



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE JURÍDICA

NOMBRE Y CLAVE

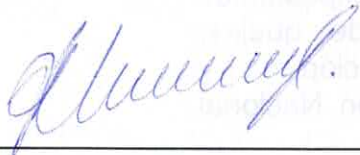
Procedimiento para la atención de propuestas de conciliación y recomendaciones emitidas por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
4D15-B03-002

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


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

MOVIMIENTO VALIDADO Y REGISTRADO

NUEVA ELABORACION 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".

NUEVA ELABORACION



ÍNDICE

		Página
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	20
	Anexos	
	Anexo 1	27
	Criterios para dar respuesta a las solicitudes de información de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	
	Anexo 2	31
	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	



1 Base normativa

- Artículos 75 y 76, fracciones IV, VIII, XIII, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre de 2006 y sus reformas.
- numeral 7.1.3.1, subnumerales 28 y 30; numeral 7.1.3.1.5, subnumerales 5 y 11, 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, las propuestas de conciliación y recomendaciones de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, vinculadas con el Instituto Mexicano del Seguro Social.

3. Ámbito de aplicación

Este procedimiento es de observancia obligatoria para la Unidad de Derechos Humanos, la Unidad de Atención al Derechohabiente, la Coordinación de Atención a Quejas y Casos Especiales, la División de Atención a Quejas en Materia de Derechos Humanos, 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 UMAE.

4. Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

4.1 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.

4.2 analista de la división: Persona servidora pública o prestadora de servicios profesionales asimilados a salarios, designada por la División de Atención a Quejas en Materia de Derechos Humanos, para registrar y clasificar en el SIADE, las quejas, propuestas de conciliación y recomendaciones de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

4.3 brigada de trabajo: Reunión que se lleva a cabo con la participación del personal responsable del IMSS y personal de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, para la atención y seguimiento de los asuntos en trámite.



- 4.4 CAQCE:** Coordinación de Atención a Quejas y Casos Especiales.
- 4.5 CEAV:** Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, no sectorizado, con personalidad jurídica, patrimonio propio; así como autonomía técnica y de gestión; encargado de fungir como órgano operativo del Sistema Nacional de Atención a Víctimas, con domicilio legal en la Ciudad de México, sin perjuicio de los Centros de Atención Integral en las entidades federativas.
- 4.6 CNDH:** Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- 4.7 Comité de Ética:** Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés en el IMSS.
- 4.8 compensación:** Erogación económica a que la víctima tenga derecho, en los términos de la Ley General de Víctimas.
- 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 los OOAD estatales y regionales.
- 4.11 Coordinación Técnica:** Coordinación Técnica de Atención a Quejas e Información Pública en los OOAD, adscrita a la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente.
- 4.12 daño moral:** Aquellos efectos nocivos de los hechos del caso que no tienen carácter económico o patrimonial y no pueden ser tasados en términos monetarios. El daño moral comprende tanto los sufrimientos y las aflicciones causados a las víctimas directas e indirectas, como el menoscabo de valores muy significativos para las personas y toda perturbación que no sea susceptible de medición pecuniaria.
- 4.13 daño personal:** Es el daño referido a la integridad física o al patrimonio de una persona.
- 4.14 DAQMDH:** División de Atención a Quejas en Materia de Derechos Humanos.
- 4.15 DJ:** Dirección Jurídica.
- 4.16 enlaces en materia de derechos humanos:** Servidor público de nivel central designado para recibir y encausar, al interior de sus normativas, los asuntos que remita la CNDH, para su atención y seguimiento.
- 4.17 FUD:** Formato Único de Declaración, se obtienen de la página de la CEAV y son para solicitar la inscripción de las víctimas en el Registro Nacional de Víctimas.
- 4.18 IMSS o Instituto:** Instituto Mexicano del Seguro Social.



4.19 Jefatura de área: Área de Atención a Propuestas de Conciliación y Recomendaciones de la CNDH, adscrita a la DAQMDH.

4.20 Jefatura de Departamento: Jefatura de Departamento de Atención y Orientación al Derechohabiente en las UMAE.

4.21 LGV: Ley General de Víctimas.

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 propuesta de conciliación: Pronunciamiento emitido por la CNDH que formaliza a la autoridad señalada como responsable de la presunta violación de derechos humanos, para intentar lograr una conciliación entre los intereses de las partes involucradas, siempre dentro del respeto de los derechos humanos que se consideren afectados, a fin de lograr una solución inmediata del conflicto.



4.32 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.

4.33 queja administrativa: Insatisfacción que presentan los usuarios por actos u omisiones del personal institucional, vinculados con la prestación de los servicios médicos, siempre que los mismos no constituyan un acto definitivo impugnado a través del recurso de inconformidad.

4.34 recomendación: Resolución que emite la CNDH, una vez concluida la investigación de una queja, al considerar que se acreditaron violaciones a los derechos humanos.

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

4.36 reglamentos: Reglamentos de la Ley del Seguro Social.

4.37 RENAVI: Registro Nacional de Víctimas.

4.38 SIADE: Sistema de Atención al Derechohabiente.

4.39 SICGC: Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia.

4.40 solicitud de información: Escrito o folio petitorio que emite servidor público de la CNDH, mediante el cual requiere al IMSS información relacionada con alguna propuesta de conciliación o recomendación.

4.41 UDH: Unidad de Derechos Humanos.

4.42 víctima: Persona física que directa o indirectamente ha sufrido daño o el menoscabo de sus derechos producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito.

4.43 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 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.

5.1.2 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>)

5.1.3 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 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 UDH, la UAD, 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 UDH, la UAD, la CAQCE y la DAQMDH serán las encargadas de la difusión de este procedimiento y de brindar asesoría sobre su aplicación.

De las Propuesta de Conciliación y Recomendaciones

5.2.3 La UDH, a través de la CAQCE y la DAQMDH, recibirá, registrará y clasificará en el SIADE las propuestas de conciliación y las recomendaciones notificadas al IMSS por la CNDH y dará seguimiento a las mismas, hasta su conclusión, por parte de la propia Comisión.

5.2.4 La CAQCE por conducto de las Coordinaciones y las Jefaturas de Departamento, recabarán de los OOAD y Órganos Operativos, la información y documentación solicitada por la CNDH, integrarán la información y documentación correspondiente previo a su envío a la CAQCE y verificarán que se encuentre legible, debidamente fundada, motivada y que



cumpla con los requerimientos de la Comisión, tratándose de Órganos Normativos, la CAQCE recabará la información a través de la DAQMH.

5.2.5 Las Coordinaciones y las Jefaturas de Departamento realizarán las gestiones necesarias que indique la CAQCE y la DAQMDH, con el propósito de resolver las propuestas de conciliación y las recomendaciones y lograr su conclusión por parte de la CNDH.

