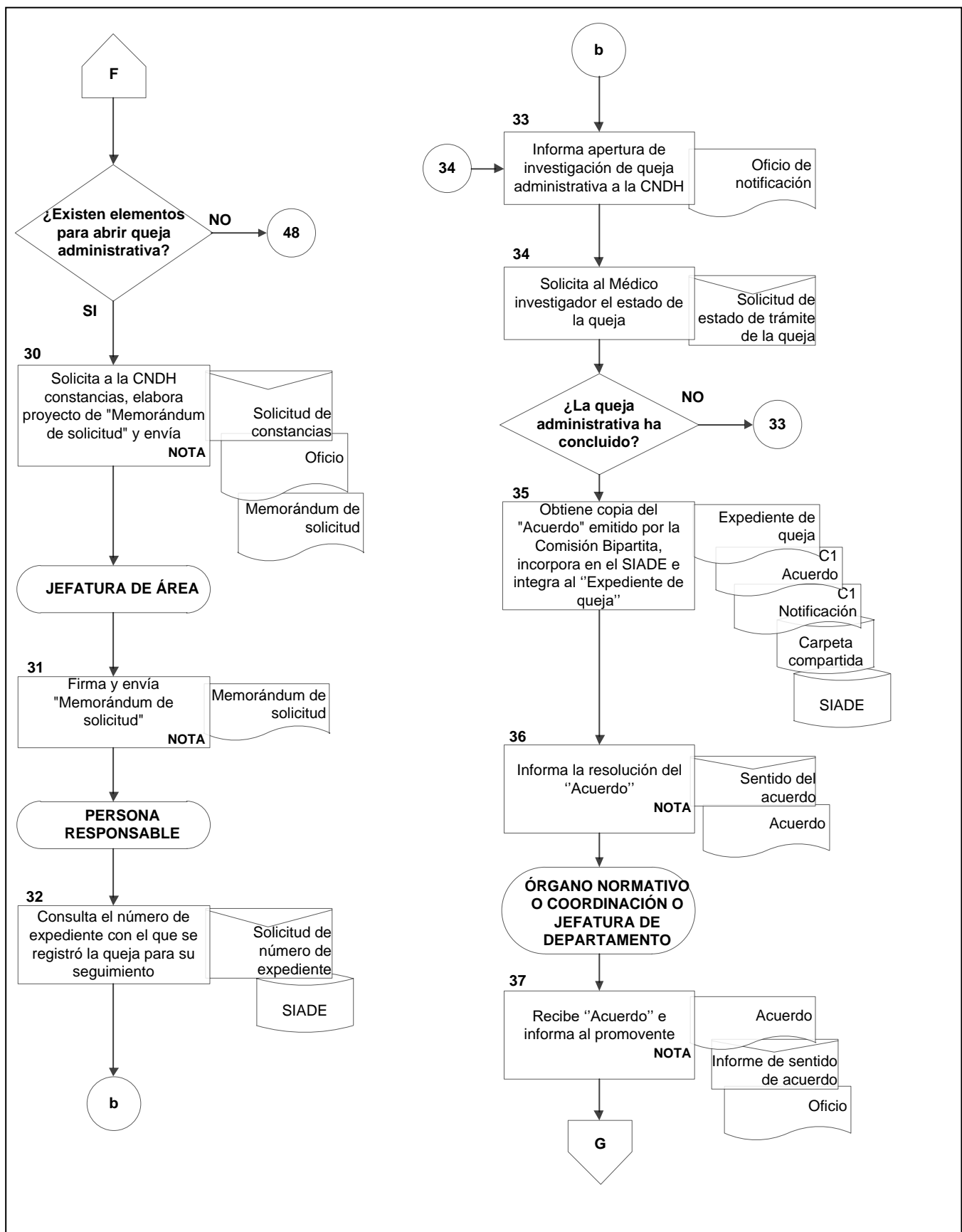


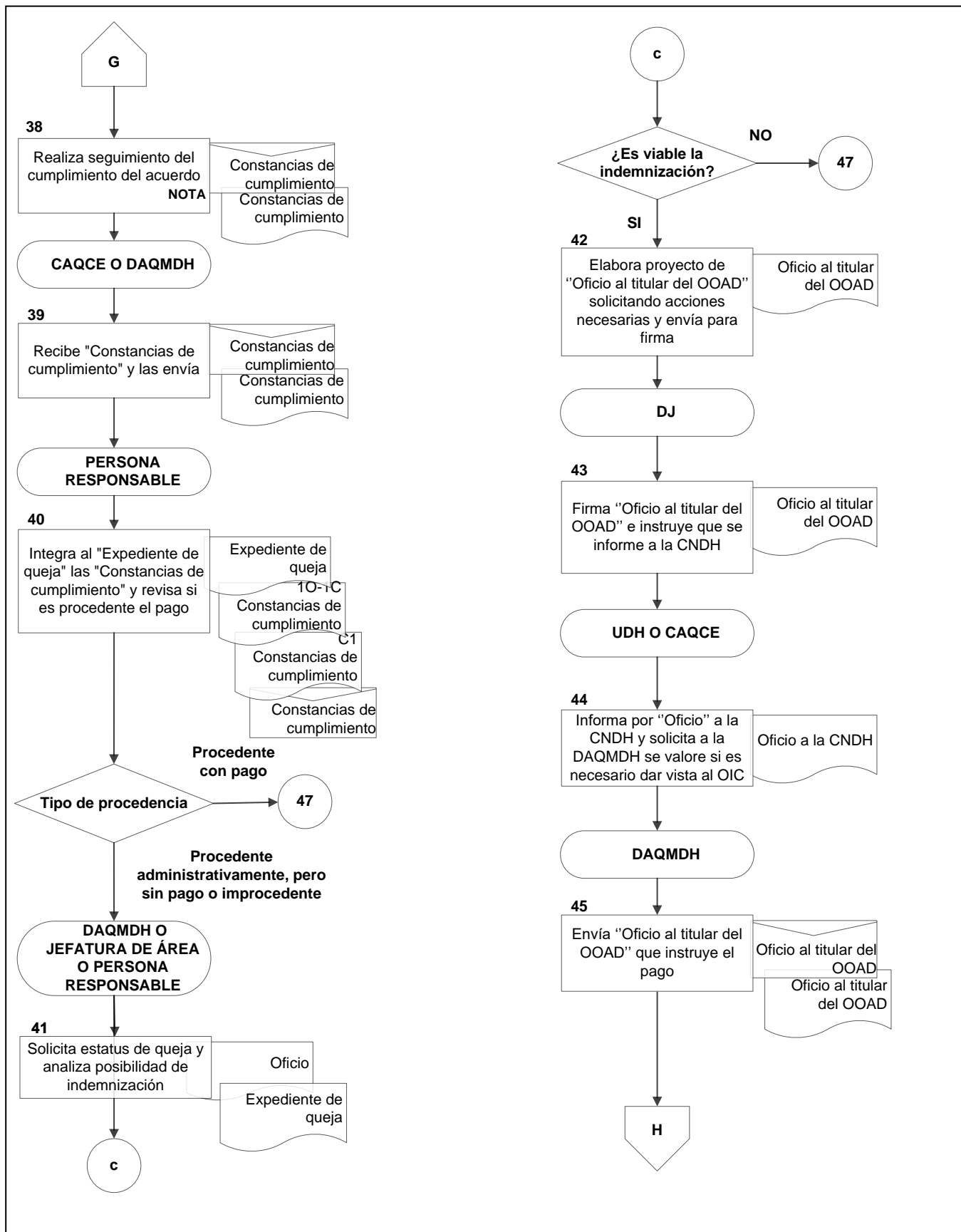


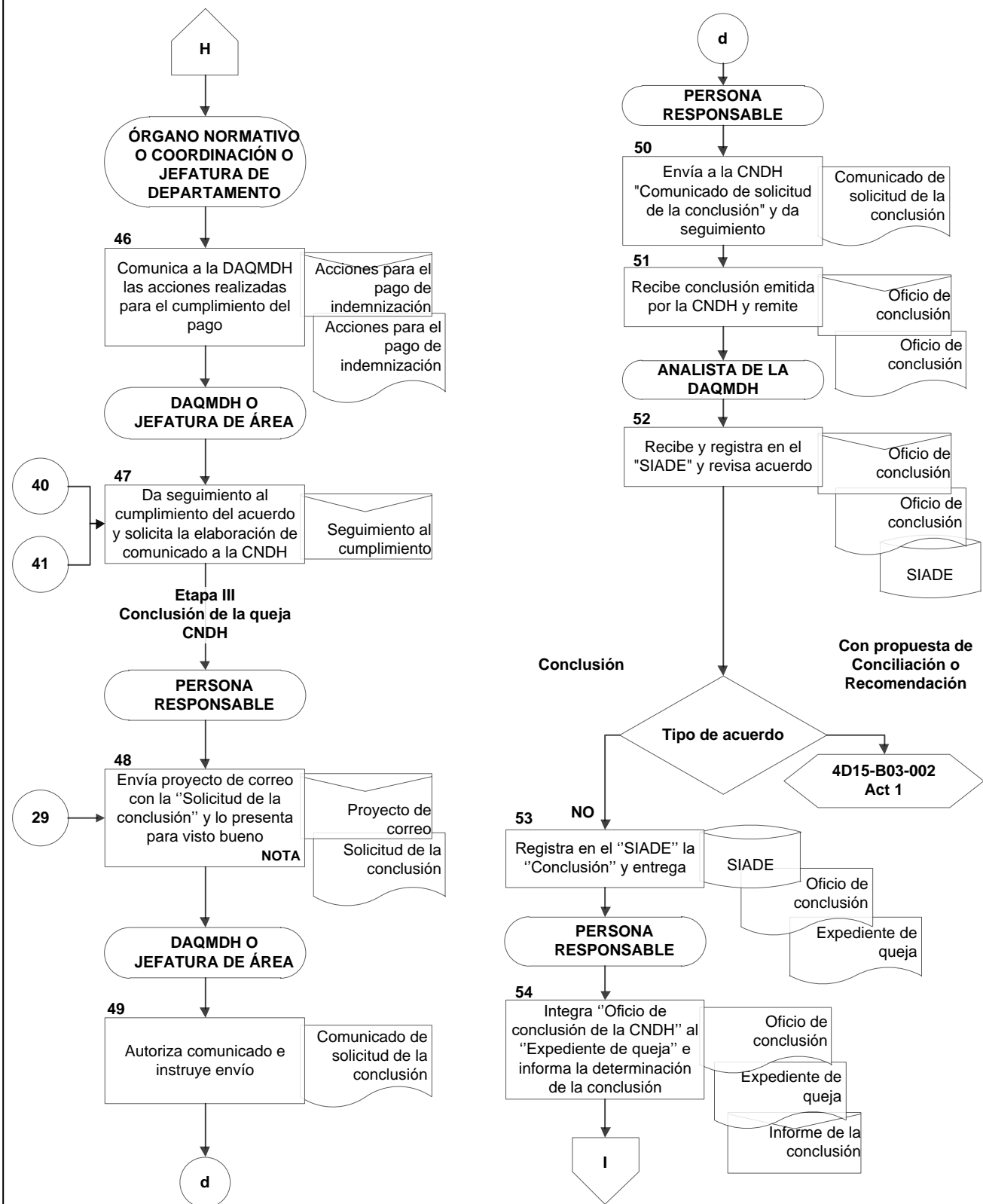


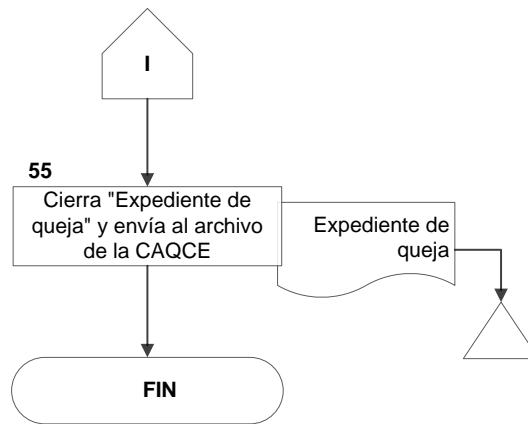














## **ANEXO 1**

### **Criterios para dar respuesta a las solicitudes de información de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos**



