



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

DIRECCIÓN DE JURÍDICA

**NOMBRE Y CLAVE**


Procedimiento para la Atención a Quejas del Consejo Nacional para Prevenir la  
Discriminación  
4D15-B03-003


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

Elaboró

**COORDINACION DE MODERNIZACION  
Y COMPETITIVIDAD**

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

MOVIMIENTO VALIDADO Y REGISTRADO

**ACTUALIZACION**

"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".



## ÍNDICE

		<b>Página</b>
1	Base normativa	3
2	Objetivo	3
3	Ámbito de aplicación	3
4	Definiciones	3
5	Políticas	5
	5.1 Generales	6
	5.2 Específicas	6
6	Descripción de actividades	9
7	Diagrama de flujo	18



## 1 Base Normativa

- Artículo 76 fracciones IV, V, VI, VIII, XIII y XX del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre del 2006 y sus reformas.
- Numerales 7.1.3, párrafos 16, y 17 y 7.1.3.1, párrafos 12 a 15 y 7.1.3.1.5 párrafos 6,7, 8, 12 y 16 del Manual de Organización de la Dirección Jurídica, validado y registrado el 12 de enero de 2023.

## 2 Objetivo

Atender de manera oportuna, objetiva e imparcial, las quejas interpuestas por la población usuaria y trabajadora del IMSS ante el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), con motivo de los servicios y prestaciones que otorga 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 a la 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 Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada estatales y regionales y Jefaturas de Departamento de Atención y Orientación al Derechohabiente en las Unidades Médicas de Alta Especialidad.

## 4 Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

**4.1 acuerdo de conclusión:** Documento emitido por el CONAPRED, que contiene la resolución fundada y motivada, mediante la cual se resuelve el procedimiento de queja.

**4.2 área competente:** Cualquier unidad o área del Instituto encargada de conocer y dar seguimiento a una queja del CONAPRED.

**4.3 áreas de atención y orientación al derechohabiente:** Coordinaciones y Jefaturas de Departamento de Atención y Orientación al Derechohabiente y Coordinaciones Técnicas de Atención a Quejas e Información Pública en los OOAD.



**4.4 CAC:** Coordinación de Asuntos Contenciosos.

**4.5 CAQCE:** Coordinación de Atención a Quejas y Casos Especiales.

**4.6 CONAPRED:** Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

**4.7 conciliación:** Es la etapa en la cual personal del CONAPRED intenta, en los casos que sea procedente, avenir a las partes para resolver la controversia, a través de alguna de las soluciones que se propongan, mismas que velarán por la máxima protección de los derechos de las personas presuntamente víctimas de conductas o prácticas sociales discriminatorias.

**4.8 convenios de conciliación:** Acuerdos a los que llegan las partes en la etapa de conciliación.

**4.9 DAQMDH:** División de Atención a Quejas en Materia de Derechos Humanos.

**4.10 discriminación:** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella; no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

**4.11 gestiones:** Realización de un trámite para procurar la atención apropiada a la problemática que presenta la Derechohabencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados.

**4.12 IMSS o Instituto:** Instituto Mexicano del Seguro Social.

**4.13 Jefatura de área:** Área de Atención a Quejas de Igualdad y No Discriminación. dependiente de la DAQMDH.

**4.14 notificación:** Acto mediante el cual se hace saber a los peticionarios, a las personas físicas o morales, a las personas servidoras públicas federales, a los poderes públicos federales, así como a las autoridades estatales y terceros relacionados, cualquier diligencia, actuación, solicitud o resolución vinculada con la orientación, procedimiento de queja o seguimiento de medidas administrativas y de reparación.

**4.15 oficio petitorio/recordatorio:** Comunicación emitida por el CONAPRED, mediante la cual requiere al IMSS su colaboración o la adopción de medidas cautelares o precautorias, el informe de hechos o información adicional (anexo), que sustente la atención de la queja interpuesta en contra del Instituto.



**4.16 OOAD:** Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, de acuerdo con el Art. 2 Fracción IV, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

**4.17 Órganos Normativos:** Las direcciones normativas del Instituto, las unidades y coordinaciones que de ellas dependan.