5.2.6 Cuando las Coordinaciones y las Jefaturas de Departamento no remitan dentro del término legal establecido la información y documentación requeridas en las propuestas de conciliación y recomendaciones, comunicarán a la CAQCE y a la DAQMDH las razones que justifiquen el retraso en el envío de las mismas.

5.2.7 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).

5.2.8 La UDH, la CAQCE y la DAQMDH en su calidad de enlace, serán las únicas facultadas para dar respuesta, en forma directa a la CNDH y la CEAV, respecto del trámite y seguimiento de las propuestas de conciliación y de las recomendaciones.

5.2.9 La UDH, la CAQCE, la DAQMDH y las Coordinaciones y Jefaturas de Departamento darán vista al OIC del probable incumplimiento a las disposiciones de la Ley del Seguro Social y sus reglamentos, en perjuicio de los derechohabientes o de los intereses del Instituto.

5.2.10 La DAQMDH, a través de la Jefatura de Área, participará en las brigadas de trabajo con la CNDH, para dar seguimiento a las propuestas de conciliación y recomendaciones y llevará a cabo las acciones necesarias para dar cumplimiento a los requerimientos de información y documentación contenidos en las mismas.

5.2.11 La DAQMDH y la Jefatura de Área darán puntual seguimiento al cumplimiento de las propuestas de conciliación y recomendaciones y lo acreditarán ante la CNDH con la información y documentación que le envíen las Coordinaciones y Jefaturas de Departamento.

5.2.12 Las Coordinaciones y las Jefaturas de Departamento darán seguimiento a los procedimientos administrativos que, en su caso, se instauren, derivados de las Propuestas de conciliación o recomendaciones emitidas por la CNDH y mantendrán informada a la UDH, a la CAQCE y a la DAQMDH del estado en que se encuentren.

5.2.13 La UDH, la CAQCE y la DAQMDH gestionarán ante la CNDH la conclusión de las propuestas de conciliación y recomendaciones, en las que se haya dado cumplimiento a



cada uno de los requerimientos contenidos en las mismas.

5.2.14 La UDH, la CAQCE, la DAQMDH, las Coordinaciones y las Jefaturas de Departamento aplicarán la normatividad relativa a la atención de las propuestas de conciliación y recomendaciones emitidas por la CNDH y vigilarán su estricto cumplimiento.

5.2.15 Las Coordinaciones y las Jefaturas de Departamento podrán remitir la información a través de “Correo electrónico”, si su volumen lo permite, o bien, hacer uso de otros medios electrónicos, enlaces o herramientas disponibles, con la correspondiente notificación por “Correo electrónico”.

5.2.16 Para efecto de la compensación del daño de propuestas de conciliación y de recomendaciones, la UDH, la CAQCE y la DAQMDH podrán realizar el cálculo, de conformidad con lo dispuesto por el Código Civil Federal, la Ley Federal del Trabajo y la Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado y, en su caso, enviarán la propuesta respectiva al OOAD competente, solicitándole realizar el pago correspondiente.

5.2.17 Cuando en una propuesta de conciliación o recomendación exista algún requerimiento que, para su atención, necesite la opinión técnica jurídica del área competente, la UDH, la CAQCE o la DAQMDH realizarán la consulta respectiva a la Coordinación de Legislación y Consulta.

5.2.18 Cuando los Órganos Normativos y OOAD no emitan la opinión para la viabilidad de la aceptación de la propuesta de conciliación o recomendación, dentro del plazo establecido por la CNDH, ésta se tendrá como aceptada por la UDH o por la CAQCE.

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 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 quejas administrativas ante el IMSS, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de septiembre de 2004 y sus reformas.



Responsable	Descripción de actividades
6. Descripción de actividades	
	<p style="text-align: center;">Etapa I Apertura de expediente, registro, clasificación y solicitud de opinión</p>
Personal Administrativo	<p>1. Recibe de la CNDH “Oficio” con la “Propuesta de Conciliación” o “Recomendación”, registra en el “SICGC” de la UDH y la CAQCE y lo turna al Analista de la DAQMDH físicamente y por “Correo electrónico” para su atención.</p>
Analista de la División	<p>2. Registra y clasifica en el “SIADE” el “Oficio” con la “Propuesta de Conciliación” o “Recomendación” de la CNDH y turna a la Jefatura de Área para su revisión.</p>
Jefatura de Área	<p>3. Revisa el contenido del “Oficio” con la “Propuesta de Conciliación” o “Recomendación” de la CNDH, evalúa su relevancia y turna por “SIADE”, físicamente y por “Correo electrónico” a la Persona responsable.</p>
Persona responsable	<p>4. Integra al “Expediente” el “Oficio” con la “Propuesta de Conciliación” o “Recomendación” de la CNDH, asigna número, nombre de la víctima (s) y puntos contenidos en la “Propuesta de Conciliación” o “Recomendación”.</p> <p>5. Registra en “SIADE” el término otorgado por la CNDH para la aceptación de la “Propuesta de Conciliación” o “Recomendación”.</p> <p>6. Elabora proyectos de oficios de “Solicitud de Opinión” dirigidos a las o los titulares de los OOAD competentes, sobre la viabilidad de la aceptación de la “Propuesta de conciliación” o “Recomendación” y los presenta a la Jefatura de Área para su revisión y rúbrica.</p>
Jefatura de Área	<p>7. Recibe los proyectos de oficio “Solicitud de Opinión” dirigidos a las o los titulares de los OOAD competentes para la viabilidad de la aceptación de la “Propuesta de Conciliación” o “Recomendación”, revisa y entrega al titular de la DAQMDH, para firma de la persona titular de la CAQCE.</p>



Responsable	Descripción de actividades
CAQCE	8. Recibe los proyectos de oficio "Solicitud de Opinión" dirigidos a las o los titulares de los OOAD competentes, firma y devuelve a la DAQMDH para su respectivo envío a las áreas competentes.
DAQMDH o Jefatura de Área	9. Recibe los "Oficios de Solicitud de Opinión" para la viabilidad de la aceptación de la "Propuesta de Conciliación" o "Recomendación" e instruye su envío al Personal responsable.
Persona responsable	10. Envía por "Correo electrónico" o valija institucional los "Oficios de Solicitud de Opinión" para la viabilidad de la aceptación de la "Propuesta de Conciliación" o "Recomendación", a la persona titular de la OOAD correspondiente.
Titular OOAD	11. Recibe por "Correo electrónico" o valija institucional el "Oficio de Solicitud de Opinión", acusa de recibido e instruye a la Coordinación o Jefatura de Departamento correspondiente, para que analicen y den respuesta.
Coordinación o Jefatura de Departamento	12. Recibe por "Correo electrónico" o físicamente el "Oficio de Solicitud de Opinión" y en coordinación con las áreas administrativas, médicas y jurídicas competentes, analizan y elaboran el "Oficio de respuesta".
	13. Recaba la firma de la persona Titular del OOAD y lo remiten a la CAQCE, por valija institucional o "Correo electrónico" e integran copia al "Expediente".
CAQCE	14. Recibe los "Oficios de opinión" respecto a la viabilidad de la "Propuesta de Conciliación" o "Recomendación", acusa de recibidos, y los turna a la DAQMDH para su atención.
	Etapas II Aceptación, solicitud de información y cumplimiento ante la CNDH
DAQMDH o Jefatura de Área	15. Recibe los "Oficios" mediante los cuales los OOAD emiten sus opiniones respecto a la viabilidad de la "Propuesta de Conciliación" o "Recomendación"