## CRITERIOS PARA DAR RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Para efectos de los presentes Criterios, se entenderá por:

AIMQ: Área de Investigación Médica de Quejas

CNDH: Comisión Nacional de los Derechos Humanos

CAQCE: Coordinación de Atención a Quejas y Casos Especiales

DAQM: División de Atención a Quejas Médicas

DAQMDH: División de Atención a Quejas en Materia de Derechos Humanos

Enfoque de Derechos Humanos: Marco conceptual, que se basa en estándares internacionales de derechos humanos y está dirigido a promover y proteger estos derechos. Su objetivo es analizar las desigualdades, corregir las prácticas discriminatorias y las distribuciones injustas de poder, que impiden el progreso del desarrollo.

Órgano Normativo: Direcciones, Unidades y Coordinaciones de Nivel Central

OOAD: Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales/Unidades Médicas de Alta Especialidad.

OIC: Órgano Interno de Control en el IMSS.

UDH: Unidad de Derechos Humanos.

### OBJETO

Los presentes Criterios fijan los requisitos indispensables para la integración de las respuestas que se otorguen a las solicitudes de información recibidas por parte de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, derivadas de las quejas presentadas por los usuarios de los servicios institucionales, con la finalidad de homologar las mismas.

### Oportunidad.

1. Las respuestas que otorguen los Órganos Normativos y Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada deberán ser remitidas a la DAQMDH en el plazo estipulado para tal fin, en las comunicaciones que se envíen por parte de los responsables de cada expediente de queja.
2. En caso de que se requiera la ampliación del término para dar respuesta, por parte de los OOAD, ésta deberá solicitarse a la DAQMDH, justificando dicha solicitud.
3. Deberá privilegiarse el envío a través de medios electrónicos, ya sea por correo, del SIADe, si el volumen de los archivos lo permite, o bien, por ligas o carpetas compartidas o espejo.
4. Tratándose de casos urgentes, en los que se requiera el envío de documentación original o copias certificadas, deberá solicitarse el apoyo del área administrativa del OOAD, a efecto de que se autorice el envío mediante mensajería privada, con el reembolso correspondiente.





### **Exhaustividad.**

1. Las respuestas que se rindan a las solicitudes de información formuladas por la CNDH deben abarcar cada uno de los puntos petitorios, sin proporcionar información adicional a la que requiere la Comisión Nacional. Si existe alguna duda respecto de cómo tiene que otorgarse la respuesta, los OOAD deberán consultar a la DAQMDH, de manera oportuna, previo al vencimiento del término otorgado para rendir el informe.
2. Adicionalmente al contenido de la solicitud de información de la CNDH, los OOAD deberán informar a la DAQMDH si existe queja administrativa presentada previamente en nivel desconcentrado, así como el estado de ésta. De igual forma, se tendrá que comunicar lo relativo a la existencia de juicios, procedimientos penales o administrativos de los que tengan conocimiento, remitiendo la documentación respectiva.
3. Los informes y opiniones que se emitan deberán de contar con el fundamento aplicable a la fecha en que sucedieron los hechos materia de la queja, así como ser de fecha posterior a aquella en que se reciba la solicitud de información de la CNDH.
4. En las respuestas otorgadas, deberá procurarse un enfoque de derechos humanos, que atienda al caso concreto.

### **Accesibilidad**

1. En los informes que se rindan, tanto por especialistas médicos, como técnicos o administrativos, se procurará otorgar una explicación clara y accesible, tomando en consideración que a quien va dirigido el documento, en muchas ocasiones, no es experto en la materia, ni maneja los términos, abreviaturas o claves que se utilizan en el Instituto, por lo que es pertinente evitar las mismas.
2. Los Informes que se rindan deberán ser coherentes y congruentes, así como describir las circunstancias de modo, tiempo y lugar, relacionados con los hechos en que intervino la persona que lo suscribe.

