

# Guiando Tu Denuncia

Cuadernillo informativo

## Maltrato ¿Lo puedo denunciar?



# GTD

Guiando Tu Denuncia

Unidad de Integridad y Transparencia  
Coordinación de Integridad Institucional

**AGOSTO 2025**



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

Este cuadernillo tiene como propósito:

1. Identificar **qué es maltrato**, dónde y cómo está regulado.
2. Reflexionar que el **maltrato no se da únicamente hacia personas derechohabientes y usuarias** sino que también puede ocurrir **entre personas servidoras públicas**.
3. Orientar sobre las **instancias y canales de denuncia** correspondientes.
4. Conocer las **consecuencias** por la ocurrencia de esta conducta.

**EL TRATO DIGNO ES  
TU DERECHO,  
DENUNCIAR  
MALTRATO TAMBIÉN.**

# FLOR DEL BUEN TRATO

¿Cuáles son las directrices del buen trato que debemos observar en el IMSS?



1. Elaborada con base en el Código de Ética de la Administración Pública Federal (CEAPF), art. 14 y 19 f. II; Código de Conducta del IMSS, definiciones y compromiso número 8; y la Ley del Seguro Social, art. 303.

# ¿QUÉ ES MALTRATO?

Lo comete **una persona servidora pública del IMSS** cuando **actúa de forma poco cordial, con actitud negativa o sin respeto** y no cumple con los protocolos de servicios establecidos por el Instituto.<sup>2</sup>

## CONDUCTAS DE MALTRATO:<sup>3</sup>

1

Evitar el diálogo o ignorar a las personas.

2

No dar importancia a las personas, por su ideología, pensamientos, opiniones o ideas.

3

Usar lenguaje altisonante o soez.

4

Realizar expresiones o actitudes de burla o desagrado.

5

Conducirse de manera irrespetuosa y atentar contra la dignidad de las personas.

2. Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS, compromiso número 8.

Ejemplos de protocolo de servicio: *Protocolo SER IMSS*; *Protocolo de atención del IMSS a personas pertenecientes a las poblaciones LGBTTTI*; *Modelo informativo de Atención a Casos de Violencia contra las Personas en el IMSS*, entre otros.

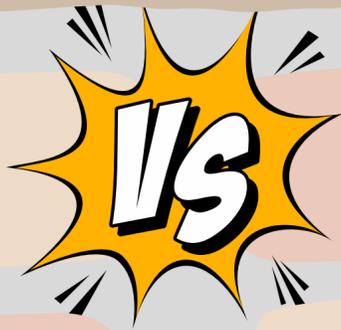
3. CEAPF, artículo 14.



# GUÍA DEL BUEN TRATO

## Frases

### Maltrato



### Buen trato

Estoy ocupada(o).

¿En qué puedo ayudarle?

¡No puedo ayudarte!

Buscaré la forma de poderte ayudar.

¿Qué no entiende o qué?

Comprendo su punto, permítame explicarle cómo funciona esta parte para aclarar cualquier duda.

Aquí no le podemos atender.

Otra área brinda esa atención, le proporciono la información de contacto para que puedan orientarle.

¡Ya le dije! ¡No me haga repetirlo otra vez!

Para asegurarme de entenderle bien, ¿podría repetirme la información, por favor?

Sus necesidades no son asunto mío.

Puede explicarme específicamente lo que requiere, por favor.

¡Eres muy lenta, lo hace mejor otra persona!

Necesitamos que esto quede para una fecha establecida, podemos construirlo en equipo si es necesario.

¡Ahí viene el llorón de la oficina!

Hola compañero, ¿te encuentras bien?



# ¿DÓNDE ESTÁ REGULADO EL MALTRATO?

1

## Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Art. 49 fracción I.

Se comete una falta administrativa cuando una persona servidora pública no desempeña sus funciones con disciplina y respeto, tanto en su ámbito laboral, con personas particulares y población derechohabiente.



2

## Código de Ética de la Administración Pública Federal.

Art. 8.

Las personas servidoras públicas **debemos** corresponder a la confianza de la sociedad, mediante una **vocación de servicio**.



Debemos evitar desempeñar nuestro empleo con actitud negativa de servicio o de manera no cordial. **Pues nosotros somos rostro del servicio público.**



3

## Código de Conducta del IMSS.

Compromiso 8.

Conducirnos con buen trato y **respeto a los derechos humanos de todas y todos**, sin abusar del cargo.

Ser amable y respetuoso

Saludar, **escuchar y responder** a las personas con las que interactuemos: **con comunicación activa.**

4

## Reglamento Interior de Trabajo.

Art. 85, incisos b), c) y d).

**Negativa injustificada de atención** a las personas derechohabientes o beneficiarias.



## Estatuto de Trabajadores de Confianza "A" del IMSS.

Artículo 12 fracciones IV, V y VI.

Actuar con insolencia hacia las personas derechohabientes o beneficiarias, compañeras de trabajo u otras personas.

Usar lenguaje o palabras impropias de la dignidad y la decencia.

# ¿DÓNDE DENUNCIARLO?

## Como falta administrativa:

**Órgano Interno de Control del IMSS**



**Dirección:**  
Av. Revolución 1586, San Ángel, Álvaro Obregón, 01000, CDMX.

**Teléfono:**  
800 623 2323 opción 6.

**Sitio web**  
[www.imss.gob.mx/transparencia/oic](http://www.imss.gob.mx/transparencia/oic)

**Oficinas Regionales**  
<https://domicilios-oic.buengobierno.gob.mx/>

**Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECA)**



**Dirección:**  
Av. Insurgentes Sur 1735, PB Módulo 3, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, 01020, CDMX.