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

**4.19 personal administrativo:** Persona encargada del Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia en la Unidad de Derechos Humanos, la CAQCE o la DAQMDH.

**4.20 peticionario:** Persona física, organizaciones de la sociedad civil o colectividades que acuden ante el CONAPRED, solicitando su intervención, para que conozca de presuntos actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias, materia de su competencia.

**4.21 queja:** Petición formulada ante el CONAPRED, por los presuntos actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias, atribuidas a las y los particulares, personas físicas o morales, a las personas servidoras públicas federales, o a los poderes públicos federales.

**4.22 Representantes legales:** Servidores públicos de los OOAD, en su carácter de apoderados legales, en la celebración de los convenios y demás instrumentos jurídicos que obliguen al Instituto frente a terceros.

**4.23 resolución por disposición:** Determinación emitida por el CONAPRED, con carácter vinculante, por medio de la cual se declara que se acreditó una conducta o práctica social discriminatoria y, por tanto, de manera fundada y motivada, se imponen medidas administrativas y de reparación, a quien resulte responsable de dichas conductas o prácticas.

**4.24 SIADDE:** Sistema de Atención al Derechohabiente.

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

**4.26 solicitud de informe:** Documento o correo electrónico, suscrito por personal de la Unidad de Derechos Humanos, la CAQCE o la DAQMDH, dirigido al Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada u Órgano Normativo involucrado en los hechos materia de la queja, mediante el cual remite la solicitud emitida del CONAPRED, y solicita se envíe a dicho organismo, la información y documentación requerida, dentro del término legal establecido para tal efecto.

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

## 5 Políticas

### 5.1 Generales



**5.1.1** La entrada en vigor del presente documento actualizará y dejará sin efecto el “Procedimiento para recibir, tramitar, atender y dar seguimiento hasta su conclusión a las quejas presentadas ante el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación”, clave 4C40-003-001 y fecha de registro 29 de octubre 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 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 UDH, la UAD, la CAQCE y la DAQMDH serán las responsables de actualizar e interpretar el presente documento, así como de resolver los casos no previstos en el ámbito de su competencia.

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

**5.2.3** La UDH, la UAD, la CAQCE, la DAQMDH y las áreas de atención y orientación al derechohabiente aplicarán la normatividad relativa a la atención de las quejas interpuestas ante el CONAPRED, contenida en la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y el Estatuto Orgánico del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, de acuerdo con los plazos establecidos y a la modalidad requerida para la entrega de la información



**5.2.4** Los Órganos Normativos y las áreas de Atención y Orientación al Derechohabiente, enviarán en forma directa su respuesta al CONAPRED, marcando copia a la CAQCE o la DAQMDH y a la Jefatura del Área

**5.2.5** La UDH, la DAQMDH la Jefatura de Área, darán seguimiento, hasta su conclusión, a las quejas presentadas ante el CONAPRED en contra del IMSS, participarán en reuniones de trabajo con dicho Consejo, para dar seguimiento a las quejas interpuestas y llevarán a cabo las acciones necesarias para impulsar el cumplimiento a los compromisos adquiridos en las mismas.

**5.2.6** La UDH, la DAQMDH y la Jefatura de Área, darán seguimiento y verificarán el puntual cumplimiento de las medidas administrativas y de reparación que se dicten en las resoluciones por disposición emitidas al IMSS por el CONAPRED, hasta su conclusión.

**5.2.7** En todos los casos en los que las y los particulares acudan a presentar queja ante el CONAPRED, se verificará si por los mismos hechos y agraviados existe queja presentada ante la CNDH, de conformidad con el Art. 63 Octavus de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

#### **5.2.8 Áreas de Atención y Orientación al Derechohabiente**

**5.2.8.1** Recabarán de las unidades médicas o áreas administrativas involucradas en los hechos motivo de las quejas, la información y documentación solicitada, la integrarán y, previo a su envío al CONAPRED, verificarán que se encuentre completa, debidamente fundada, motivada y que cumpla con los requerimientos del citado Consejo.