### **Objetividad**

1. Los informes que se rindan por parte de los servidores públicos involucrados o sus superiores jerárquicos, deberán emitirse de manera objetiva, sin prejuzgar los hechos materia de la queja, así como la actuación de los involucrados e incluso de los quejosos o presuntos agraviados.

### **Calidad de la información**

2. La documentación que se remita a la DAQMDH, incluyendo expedientes clínicos, notas médicas e informes, entre otros, deberán ser legibles, en caso de que ello no



sea posible, dado el estado de los documentos originales, o bien, por alguna otra circunstancia, se deberá realizar la transcripción de estos.

3. En el caso de los expedientes clínicos, los mismos deberán estar debidamente foliados y con un orden lógico y cronológico. Tendrá que verificarse que no contengan información relativa a paciente distinto al que se refiera en la queja.
4. Los informes deberán contener la fecha, el nombre, cargo y firma del servidor público que los rinda.
5. Ante la falta de expedientes o notas médicas, registros de enfermería, entre otros; por la presunta sustracción, pérdida o falta de localización, se deberá dejar constancia de ello, a través de acta administrativa con firma de dos testigos; levantar el acta especial correspondiente ante el Ministerio Público y presentar queja ante el Órgano Interno de Control en el IMSS, enviando las constancias respectivas a la DAQMDH, para su informe a la CNDH.
6. En casos de fallecimiento, se deberá remitir copia legible del certificado de defunción, certificado de muerte fetal o acta de defunción correspondiente.

### **Transparencia y Protección de Datos Confidenciales**

1. Toda la información que se envíe por los OOAD ya sea a través de medios electrónicos o en físico, deberá observar la protección de datos personales o sensibles, atendiendo a la normatividad aplicable en la materia.

Toda la información que se reciba de los OOAD y que se remita como respuesta a la CNDH, no podrá divulgarse por ningún medio a terceros, salvo la información requerida por los canales institucionales estipulados en materia de transparencia y datos personales, así como en la normatividad del IMSS aplicable a asuntos de la CNDH.



## **ANEXO 2**

**Criterios para la integración de expedientes con motivo de la atención de quejas, propuestas de conciliación y recomendaciones de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos**



## CRITERIOS PARA LA INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES CON MOTIVO DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS, PROPUESTAS DE CONCILIACIÓN Y RECOMENDACIONES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

### CAPÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

#### OBJETIVO

**PRIMERO.** Los presentes Criterios tienen por objeto homologar las directrices para la integración de los expedientes conformados con motivo de las quejas, propuestas de conciliación y recomendaciones recibidas por parte de la CNDH.

**SEGUNDO.** Los presentes criterios son de observancia obligatoria para el personal de la DAQMDH, de las Coordinaciones y Jefaturas de Departamento de Atención y Orientación al Derechohabiente, así como de las Coordinaciones Técnicas de Quejas e Información Pública en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada.

**TERCERO.** Para efectos de estos Criterios, se entenderá por:

AIMQ: Área de Investigación Médica de Quejas

CD y JD: Coordinaciones y Jefaturas de Departamento de Atención y Orientación al Derechohabiente en los OOAD

CAQCE: Coordinación de Atención a Quejas y Casos Especiales

CNDH: Comisión Nacional de los Derechos Humanos

CEPCI: Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés en el IMSS

CTAQIP: Coordinaciones Técnicas de Atención a Quejas e Información Pública en los OOAD

DAQM: División de Atención a Quejas Médicas

DAQMDH: División de Atención a Quejas en Materia de Derechos Humanos

IMSS o Instituto: Instituto Mexicano del Seguro Social

Órgano Normativo: Las Direcciones Normativas a que se refiere el artículo 3, fracción II, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, así como las unidades y coordinaciones que de ellas dependan

OIC: Órgano Interno de Control en el IMSS

OOAD: Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada a que se refiere el artículo 2, fracción IV del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social

UDH: Unidad de Derechos Humanos

### CAPÍTULO SEGUNDO EXPEDIENTES DE QUEJA

**CUARTO.** Los expedientes integrados con motivo de las quejas presentadas por los usuarios de los servicios institucionales ante la CNDH, deberán estar conformados de la siguiente manera:



