

# Guiando Tu Denuncia

Cuadernillo informativo

## Maltrato ¿Lo puedo denunciar?



# GTD

Guiando Tu Denuncia

Unidad de Integridad y Transparencia  
Coordinación de Integridad Institucional

Abril 2026



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 ocurre solo hacia **personas derechohabientes y usuarias**, sino también **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

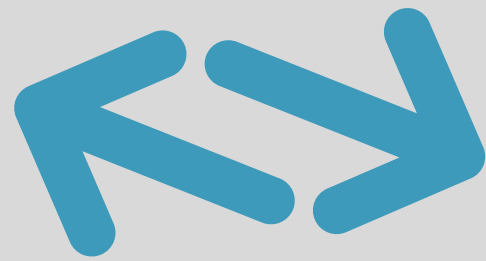
¿Cuáles son las directrices del buen trato que debemos observar en el IMSS?



1. Elaborada con base en la Ley del Seguro Social, art. 303; Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal, art. 19; y Código de Conducta del IMSS, definiciones y compromiso número 8.

# ¿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 servicio establecidos por el Instituto.<sup>2</sup>



1

Comunicarse sin usar expresiones ofensivas o de burla.

## CONDUCTAS DE BUEN TRATO:<sup>3</sup>

2

Atender con amabilidad a todas las personas.

3

Escuchar con atención y sin prejuicios a todas las personas.

4

Proporcionar un trato cordial a todas las personas, incluyendo entornos digitales.



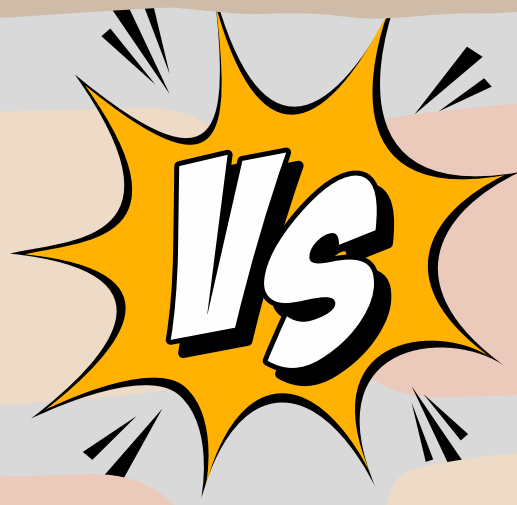
2. Código de Conducta del IMSS, compromiso número 8. Ejemplos de protocolo de servicio: Protocolo SER IMSS; Protocolo de atención del IMSS a personas pertenecientes a las poblaciones LGBTTTI; Modelo informativo de Atención a Casos de Violencia contra las Personas en el IMSS, entre otros.

3. Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal, art. 19.

# 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.

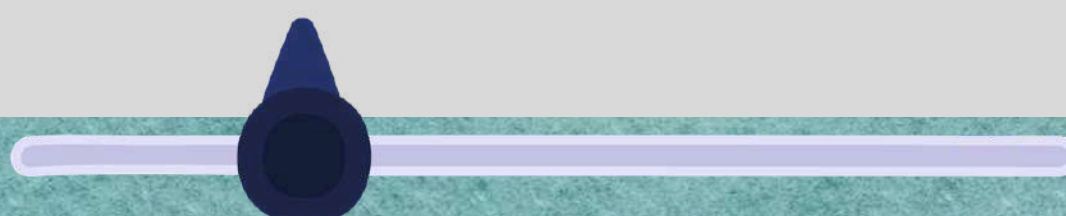
Puede explicarme específicamente lo que requiere, por favor.

¡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.

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

2

**Ley Federal del Trabajo** art. 47 fracciones II y III; **Reglamento Interior de Trabajo del Contrato Colectivo de Trabajo**, art. 64 fracciones I, II, III y V, 84 inciso c), 85 incisos b), c) y d); **Estatuto de las Personas trabajadoras de Confianza "A" del IMSS** arts. 8 fracciones VIII y XI, 11 fracción III y 12 fracciones IV a V.

Negativa injustificada de atención a las personas derechohabientes o beneficiarias.

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.



3

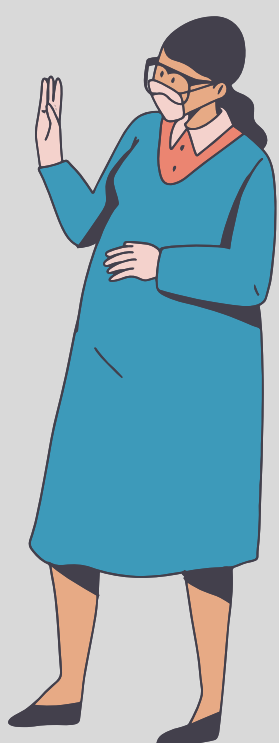
**Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal** arts. 6 fracción I inciso a), 9 fracción I incisos b), d) y e), 15 fracción II inciso c), 19 y 20, 25 fracciones I y II.

Vulneran la ética y la integridad: agredir, ignorar o interrumpir a quienes expresan una solicitud, inquietud o propuesta, utilizar lenguaje corporal o actitudes agresivas o intimidantes, y descalificar las opiniones y aportaciones de otras personas.



4

**Código de Conducta del IMSS.**



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

Ser amable y respetuoso.

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

# ¿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  
(SIDECC)**



**Dirección:**  
Av. Insurgentes Sur 1735, Planta Baja, Guadalupe Inn,  
Álvaro Obregón, 01020, CDMX.

**Teléfono:**  
Interior de la República: 01 800 1128 700  
CDMX: 55 2000 2000

**Sitio web**  
<https://sidec.buengobierno.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.

## Como vulneración a la ética, integridad y 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)

**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 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.

## 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.



\* 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 General de Responsabilidades Administrativas.
2. Ley Federal del Trabajo.
3. Ley del Seguro Social.
4. Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en 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 2025-2027.
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 Órgano Interno de Control del IMSS, tratándose de sus Oficinas Regionales.
12. 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