**5.2.8.2** Realizarán las gestiones necesarias y las que, en su caso, indiquen la CAQCE o la DAQMDH, con el propósito de atender las quejas y obtener el acuerdo de conclusión por parte del CONAPRED.

**5.2.8.3** Informarán, a la CAQCE o la DAQMDH, cuando no cumplan con el término legal establecido para dar respuesta a los requerimientos del CONAPRED, en el que motivarán las razones que justifiquen el retraso en el envío de la documentación e información, para que, en su caso, la CAQCE o la DAQMDH, solicite al CONAPRED la prórroga correspondiente.

**5.2.8.4** Darán seguimiento y verificarán el puntual cumplimiento de lo acordado en los convenios de conciliación, por parte de las áreas involucradas, en su caso, podrán apoyarse de las Jefaturas de Servicios Jurídicos en los OOAD o Divisiones de Asuntos Jurídicos en UMAE.



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 Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003 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.
- Estatuto Orgánico del CONAPRED, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de agosto de 2015 y sus reformas.
-





Responsable	Descripción de actividades
<p><b>6. Descripción de actividades</b></p> <p>Personal administrativo</p> <p>CAQCE o DAQMDH</p> <p>Jefatura de Área</p>	<p style="text-align: center;"><b>ETAPA I</b> <b>De la recepción de Oficio CONAPRED</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe del CONAPRED “Oficio petitorio/recordatorio” y “Anexos”, registra en el “SICGC” y en el “SIADE” y lo turna en físico y por “Correo electrónico” a la CAQCE o la DAQMDH, para su atención.</li> <li>2. Identifica el tipo de petición, solicitud de informe o solicitud de colaboración del CONAPRED, determina competencia y turna físicamente “Oficio petitorio/recordatorio” y “Anexos” a la Jefatura de Área, para su atención.</li> <li>3. Recibe físicamente “Oficio petitorio/recordatorio” y “Anexos”, abre “Expediente físico”, señala el número de queja asignado por el CONAPRED y los datos de identificación del peticionario.</li> <li>4. Elabora la “Solicitud de Informe”, envía por “Correo electrónico” junto con el “Oficio petitorio/recordatorio” y “Anexos” al Área de Atención y Orientación al Derechohabiente o al Órgano Normativo, a fin de que esté en condiciones de dar atención a lo requerido, dentro del término legal establecido por el CONAPRED y solicita, se presenten ante dicho organismo, dentro del término establecido, las constancias con las cuales se acredite que se ha dado cumplimiento al mismo.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad A</b> <b>De la recepción en OOAD</b></p> <p>Continúa en la actividad 5.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad B</b> <b>De la recepción en Órganos Normativos</b></p> <p>Continúa en la actividad 11.</p>



Responsable	Descripción de actividades
<p>Área de Atención y Orientación al Derechohabiente</p> <p>Órganos Operativos</p> <p>Área de Atención y Orientación al Derechohabiente</p>	<p style="text-align: center;"><b>Modalidad A</b> <b>De la recepción en OOAD</b></p> <p>5. Recibe “Correo electrónico” con “Solicitud de Informe” y el “Oficio petitorio/recordatorio” y “Anexos”, abre “Expediente físico” e integra documentos.</p> <p>6. Envía a los Órganos Operativos por “Oficio” o “Correo electrónico” la “Solicitud de Informe” y el “Oficio petitorio/recordatorio” y “Anexo”, para su atención.</p> <p>7. Reciben “Oficio” o “Correo electrónico” la “Solicitud de Informe” y el “Oficio petitorio/recordatorio” y “Anexo”, integran la “Información y Documentación comprobatoria” solicitada y la envían por “Oficio” o “Correo electrónico” al Área de Atención y Orientación al Derechohabiente.</p> <p>8. Recibe “Oficio” o “Correo electrónico”, con la “Información y Documentación comprobatoria” solicitada, verifica que esté completa y que cumpla con los requerimientos del CONAPRED.</p> <p style="text-align: center;"><b>La información y documentación no está completa o no cumple con lo requerido por el CONAPRED</b></p> <p>9. Solicita por “Correo electrónico”, a los Órganos Operativos que subsanen la respuesta.</p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 7.</p> <p style="text-align: center;"><b>La información y documentación sí está completa y cumple con lo requerido por el CONAPRED</b></p> <p>10. Integra al “Expediente físico” la “Información y Documentación comprobatoria”, elabora “Respuesta”, y envía al CONAPRED marcando copia de conocimiento a la CAQCE, a la DAQMDH y a la Jefatura de Área.</p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 17.</p>