**Teléfono:**  
Interior de la República: 800 11 28 700  
CDMX: 2000 2000 extensión 2000, 3000 y 2164.

**Sitio web**  
<https://sidec.buengobierno.gob.mx/#/>

## Como vulneración a la ética y a la conducta institucional:

**Comité de Ética del IMSS (CEIMSS)**

**Dirección:**  
Manuel Villalongín 117, 6° piso, ala oriente. Alcaldía Cuauhtémoc, 06500, CDMX.

**Teléfono:**  
Comunicarse con el Secretario Ejecutivo del CEIMSS al 55 5629 0200 ext. 13661

**Sitio web** (red institucional intranet)  
<https://intranet.imss.gob.mx/programas/comite-de-etica/Paginas/Reporte.aspx>

**Correo electrónico**  
[comite.etica@imss.gob.mx](mailto:comite.etica@imss.gob.mx)  
[prevencion.hyas@imss.gob.mx](mailto:prevencion.hyas@imss.gob.mx)

## Como incumplimiento laboral:

Es una vía de reporte indirecta, disponible para personas trabajadoras del IMSS.

Si tienes conocimiento, debes acudir con tu superior jerárquico (a) y reportar los hechos.

Otra vía es iniciar una denuncia ante el OIC quien, en caso procedente investigará los hechos y se comunicará con el área responsable.

**Conoce los pasos y más para denunciar:**



**GTD**  
Guiando Tu Denuncia

# SANCIONES POR COMETER MALTRATO

## Como Falta Administrativa

Ley General de Responsabilidades Administrativas art. 75.

- Amonestación pública o privada.
- Suspensión del empleo, cargo o comisión, que podrá ser de 1 a 30 días naturales.
- Destitución del empleo, cargo o comisión.
- Inhabilitación temporal para desempeñar empleos, cargos o comisiones en el servicio público. Ésta no será menor de 3 meses ni podrá exceder de 1 año.

## Como vulneración a la ética y a la conducta de las personas trabajadoras del IMSS

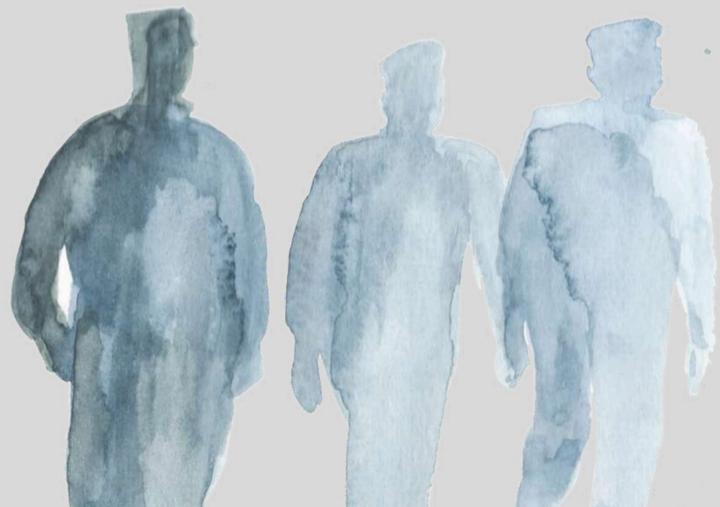
Código de Conducta del IMSS punto 9 y Manual de Integración y Funcionamiento del CEIMSS, definiciones.

Recomendación: por parte del CEIMSS que se hará del conocimiento de las personas servidoras públicas involucradas y de sus superiores jerárquicos, que consiste en acciones de sensibilización y capacitación.

## Como incumplimiento laboral

Reglamento Interior de Trabajo, art. 85; Estatuto de Trabajadores de Confianza "A" del IMSS.

- Rescisión de la relación laboral.\*
- Pérdidas de la confianza.
- Notas de demérito.
- Suspensión de días laborales.
- Suspensión de la relación laboral.
- Amonestación por escrito.



\* Esta sanción laboral está sujeta a condiciones del tipo de contratación, se encuentra contemplada en el artículo 47 f. II de la Ley Federal del Trabajo: cuando el trabajador, durante sus labores incurre en faltas de probidad u honradez, en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos.

# CONOCE MÁS SOBRE EL BUEN TRATO

Para la elaboración de este cuadernillo se tomaron como base los siguientes ordenamientos y documentos:

1. Ley del Seguro Social.
2. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
3. Ley Federal del Trabajo.
4. Código de Ética de la Administración Pública Federal.
5. Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS.
6. Reglamento Interior de Trabajo del Contrato Colectivo de Trabajo 2023-2025.
7. Estatuto de la Personas Trabajadoras de Confianza "A" del Instituto Mexicano del Seguro Social.
8. Protocolo SER IMSS.
9. Programa SER IMSS.
10. Sitio web del Órgano Interno de Control del IMSS.
11. Sitio web del Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECA) de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.



# Conoce más en el micrositio Guiando Tu Denuncia:



<http://www.imss.gob.mx/guiando-tu-denuncia>



DENUNCIAR ES UN PILAR  
DE NUESTRA POLÍTICA  
DE INTEGRIDAD

Unidad de Integridad y Transparencia  
Coordinación de Integridad Institucional  
División para la Detección y Prevención de Riesgos