1. Oficio de solicitud de la CNDH, adjuntando el escrito de queja, documentación, pruebas y demás anexos que lo integren.
2. Constancias de envío de la solicitud y sus anexos al Órgano Normativo u OOAD que corresponda, en el que se solicite dar cumplimiento a los puntos requeridos por la CNDH.
3. En su caso, copia de la investigación laboral iniciada en términos de las cláusulas 55 y 55 bis del Contrato Colectivo de Trabajo, por parte del área competente, así como la resolución respectiva.
4. La vista al OIC en el IMSS, en aquellos casos en los que la queja haya sido resuelta procedente por las Comisiones Bipartitas de Atención al Derechohabiente del H. Consejo Técnico, el H. Consejo Consultivo o la Junta de Gobierno del OOAD, así como en aquellos asuntos que, por su naturaleza o trascendencia, o por implicar posible responsabilidad administrativa por parte de algún servidor público, ameriten dar vista al OIC en el IMSS.
5. Constancias de seguimiento de las quejas, por parte del personal adscrito a la DAQMDH, como lo son solicitudes de información, de ampliación de información o recordatorios, entre otros, las cuales podrán realizarse, a efecto de abreviar tiempos, vía "Correo electrónico", cuando el caso así lo permita.
6. Constancias de las respuestas y documentación que remita el Órgano Normativo u OOAD involucrado, con motivo de la contestación a los puntos petitorios de la solicitud de la CNDH.
7. Acuses de las respuestas a la CNDH, así como los acuses de los comunicados que se hayan remitido con información adicional o en alcance, todos con sus respectivos anexos.
8. Copias de los correos electrónicos que, en su caso, se hayan generado con motivo del seguimiento del asunto, así como de las pantallas de los sistemas informáticos o de control de gestión, que se consideren necesarias.
9. Constancia de conclusión de la CNDH, o en su caso, del comunicado de la CNDH, resaltando el correspondiente expediente, así como del aviso de dicha conclusión a las unidades administrativas u OOAD involucrados.

**QUINTO.** En caso de que la queja CNDH sea de naturaleza médica, el expediente deberá contener, además de los documentos señalados con anterioridad, los siguientes:

1. La constancia de envío de la queja CNDH a la DAQM o al AIMQ, anexando copia de todos los antecedentes, o disco compacto en el que se contengan. Ello, para inicio de la investigación de la queja administrativa, conforme lo dispuesto en los artículos 296 de la Ley del Seguro Social y 7 del Instructivo para el Trámite y Resolución de las Quejas Administrativas ante el IMSS. Se deberá contar con la comprobación de la recepción por parte de la DAQM o el AIMQ.
2. Copia del acuerdo que, en su caso, emitan las Comisiones Bipartitas de Atención al Derechohabiente del H. Consejo Técnico, el H. Consejo Consultivo, o la Junta de Gobierno del OOAD, así como de las notificaciones al interesado y al OOAD que corresponda.



3. En caso de haberse recibido la conclusión de la queja por parte de la CNDH, antes de haberse emitido el acuerdo respectivo, deberá anexarse la constancia de la comunicación realizada a la DAQM, AIMQ y OOAD involucrado, para su valoración en el trámite que se dé a la queja administrativa.
4. Oficio dirigido a la CNDH, en el que se informe la resolución de la queja administrativa, con copia del acuerdo y respectivo anexo del oficio de notificación al interesado.

### **CAPÍTULO TERCERO**

#### **PROPUESTAS DE CONCILIACIÓN Y RECOMENDACIONES DE LA CNDH**

**SEXTO.** En los casos de expedientes derivados de propuestas de conciliación o recomendaciones de la CNDH, además de observarse los aspectos señalados para los expedientes de queja, deberán incluirse los siguientes documentos:

1. Oficio de notificación de la propuesta de conciliación o recomendación de la CNDH, así como el pronunciamiento respectivo.
2. En el caso de recomendaciones, la nota informativa del asunto.
3. Oficios de solicitud de viabilidad de aceptación de la propuesta de conciliación o recomendación, dirigidos a las áreas normativas o de los OOAD correspondientes, así como sus respectivas respuestas.
4. Oficio de aceptación o de no aceptación de la propuesta de conciliación o recomendación de que se trate.
5. En caso de ser aceptado el pronunciamiento de la CNDH, las constancias de las pruebas de cumplimiento de la propuesta de conciliación o recomendación, remitidos a la CNDH.
6. Oficio de conclusión de la CNDH o de cumplimiento total de la propuesta formal de conciliación o recomendación de que se trate.