Responsable	Descripción de actividades
<p>Órgano Normativo</p> <p>Área competente</p> <p>CAQCE o DAQMDH</p> <p>Jefatura de Área</p> <p>Jefatura de Área/ CAQCE o DAQMDH</p> <p>Jefatura de Área</p>	<p style="text-align: center;"><b>Modalidad B</b> <b>De la recepción en Órganos Normativos</b></p> <p><b>11.</b> Recibe “Correo electrónico” con el “Oficio petitorio/recordatorio” y “Anexos” y lo turna al área competente, para su atención, a través del mismo medio.</p> <p><b>12.</b> Recibe “Correo electrónico” con el “Oficio petitorio/recordatorio” y “Anexos” y revisa.</p> <p><b>13.</b> Recaba “Información y documentación probatoria”, elabora “Oficio de respuesta y cumplimiento” la envía por “Correo electrónico” al CONAPRED” y marca copia a la CAQCE, a la DAQMDH y a la Jefatura.</p> <p><b>14.</b> Recibe copia de envío del “Correo electrónico al CONAPRED” con el “Oficio de respuesta y cumplimiento” e “Información y documentación probatoria” y las turna a la Jefatura de Área para su revisión.</p> <p><b>15.</b> Recibe copia de envío con el “Oficio de respuesta y cumplimiento” e “Información y documentación probatoria” enviadas al CONAPRED, verifica que cumpla con los requerimientos y la integra al “Expediente físico”.</p> <p style="text-align: center;"><b>No cumple con los requerimientos</b></p> <p><b>16.</b> Solicita por “Correo electrónico” al Área competente, que subsane y realice las gestiones necesarias para atender el “Oficio petitorio/recordatorio y lo remita por “Correo electrónico al CONAPRED”.</p> <p>Continúa en la actividad 12.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sí cumple con los requerimientos</b></p> <p><b>17.</b> Informa por “Correo electrónico” a la CAQCE o DAQMDH que la información es correcta para que esté a la espera de la notificación que emita el CONAPRED, ya sea de:</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Jefatura de Área  CAQCE o DAQMDH	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apertura de procedimiento de conciliación</li><li>• Apertura de etapa de investigación</li><li>• Acuerdo de conclusión y/o trámite</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>ETAPA II</b> <b>Notificación del CONAPRED</b></p> <p><b>18.</b> Recibe del CONAPRED “Notificación” y realiza gestiones según el caso.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad A</b> <b>Apertura del procedimiento de conciliación</b></p> <p>Continúa en la actividad 19.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad B</b> <b>Apertura de etapa de investigación</b></p> <p>Continúa en la actividad 31.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad C</b> <b>Acuerdo de conclusión y/o de trámite</b></p> <p>Continúa en la actividad 46.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad A</b> <b>Apertura del procedimiento de conciliación</b></p>
CAQCE o DAQMDH	<p><b>19.</b> Revisa “Notificación de apertura del procedimiento conciliatorio” del CONAPRED y turna físicamente a la Jefatura de Área para su seguimiento.</p>
Jefatura de Área	<p><b>20.</b> Recibe físicamente la “Notificación de apertura del procedimiento conciliatorio” integra al “Expediente físico” y turna mediante “Correo electrónico” al Área de Atención y Orientación al Derechohabiente o al Órgano Normativo, para que a través de su conducto se solicite al Área competente analizar si acepta o no someterse al procedimiento conciliatorio.</p>
Órgano Normativo/Área de Atención y Orientación al Derechohabiente	<p><b>21.</b> Recibe “Correo electrónico” con la “Notificación de apertura del procedimiento conciliatorio”, integra al “Expediente físico” y previa revisión con el Área competente comunica por “Correo electrónico al</p>



