

**7.1.3.1.4 División de Atención a Quejas en Materia de Derechos Humanos.**

1. Atender los requerimientos de información, respecto de las quejas presentadas por la derechohabiente y población usuaria de los servicios institucionales ante la CNDH, con los datos y documentos que, en términos de los ordenamientos legales y reglamentarios que rigen la actuación de dicho organismo, proporcionen los órganos competentes del Instituto.
2. Solicitar a los órganos competentes responsables y, en su caso, a la derechohabiente, población usuaria y el personal, la información para el trámite y resolución de las quejas presentadas ante la CNDH y, en general, la que se requiera para el cumplimiento de sus funciones; resguardar la información y proteger los datos personales, conforme a la normatividad aplicable.
3. Asesorar y proporcionar el apoyo técnico a los Órganos Normativos y de Operación Administrativa Desconcentrada, respecto del proceso de atención de las quejas presentadas por la derechohabiente y población usuaria de los servicios institucionales ante la CNDH.
4. Informar la notificación de las quejas presentadas por la derechohabiente y población usuaria del Instituto ante la CNDH a los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y, en su caso, a los Órganos Normativos con el objeto de recabar las constancias de las medidas preventivas y correctivas implementadas para la atención de dichas quejas.
5. Atender y dar seguimiento a las propuestas de conciliación y recomendaciones emitidas por la CNDH al Instituto.
6. Atender los requerimientos de información, respecto de las quejas presentadas por la derechohabiente y población usuaria de los servicios institucionales ante el CONAPRED, en términos de los ordenamientos legales y reglamentarios que rigen la actuación de dicho organismo.
7. Solicitar a los órganos competentes responsables y, en su caso, a la derechohabiente y población usuaria, la información para el trámite y resolución de las quejas presentadas ante el CONAPRED y, en general, la que se requiera para el cumplimiento de sus funciones.
8. Asesorar y proporcionar el apoyo técnico a los Órganos Normativos y de Operación Administrativa Desconcentrada, respecto del proceso de atención de las quejas presentadas por la derechohabiente y población usuaria de los servicios institucionales ante el CONAPRED.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA

9. Informar al Órgano Interno de Control Específico en el IMSS, de los actos u omisiones de los que se tuviere conocimiento en perjuicio de la derechohabencia y población usuaria de los servicios institucionales, tratándose de quejas presentadas ante la CNDH, a efecto de que inicie la investigación y, en su caso, determine los procedimientos administrativos correspondientes.
10. Informar al Comité de Ética los casos derivados de quejas recibidas a través de la CNDH o del CONAPRED, por presunto hostigamiento o acoso sexual, discriminación o casos que, por su gravedad, impliquen incumplimientos al Código de Ética de la Administración Pública Federal y al Código de Conducta y Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS.
11. Elaborar los proyectos de acuerdo para consideración del Consejo Técnico del Instituto, de aquellos casos vinculados con el cumplimiento de las quejas, propuestas de conciliación y recomendaciones de la CNDH, así como de las quejas y resoluciones por disposición del CONAPRED que, por su naturaleza, requieran la autorización de ese Órgano de Gobierno.
12. Actualizar los procedimientos para atender las quejas remitidas por la CNDH y el CONAPRED.
13. Elaborar y desarrollar el Programa de Trabajo en materia de atención a quejas presentadas ante la CNDH y el CONAPRED.
14. Informar a los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada del Instituto los programas, normatividad, políticas, procedimientos y criterios aplicables en materia de atención a quejas presentadas ante la CNDH y el CONAPRED.
15. Representar a la Coordinación de Atención a Quejas y Casos Especiales, Unidad de Derechos Humanos o Dirección Jurídica en los comités y comisiones relacionados con la atención a quejas CNDH y CONAPRED que expresamente determine su superior jerárquico.
16. Dar seguimiento a los acuerdos y compromisos, derivados de la atención de quejas del CONAPRED.
17. Las demás que le señalen la Ley, sus reglamentos, acuerdos del Consejo Técnico, así como aquellas que le encomiende expresamente la persona en el nivel jerárquico superior.