### **CAPÍTULO CUARTO**

#### **GENERALIDADES**

**SÉPTIMO.** Las copias de los oficios deberán contener el número de oficio, fecha y firma del funcionario responsable de la suscripción. De igual forma, todos los documentos que obren en los expedientes deberán encontrarse completos y legibles.

**OCTAVO.** A fin de que el expediente no presente confusión en su integración, se deberán adoptar las medidas siguientes:



1. Las pastas deberán estar separadas y cubrir el anverso y reverso del expediente.
2. Se cuidará que las constancias no contengan tachaduras o enmendaduras.
3. Se evitará la información repetida e ilegible.
4. Deberá estar debidamente foliado en las fojas que lo integren, con un orden lógico y cronológico, que irá de lo más antiguo a lo más actual, debiendo obrar la constancia más reciente en la parte superior.
5. Por ningún motivo deberá contener información o documentación que corresponda a otro asunto, salvo que ambos asuntos tengan relación o se haya solicitado a la CNDH la acumulación, por ser los mismos hechos y autoridad señalada como responsable.
6. Para los casos que, por el volumen de la documentación, esta se integre en discos compactos y/o memoria USB, deberán colocarse en sobre asegurado con broche, con folio, en el orden que corresponda, con la constancia y comprobación de su contenido, mediante la siguiente leyenda: "Contenido (descripción) en \_\_\_\_ fojas / fecha \_\_\_\_ / nombre, matrícula (en su caso) y firma del responsable del asunto: \_\_\_\_\_".
7. Asimismo, considerando la cantidad de fojas que se vayan adicionando, los expedientes podrán integrarse en tomos, con los mismos requisitos para la integración del expediente, agregando en la pasta principal una etiqueta que indique con número romano el tomo. Se continuará el foliado de los tomos subsecuentes, considerando el último folio del expediente principal o primer tomo. Para efectos prácticos, cada tomo no deberá contener más de 1,000 fojas.
8. Identificar los folders o carpetas con el número del expediente, seguido del número de folio como antecedente, nombre del quejoso y el nombre del presunto agraviado, empezando por el nombre, seguido por los apellidos.

**NOVENO.** Con la finalidad de conservar la integridad de la unidad documental, localizar de manera puntual un documento, así como respaldar técnica y legalmente la gestión administrativa, el foliado de los expedientes obedecerá a los siguientes aspectos:

1. Empezará por el documento inicial (más antiguo) al más actual, evitando la duplicación de numeración y manteniéndola actualizada cada que se integren nuevos documentos.
2. La foliación deberá ser por foja, es decir, un número por cara delantera de la hoja.
3. Se deberá numerar de manera consecutiva, sin omitir ni repetir números, iniciando con el número uno.



4. La foliación se debe realizar en la esquina superior derecha de la cara frontal de la hoja. Los números deberán ser legibles.
5. Por cada uno de los expedientes se iniciará con el número uno, sin embargo, si el expediente está dividido en legajos, la numeración deberá ser continua.
6. En caso de que el expediente cuente con más de un legajo, deberán identificarse en la pasta delantera, iniciando con el número consecutivo y finalizando con el número total de legajos, conforme al siguiente ejemplo: tomo 1/3, 2/3, 3/3... según corresponda.

**DÉCIMO.** A fin de obtener expedientes completos, organizados, de real importancia y con menor volumen, se deberá proceder al expurgo o retiro de documentos repetidos, previo a su transferencia al archivo. También deberán ser retirados:

1. Los documentos que no tengan carácter oficial, es decir los que carezcan de signos de validación, tales como firmas autógrafas o de "Correo electrónico", sellos originales, acuses de recibo;
2. Borradores;
3. Formatos u hojas en blanco;
4. Apuntes, y
5. Post it.