Responsable	Descripción de actividades
Persona responsable	y solicita a Persona responsable integre al "Expediente".
Jefatura de Área	<p>16. Integra al "Expediente" los oficios mediante los cuales los OOAD emiten sus opiniones respecto a la viabilidad de la "Propuesta de Conciliación" y presenta a la Jefatura de Área "Proyecto de oficio de aceptación" dirigido a la CNDH, aceptando la "Propuesta de Conciliación" o "Recomendación", para su revisión y rúbrica.</p>
DJ, UDH o CAQCE	<p>17. Rubrica el "Proyecto de oficio de aceptación" dirigido a la CNDH, entrega a la DAQMDH para que recabe las firmas de la UDH, CAQCE o DJ.</p> <p>NOTA: Si es "Propuesta de Conciliación" lo envía para firma de la CAQCE o UDH; si es "Recomendación" lo envía para firma de la UDH o DJ.</p>
Jefatura de Área	<p>18. Recibe físicamente el "Oficio de aceptación" de la "Propuesta de Conciliación" o "Recomendación", firma y lo devuelve a la DAQMDH, para que, por conducto del Jefe de Área, lo envíe a la CNDH.</p>
Persona responsable	<p>19. Recibe el "Oficio de aceptación" y lo envía físicamente o por "Correo electrónico" a la CNDH, y entrega copia a la Persona Responsable para su envío al OOAD y a la CEAV.</p>
Persona responsable	<p>20. Envía por "Correo electrónico" o valija institucional, al OOAD, RENAVI y CEAV, el "Oficio de aceptación", elabora proyectos de "Oficios de solicitud de información" para el cumplimiento de la "Propuesta de Conciliación" o "Recomendación" dirigidos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Al Titular del OOAD, la persona responsable marca copia a los titulares de la Coordinación y/o Jefatura de Departamento competente, así como al Órgano Normativo, solicitando la información que cumpla con lo requerido en los puntos que integran la "Propuesta de Conciliación" o "Recomendación", de su competencia.• Al Titular del RENAVI, la persona responsable solicita la inscripción de las víctimas, agregando



Responsable	Descripción de actividades
Persona responsable	<p>los "FUD", así como la información que se requiere para ello</p> <ul style="list-style-type: none">• Al Titular de la CEAV, la persona responsable solicita, de conformidad con la LGV, emitir la resolución de reparación integral del daño. <p>y entrega a la Persona Titular de la Jefatura de Área para su revisión.</p>
Jefatura de Área	<p>21. Recibe los proyectos de "Oficios de solicitud de información" para los titulares de los OOAD, de la CEAV y del RENA VI, revisa y solicita la rúbrica y firma de la DAQMDH y de la CAQCE, respectivamente.</p>
DAQMDH y CAQCE	<p>22. Rubrica "Oficios de solicitud de información" para los titulares de los OOAD, de la CEAV y del RENA VI y devuelve a la Jefatura de Área para su respectivo envío a las áreas competentes.</p>
Jefatura de Área	<p>23. Recibe "Oficios de solicitud de información" para los titulares de los OOAD, la CEAV y del RENA VI firmados e instruye envío a Persona responsable.</p>
Persona responsable	<p>24. Envía por "Correo electrónico" o valija institucional los "Oficios de solicitud de información" a los OOAD, la CEAV y del RENA VI.</p> <p>25. Registra en el "SIADE" el término otorgado por la CNDH para el cumplimiento y envío de la información y documentación requerida.</p>
Titular de OOAD	<p>26. Acusa "Oficio de solicitud de información", de recibido, envía por "Correo electrónico" o físicamente al Órgano Normativo o Coordinación o Jefatura de Departamento e instruye que analicen y den respuesta.</p>
Órgano Normativo o Coordinación o Jefatura de Departamento	<p>27. Recibe por "Correo electrónico" o físicamente el "Oficio de solicitud de información" y en coordinación con las áreas administrativas, médicas y jurídicas competentes, analizan e integran la información requerida.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Órgano Normativo o Coordinación o Jefatura de Departamento	28. Elaboran el “Oficio de respuesta”, recaban las firmas de las personas titulares de los OOAD y remiten a la CAQCE por valija institucional o “Correo electrónico”.
CAQCE	29. Recibe por valija institucional o “Correo electrónico” el “Oficio de respuesta”, turna por el mismo medio o físicamente a la DAQMDH o Jefatura de Área. NOTA: En ese inter se puede recibe el oficio de resolución de las personas Titulares de la CEAV y el RENAVI.
Jefatura de Área o DAQMDH	30. Recibe el “Oficio de respuesta” por “Correo electrónico” e instruye a la Persona responsable dé seguimiento.
Persona responsable	31. Recibe el “Oficio de respuesta” por “Correo electrónico” o físicamente, verifica que esté completa, legible y que cumpla con los requerimientos contenidos en la “Propuesta de Conciliación” o “Recomendación” e integra al “Expediente”.
	<p style="text-align: center;">La información no está completa</p> 32. Solicita, vía “Correo electrónico”, al Órgano Normativo, Coordinación o Jefatura de Departamento, subsane las observaciones. Continúa en la actividad 26.
	<p style="text-align: center;">La información está completa</p> 33. Elabora proyecto de “Oficio de cumplimiento” dirigido a la CNDH, anexa el “Oficio de respuesta” requerida en la “Propuesta de Conciliación” o “Recomendación”, y entrega a la Jefatura de Área para su revisión y rúbrica.
Jefatura de Área	34. Recibe el proyecto de “Oficio de cumplimiento” de la “Propuesta de Conciliación” o “Recomendación”, rubrica y solicita la firma de la persona Titular de la DAQMDH.