Responsable	Descripción de actividades
<p>Órgano Normativo/Área de Atención y Orientación al Derechohabiente</p> <p>DAQMDH</p> <p>Jefatura de Área</p> <p>Órgano Normativo/Área de Atención y Orientación al Derechohabiente</p> <p>Área Competente / Representantes legales</p>	<p>CONAPRED” si acepta o no someterse al procedimiento conciliatorio, marca copia de conocimiento a la CAQCE, a la DAQMDH y a la Jefatura de Área.</p> <p><b>No se somete a procedimiento conciliatorio</b></p> <p>Continúa en la actividad 31.</p> <p><b>Sí se somete a procedimiento conciliatorio</b></p> <p><b>22.</b> Elabora “Oficio en el que se señala fecha, hora y lugar para la celebración de la Audiencia Conciliatoria” y envía a la DAQMDH.</p> <p><b>23.</b> Recibe “Oficio en el que se señala fecha, hora y lugar para la celebración de la Audiencia Conciliatoria” y turna físicamente a la Jefatura de Área, para su revisión.</p> <p><b>24.</b> Recibe y revisa contenido del “Oficio en el que se señala fecha, hora y lugar para la celebración de la Audiencia Conciliatoria e integra al “Expediente físico”.</p> <p><b>25.</b> Envía “Correo electrónico” al Área de Atención y Orientación al Derechohabiente u Órgano Normativo competente, confirmando fecha, hora y lugar de la Audiencia Conciliatoria.</p> <p><b>26.</b> Recibe “Correo electrónico” de la Jefatura de Área y remite al Área competente para su comparecencia.</p> <p><b>27.</b> Recibe “Correo electrónico” y determinan la asistencia a la Audiencia Conciliatoria, así como la participación de los Representantes legales en caso de ser necesario.</p> <p><b>No asisten a la Audiencia Conciliatoria</b></p> <p>Continúa en la actividad 31.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Área Competente/ Representantes legales	<p style="text-align: center;"><b>Sí asisten a la Audiencia Conciliatoria</b></p> <p><b>28.</b> Presentan “Pruebas” y determinan si se celebra o no el convenio conciliatorio propuesto por el CONAPRED y el peticionario.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>No celebra convenio</b></p> <p>Continúa en la actividad 31.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Sí celebran convenio</b></p>
CAQCE/DAQMDH/ Jefatura de Área	<p><b>29.</b> Informa por “Correo electrónico” al Órgano Normativo u OOAD lo acontecido en la audiencia de conciliación, adjunta copia del “Convenio conciliatorio” respectivo junto con las “Constancias de cumplimiento” elaboradas por el Área competente y marca copia de conocimiento a la CAQCE o DAQMDH y la Jefatura de Área</p>
	<p><b>30.</b> Reciben “Correo electrónico” con las copias del “Convenio conciliatorio”, y las “Constancias de cumplimiento”.</p> <p>Continúa en la actividad 46.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Modalidad B</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Apertura de etapa de investigación</b></p>
CAQCE o DAQMDH	<p><b>31.</b> Revisa el “Oficio de apertura de la etapa de investigación” del CONAPRED y turna físicamente o por “Correo electrónico” a la Jefatura de Área para su seguimiento.</p>
Jefatura de Área	<p><b>32.</b> Recibe “Oficio de apertura de la etapa de investigación” del CONAPRED, físicamente o por “Correo electrónico”, integra al “Expediente físico”, elabora “Proyecto de oficio de apertura de la etapa de investigación” mediante el cual informa al Órgano Normativo u OOAD, a efecto de que manifieste lo que a su derecho convenga y envía para firma de la DAQMDH.</p>
DAQMDH	<p><b>33.</b> Recibe “Proyecto de oficio de apertura de la etapa de investigación” y revisa contenido.</p>