**DÉCIMO PRIMERO. Archivo y orden de los expedientes:**

1. En caso de que se cuente con un archivero o gaveta por persona, se deberán identificar los mismos con año de los expedientes e iniciales de quien los tiene turnados.
2. Los expedientes deberán estar ordenados por año y número consecutivo: de izquierda a derecha.
3. Los expedientes se deberán conservar en las mejores condiciones posibles, reemplazando, en su caso, las pastas, broches, hojas en mal estado, etc., que se requieran.
4. Los expedientes concluidos deberán identificarse con etiqueta impresa en la parte inferior de la portada y, en tanto se envían al archivo, ser ubicados en gaveta o sitio exclusivo para tal fin.
5. Una vez concluidos los expedientes, se deberán realizar las acciones pertinentes en preparación para su envío al archivo, a más tardar a los 3 meses de la recepción del





respectivo oficio de conclusión, salvo los que, por la relevancia del tema o seguimiento, se requiera dar continuidad en su integración.

6. Cada persona será responsable de los expedientes que se le hayan asignado o asignen, desde su inicio, hasta su envío al archivo.
7. Cada responsable de expediente deberá resguardar copia de la constancia de envío al archivo de trámite, de concentración y, en su caso, de depuración de este. Se designará un responsable por área, para que coordine los envíos al archivo y resguarde las constancias que se generen.

**DÉCIMO SEGUNDO.** La UDH, CAQCE y la DAQMDH, serán las responsables de la difusión e interpretación de los presentes Criterios.



### **ANEXO 3**

#### **Criterios para la atención de las brigadas de trabajo IMSS-CNDH**



### **CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS BRIGADAS DE TRABAJO IMSS-CNDH**

- El personal de la DAQMDH que participe en las brigadas de trabajo, deberá observar lo siguiente:
  - Escuchará los planteamientos del personal de la CNDH en temas particulares y generales.
  - Emitirá su opinión objetiva e imparcial sobre las alternativas de solución del asunto, con apego a lo establecido en la normatividad aplicable.
  - Aclarará las dudas del personal de la CNDH, respecto de las respuestas a los petitorios y, en caso de que no estén en posibilidades de hacerlo en ese momento, procederá a recabar la información respectiva.
  - Dará el seguimiento pertinente a las quejas y toman conocimiento de las que tengan riesgo de un pronunciamiento en contra del Instituto.
  - Establecerá compromisos para tomar acciones y proporcionar información sobre los asuntos, a efecto de lograr su conclusión.
  - Dará seguimiento a los compromisos adquiridos e informará, a la brevedad posible al personal de la CNDH.
  - Levantará las minutas respectivas, en las que se señalan los acuerdos tomados en las brigadas.



## **ANEXO 4**

### **Acciones para el pago de indemnización**



### **ACCIONES PARA EL PAGO DE INDEMNIZACIÓN CUANDO EXISTEN ELEMENTOS QUE LA ACREDITEN**

- Orientar, mediante oficio o vía “Correo electrónico”, al quejoso, respecto de los requisitos que establezca la Jefatura de Servicios Jurídicos en OOAD o División de Asuntos Jurídicos del OOAD que corresponda, a fin de que acredite el derecho al pago de indemnización, recabando la firma o acuse de recibo correspondiente.
- En caso de requerir asesoría, respecto del monto del pago de indemnización, se deberá remitir a la DAQMDH, “Correo electrónico”, para que se ratifique o rectifique la cantidad correspondiente.
- Enviaré a la DAQMDH, las constancias del cumplimiento de las acciones implementadas para el pago de la indemnización.
- Remitiré a la DAQMDH, el convenio finiquito, contra recibo y copia del cheque con firma de recibido.
- Enviaré a la DAQMDH, las evidencias de las acciones de no repetición.

Remitiré a la DAQMDH, las constancias generadas respecto del exhorto al personal médico de las unidades involucradas, para entregar copia de la certificación y recertificación que tramiten ante los Consejos de Especialidades médicas respectivos.