Responsable	Descripción de actividades
DAQMDH	35. Firma el “Oficio de cumplimiento” de la “Propuesta de Conciliación” o “Recomendación” y lo entrega a la Jefatura de Área para su envío a la CNDH.
Jefatura de Área	36. Envía a la CNDH por “Correo electrónico” o valija institucional el “Oficio de cumplimiento” de la “Propuesta de Conciliación” o “Recomendación”, con la “Documentación anexa” e instruye a la Persona responsable dé seguimiento.
Persona responsable	37. Da seguimiento a la “Propuesta de Conciliación” o “Recomendación”, en coordinación con las áreas involucradas, para llevar a cabo la reparación del daño, hasta su conclusión e identifica en ésta si se requirió compensación.
No existe compensación	
Continúa en la actividad 53.	
Sí existe compensación	
Jefatura de Área	38. Elabora proyecto de “Oficio de solicitud de compensación” para el OOAD, anexa la “Resolución de la CEAV” o la propuesta de cálculo de la cantidad a pagar como compensación por daño material y/o moral en los términos dispuestos por la LGV, el Código Civil Federal, la LFT y la Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado, proyecta el “Oficio respectivo para la CEAV” y lo envía a la Jefatura de Área para su revisión y rúbrica.
CAQCE	39. Recibe proyecto de “Oficio de solicitud de compensación” para el OOAD y del “Oficio respectivo para la CEAV” y solicita la rúbrica de la DAQMDH y firma de la CAQCE.
CAQCE	40. Recibe “Oficio de solicitud de compensación” y el “Oficio respectivo para la CEAV”, los firma y devuelve a la DAQMDH para su trámite.
DAQMDH	41. Envía por valija institucional el “Oficio de compensación” al OOAD y el “Oficio respectivo para la CEAV” y solicita al Personal responsable lo envíe al Órgano Normativo o Coordinación o Jefatura de Departamento correspondiente.



Responsable	Descripción de actividades
Persona responsable	42. Envía por “Correo electrónico” al Órgano Normativo o Coordinación o Jefatura de Departamento correspondiente “Oficio de compensación” al OOAD y el “Oficio respectivo para la CEAV”.
OOAD	43. Recibe por valija institucional el “Oficio de compensación” y el “Oficio respectivo para la CEAV” e instruye al Órgano Normativo o Coordinación o Jefatura de Departamento realizar las acciones pertinentes para su cumplimiento.
Coordinación o Jefatura de Departamento	44. Recibe por “Correo electrónico” el “Oficio de solicitud de compensación” y el “Oficio respectivo para la CEAV”, realiza las gestiones conducentes para la obtención de los recursos, previo los trámites respectivos, lleva a cabo el pago correspondiente a las personas agraviadas y archiva oficio CEAV. 45. Elabora “Oficio de respuesta”, recaba la firma del Titular del OOAD y lo envía por valija institucional y “Correo electrónico” a la CAQCE, con las “Constancias de pago de compensación” e integra copias al “Expediente”.
CAQCE	46. Recibe por valija institucional y “Correo electrónico” el “Oficio de respuesta” y las “Constancias de pago de compensación” a las personas agraviadas, entrega físicamente a la DAQMDH para su revisión.
DAQMDH	47. Recibe el “Oficio de respuesta” y las “Constancias de pago de compensación” a las personas agraviadas que envía el OOAD y entrega al Personal responsable para que integre al “Expediente”.
Personal Responsable	48. Integra al “Expediente” el “Oficio de respuesta” y las “Constancias de pago de compensación” a las personas agraviadas, que envía el OOAD. 49. Elabora “Proyecto de “Oficio dirigido a la CNDH”, mediante el cual se envían las “Constancias de pago de compensación” a las personas agraviadas y lo presenta a la Jefatura de Área, para su revisión y rúbrica.



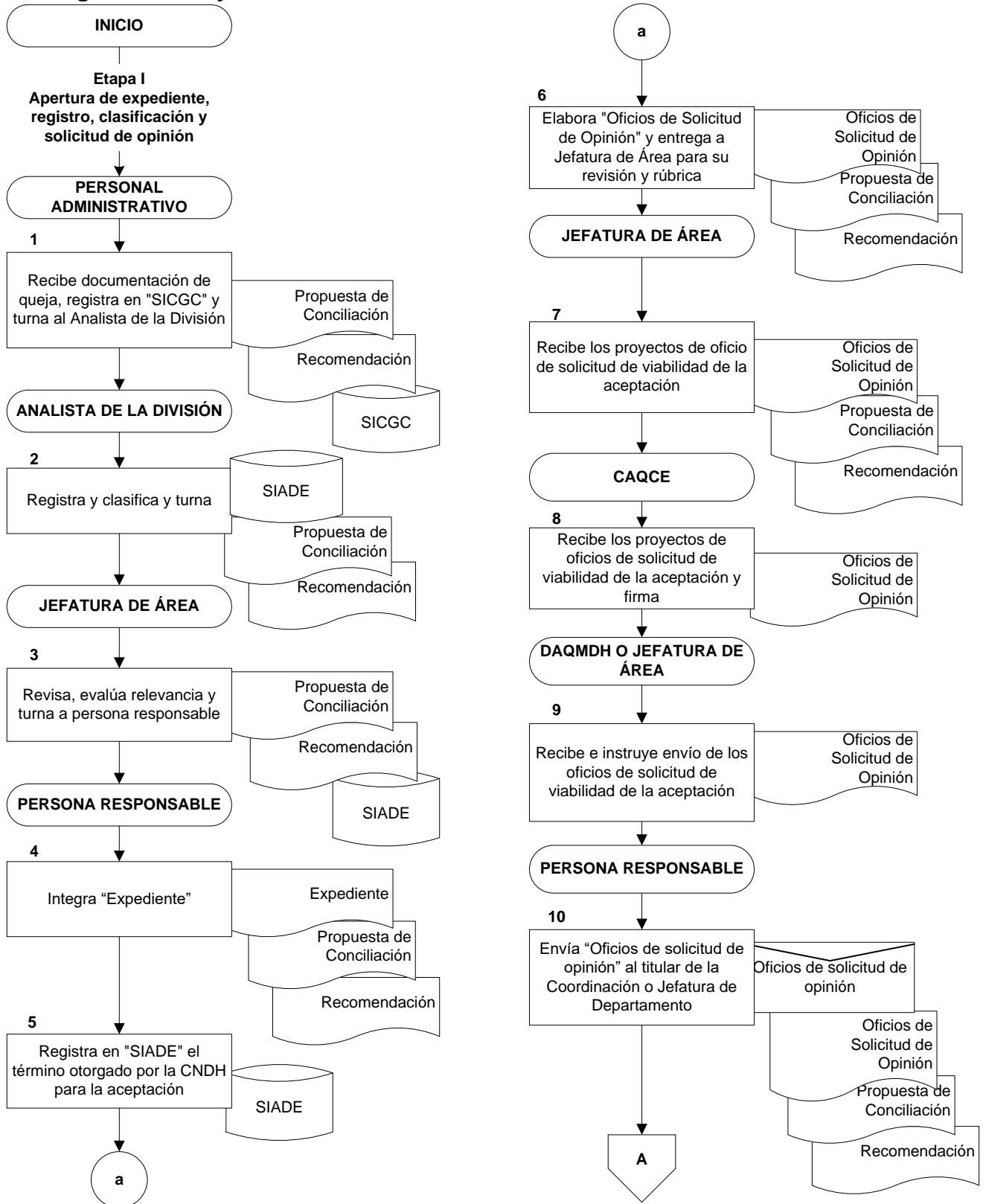
Responsable	Descripción de actividades
Jefatura de Área	50. Revisa “Proyecto de oficio dirigido a la CNDH”, mediante el cual se envían las “Constancias de pago de compensación” a las personas agraviadas y pasa para firma a la DAQMDH.
DAQMDH	51. Firma “Oficio dirigido a la CNDH”, mediante el cual se envían las “Constancias de pago de compensación” a las personas agraviadas y entrega a la Jefatura de Área para su envío.
Jefatura de Área	52. Envía por “Correo electrónico” o valija institucional el “Oficio dirigido a la CNDH”, mediante el cual se envían las “Constancias de pago de compensación” a las personas agraviadas e instruye al Personal responsable continuar con el trámite.
Persona responsable	ETAPA III Conclusión de Propuesta de Conciliación o Recomendación
	53. Analiza en el “Expediente de la propuesta de conciliación o de la Recomendación” si existen elementos para concluirla considerando que se ha dado cumplimiento a los puntos recomendatorios o conciliatorios.
	<p style="text-align: center;">No existen elementos para concluir</p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 37.</p> <p style="text-align: center;">Sí existen elementos para concluir</p> 54. Elabora “Proyecto de oficio”, mediante el cual, con fundamento en el artículo 125 o 138, del Reglamento Interno de la CNDH, solicita a ésta emita el “Acuerdo de conclusión” de la “Propuesta de Conciliación” o “Recomendación”, y lo remite a la Jefatura de Área para su revisión y rúbrica.
Jefatura de Área	55. Revisa “Proyecto de oficio” y solicita la firma de la DAQMDH.
DAQMDH	56. Firma “Oficio de solicitud” a la CNDH y solicita su envío a la Jefatura de Área.