Responsable	Descripción de actividades
DAQMDH	<b>34.</b> Rubrica y remite a la CAQCE “Proyecto de oficio de apertura de la etapa de investigación”.
CAQCE	<b>35.</b> Recibe “Proyecto de oficio de apertura de la etapa de investigación”, firma y envía de manera física y por “Correo electrónico” al Órgano Normativo u OOAD que corresponda, con copia al Área de Atención y Orientación al Derechohabiente, a efecto de que manifieste lo que a su derecho convenga.
Órgano Normativo u OOAD	<b>36.</b> Recibe “Correo electrónico” con el “Oficio de apertura de la etapa de investigación”, turna por este medio al Área de Atención y Orientación al Derechohabiente o al Área competente para su atención
Área de Atención y Orientación al Derechohabiente o Área competente	<b>37.</b> Elabora “Oficio de respuesta” con las consideraciones necesarias y envía por “Correo electrónico” al CONAPRED con copia a la CAQCE, a la DAQMDH.
CAQCE o DAQMDH	<b>38.</b> Recibe “Correo electrónico” con copia del “Oficio de respuesta” que contiene consideraciones respecto a la apertura de la etapa de investigación y turna a la Jefatura de Área para su seguimiento.
Jefatura de Área	<b>39.</b> Recibe “Correo electrónico” con copia del “Oficio de respuesta” que contiene consideraciones respecto a la apertura de la etapa de investigación, integra documentación al “Expediente físico” y queda en espera de la resolución del CONAPRED.
Personal administrativo	<b>40.</b> Recibe “Oficio del CONAPRED” acompañado de la “Resolución por disposición”, registra en el “SICGC” y “SIADÉ” y turna para su seguimiento a la CAQCE o DAQMDH.
CAQCE o DAQMDH	<b>41.</b> Recibe “Oficio del CONAPRED” acompañado de la “Resolución por disposición” y analiza si CONAPRED comprobó conductas discriminatorias de personas servidoras públicas.



Responsable	Descripción de actividades
CAQCE o DAQMDH	<p style="text-align: center;"><b>CONAPRED no comprobó conductas discriminatorias</b></p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 46.</p> <p style="text-align: center;"><b>CONAPRED comprobó conductas discriminatorias</b></p> <p><b>42.</b> Turna a la CAC el “Oficio del CONAPRED” acompañado de la “Resolución por disposición”, para que determine si la resolución será impugnada.</p> <p style="text-align: center;"><b>La “Resolución por disposición” es impugnada.</b></p> <p><b>43.</b> Queda a la espera de la resolución de la impugnación.</p> <p style="text-align: center;"><b>La sentencia es favorable</b></p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 46.</p> <p style="text-align: center;"><b>La sentencia es desfavorable</b></p> <p style="text-align: center;">continúa en la actividad 44.</p> <p style="text-align: center;"><b>La “Resolución por disposición” no es impugnada.</b></p> <p><b>44.</b> Recibe de la CAC “Oficio de determinación de no impugnación”, y solicita por “Correo electrónico” al OOAD u Órgano Normativo el cumplimiento de la “Resolución por disposición”.</p> <p><b>45.</b> Notifica por “Correo electrónico” a las áreas competentes la “Resolución por disposición” para la aplicación de medidas administrativas y de reparación hasta su total cumplimiento e informa por “Oficio al CONAPRED”, a fin de que concluya el caso.</p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 46.</p>





<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
CAQCE o DAQMDH  CAQCE o DAQMDH  Jefatura de Área	<p style="text-align: center;"><b>Modalidad C</b> <b>Acuerdo de conclusión y/o de trámite</b></p> <p><b>46.</b> Recibe del CONAPRED “Acuerdo de conclusión y/o de trámite”, revisa sustento legal de la conclusión.</p> <p><b>47.</b> Notifica mediante “Correo electrónico de la conclusión con copia del “Acuerdo de conclusión y/o de trámite” del CONAPRED” al Área de Atención y Orientación al Derechohabiente o al Órgano Normativo.</p> <p><b>48.</b> Archiva en el “Expediente físico” “Acuerdo de conclusión y/o de trámite” como asunto concluido.</p> <p style="text-align: center;"><b>Fin del procedimiento</b></p>



## 7. Diagrama de flujo