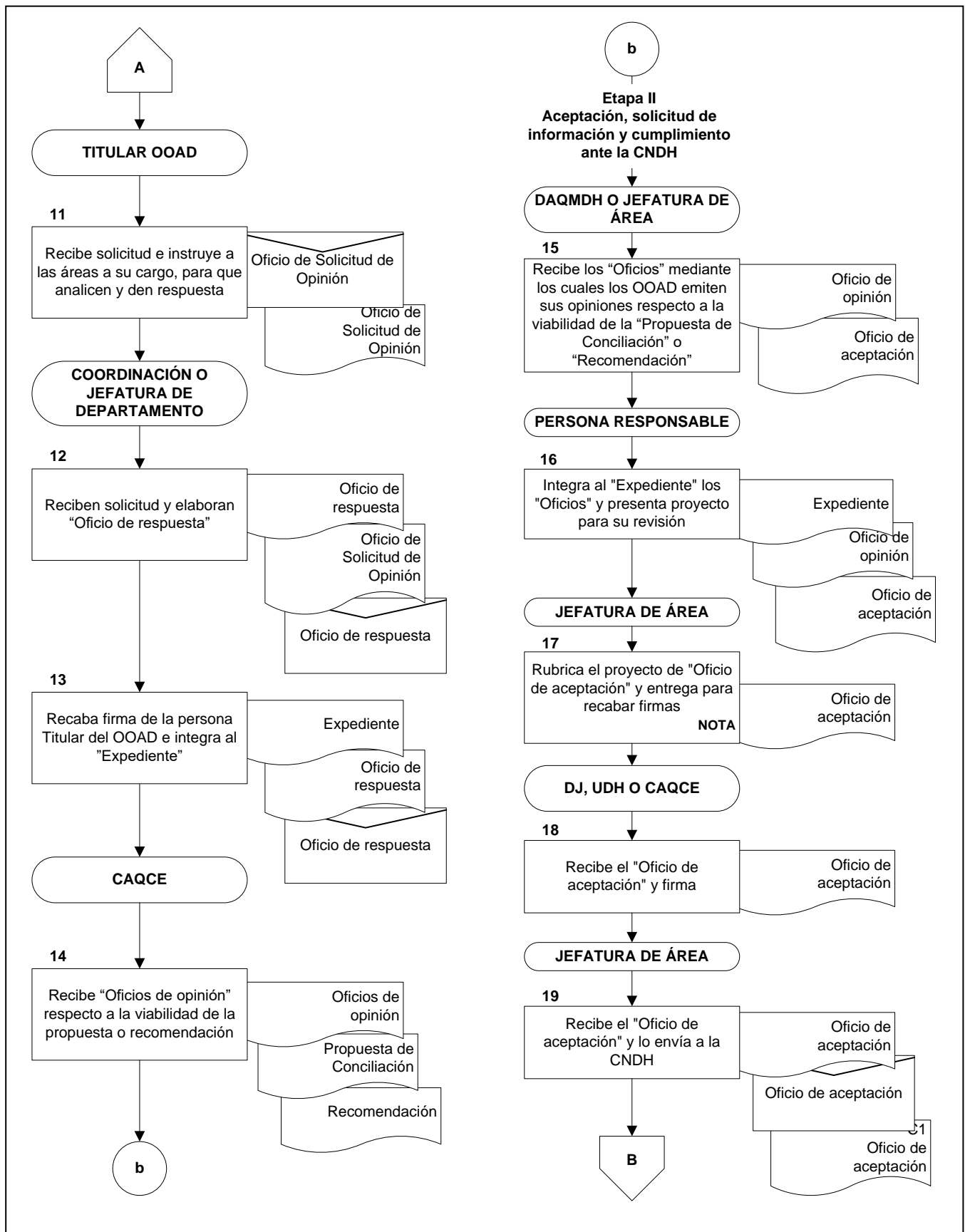


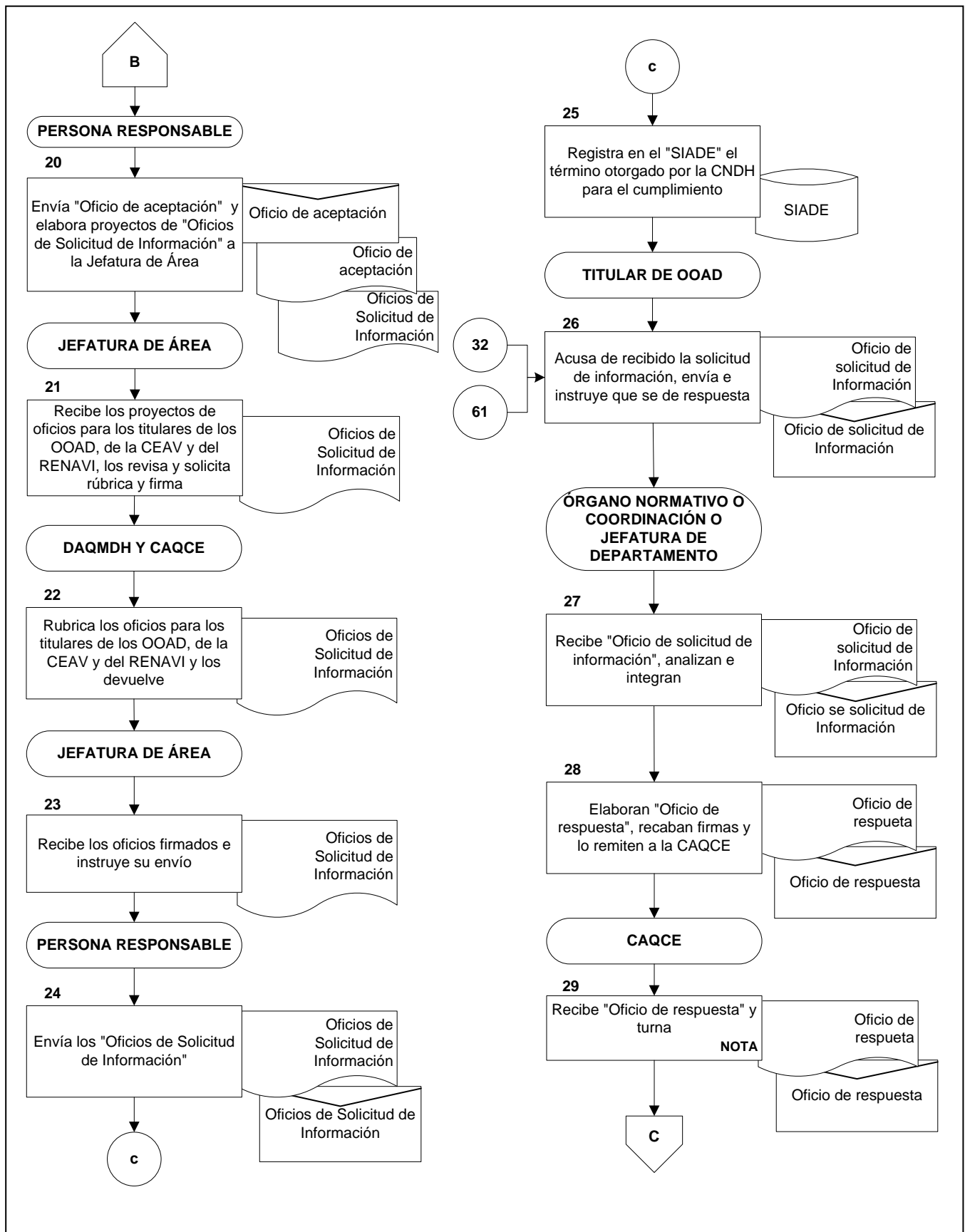
Responsable	Descripción de actividades
Jefatura de Área	<p>57. Envía el “Oficio de solicitud a la CNDH” y espera respuesta de aceptación de la CNDH.</p> <p>58. Recibe el “Oficio de respuesta” de la CNDH y revisa si concluye la “Propuesta de Conciliación” o “Recomendación”.</p> <p style="text-align: center;">La CNDH no concluye la Propuesta de Conciliación o Recomendación</p> <p>59. Instruye a la Persona responsable solicite al OOAD la información que se encuentra pendiente de cumplimiento.</p>
Persona responsable	<p>60. Elabora “Oficio solicitando la información que se encuentra pendiente de cumplimiento” dirigido al titular del OOAD, envía a la Jefatura de Área para que por su conducto recabe firmas y rúbricas de la DAQMDH y CAQCE.</p>
CAQCE	<p>61. Recibe rubricado y firmado “Oficio solicitando la información que se encuentra pendiente de cumplimiento” dirigido al titular del OOAD, firma y se lo envía por “Correo electrónico”.</p> <p>Continúa en la actividad 26.</p> <p style="text-align: center;">La CNDH sí concluye la Propuesta de Conciliación o Recomendación</p>
Jefatura de Área	<p>62. Entrega el “Oficio de conclusión de la CNDH” de la “Propuesta de Conciliación” o “Recomendación” a la Persona responsable para su registro en el “SIADE”.</p>
Persona responsable	<p>63. Registra en el “SIADE” el “Oficio de conclusión de la CNDH”, lo envía por “Correo electrónico” al Órgano Normativo o Coordinación o Jefatura de Departamento correspondiente e integra al “Expediente”.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento</p>

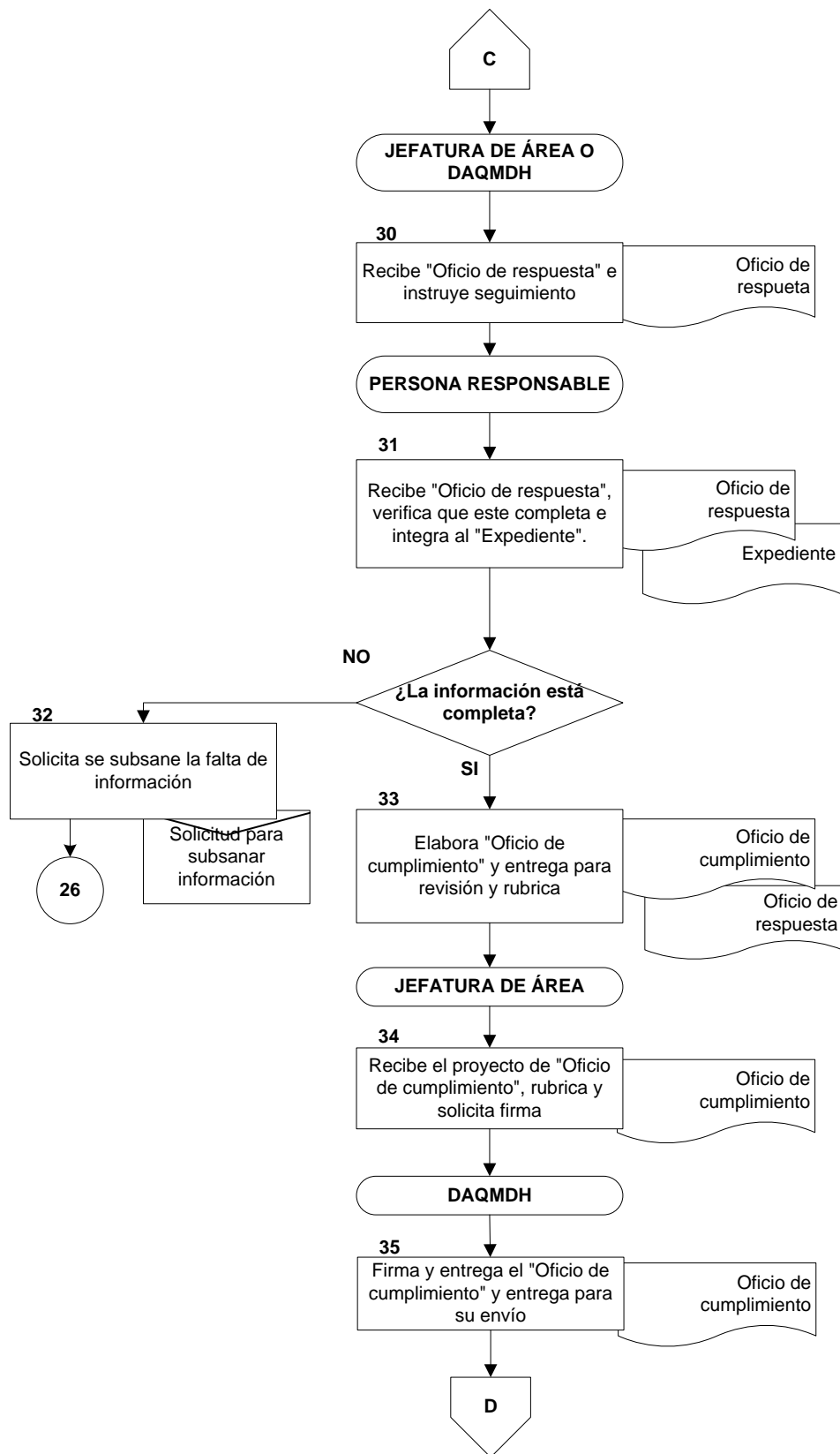


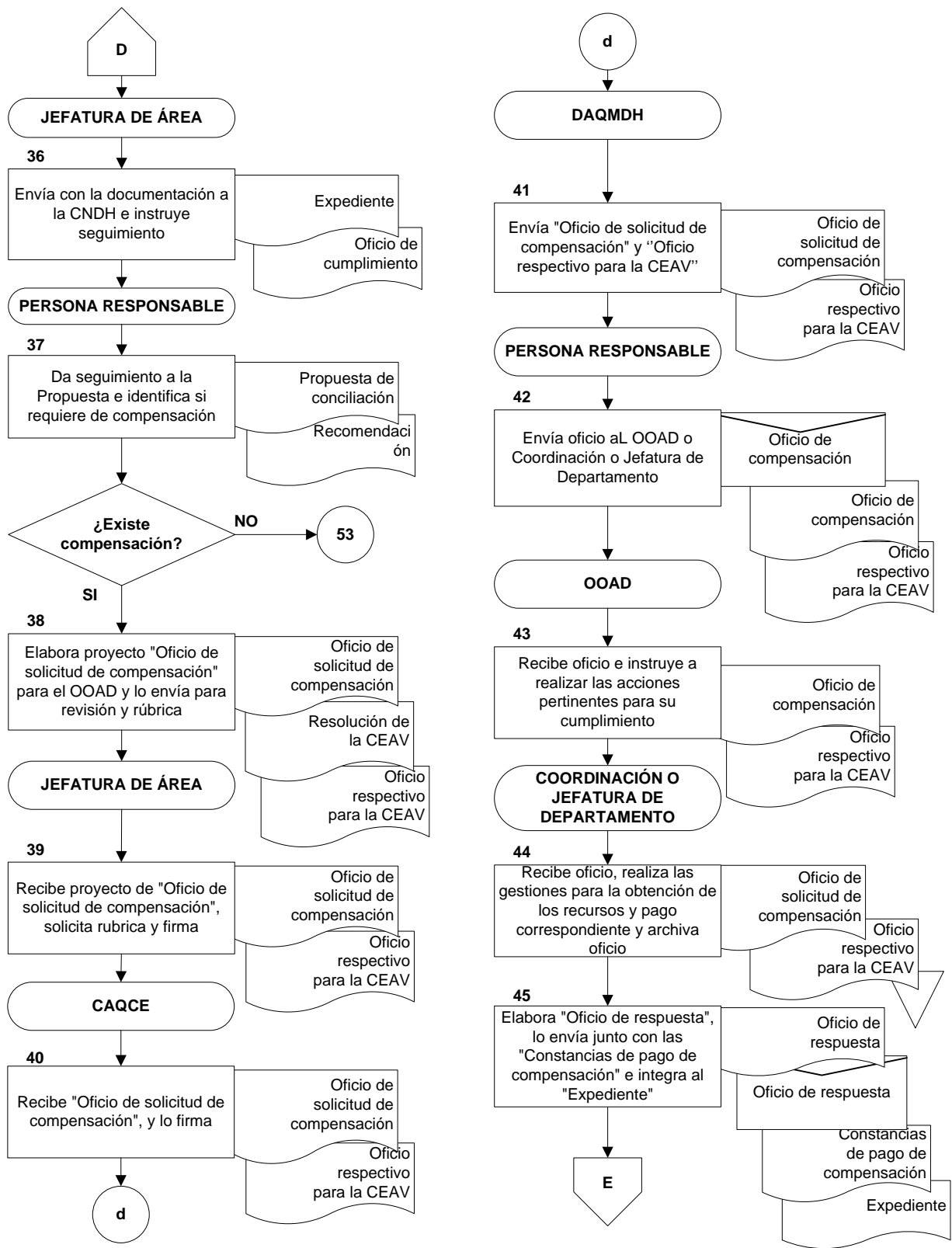
6 Diagrama de flujo

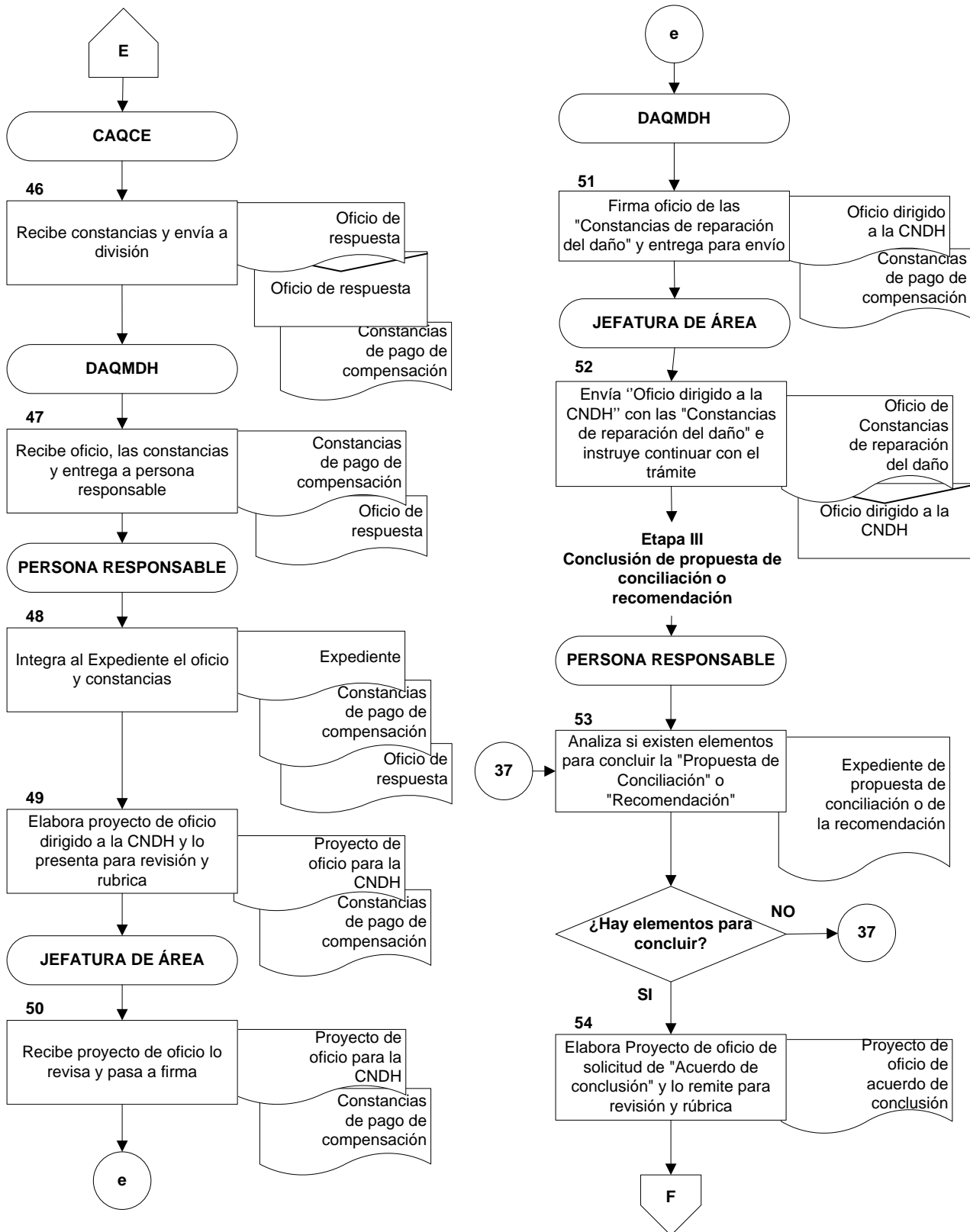


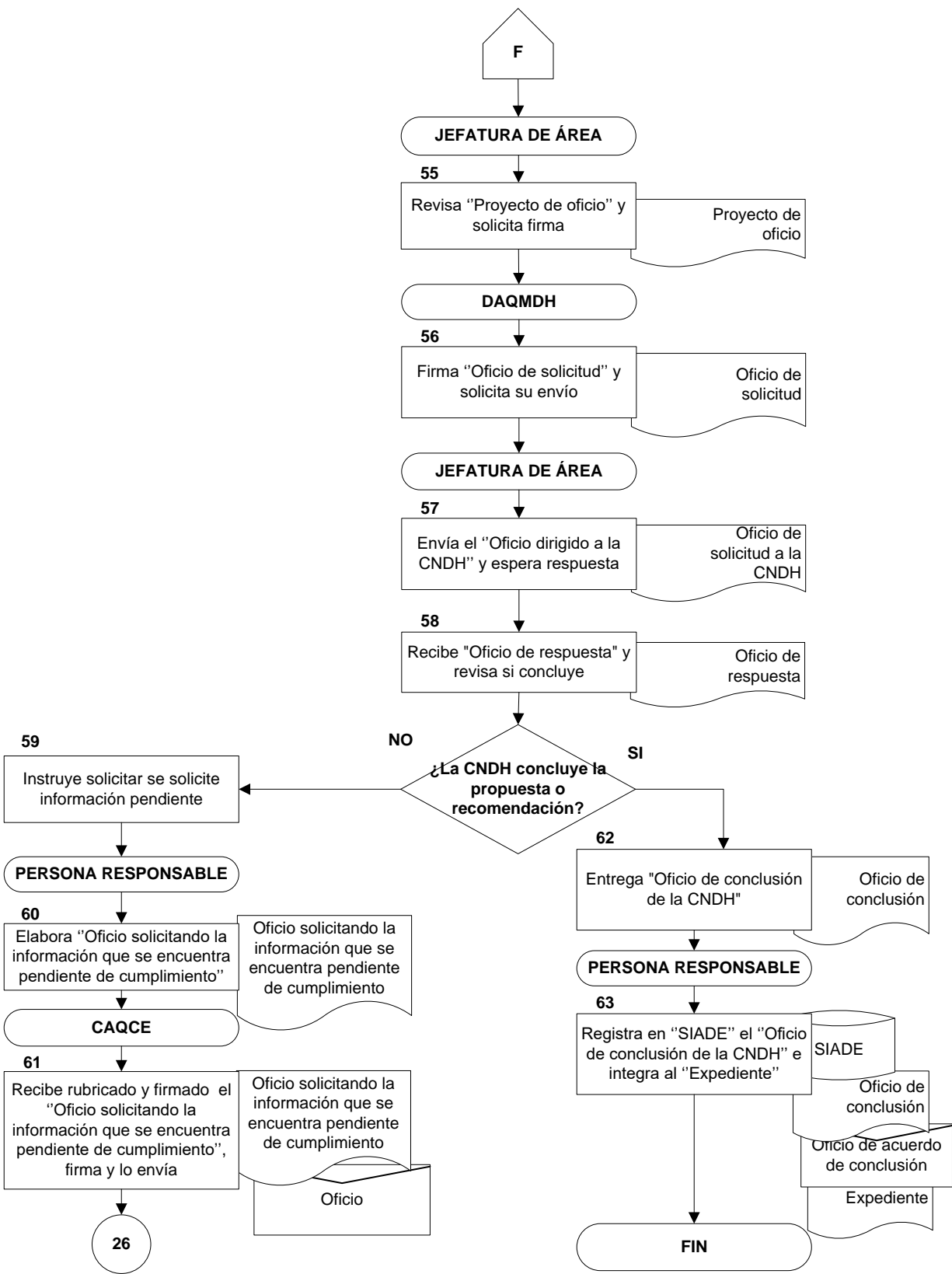














ANEXO 1

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: 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 Específico 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 CNDH, 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 OOAD 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 electrónico”, 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

1. 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.
2. 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.
3. Los informes deberán contener la fecha, el nombre, cargo y firma del servidor público que los rinda.
4. 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 OIC, enviando las constancias respectivas a la DAQMDH, para su informe a la CNDH.
5. 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 Personales

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 OOAD.

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: 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 Específico 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 del 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, del Consejo Consultivo o de 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 del mismo. Se designará un responsable por área, para que coordine los envíos al archivo y resguarde las constancias que se generen.

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