



**ACUERDO QUE ESTABLECE LAS REGLAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS QUE SE PRESENTEN EN LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS, POR HECHOS ACAECIDOS CON MOTIVO DE LA CONTINGENCIA SANITARIA POR LA PRESENCIA DEL VIRUS COVID-19 EN MÉXICO.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.-  
Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

ACUERDO QUE ESTABLECE LAS REGLAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS QUE SE PRESENTEN EN LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS, POR HECHOS ACAECIDOS CON MOTIVO DE LA CONTINGENCIA SANITARIA POR LA PRESENCIA DEL VIRUS SARS-COVID-19 EN MÉXICO.

MARÍA DEL ROSARIO PIEDRA IBARRA, Presidenta de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 15 fracciones II y III de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos; y,

**CONSIDERANDO**

Que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos es un Organismo que cuenta con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios, con base en lo dispuesto en el artículo 102, apartado “B” de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, por lo que éste establece sus propias disposiciones y lineamientos normativos para cumplir con las funciones que le han sido encomendadas;

Que el derecho a la salud es la prerrogativa que tiene toda persona de disfrutar de bienestar físico y mental, para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades, prolongación y mejoramiento de la calidad de vida humana, accediendo a los servicios de salud y de asistencia social que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población. Cuyo fundamento legal se encuentra previsto en el artículo 4º, párrafo cuarto de la CPEUM, que establece que toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La ley definirá las bases y las modalidades para el acceso a los servicios de la salud y establecerá la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 Constitucional.



Que el derecho al trabajo es la prerrogativa de que goza toda persona para realizar una actividad productiva legal y remunerada que le permita obtener los satisfactores necesarios para tener una vida digna, su fundamento jurídico se encuentra establecido en los artículos 5, 25, párrafo primero y 123 de la CPEUM, 6.1, del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y 6, del Protocolo Adicional de la Convención Americana sobre Derechos Humanos;

Que la Organización Mundial de la Salud (OMS), de la que México es parte, declaró como Pandemia el pasado 11 de marzo, el brote de Virus denominado “COVID-19”, por lo que estableció una serie de recomendaciones.

Que la OMS ha señalado que, la pandemia de la COVID-19 es una emergencia sanitaria y social a nivel mundial que requiere una acción efectiva e inmediata de los gobiernos, las personas y las empresas. Y que, todas las empresas tienen un papel esencial que desempeñar minimizando la probabilidad de transmisión y el impacto en la sociedad.

Que el 23 de marzo de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el ACUERDO por el que el Consejo de Salubridad General reconoce la epidemia de enfermedad por el virus SARS-CoV2 COVID-19 en México, como una enfermedad grave de atención prioritaria, así como se establecen las actividades de preparación y respuesta ante dicha epidemia;

Que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, desde el inicio del brote del Virus “COVID-19” ha implementado una serie de acciones y dictado medidas al interior de sus instalaciones, para procurar la seguridad de la salud, evitar el contagio y la transmisión del referido Virus. Ha seguido los protocolos y medidas preventivas dictadas por la Secretaría de Salud del gobierno federal;

Que, tal y como lo ha mencionado la OMS, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos debe aplicar planes de continuidad de actividades. Y que, los planes de continuidad de las actividades deben tener como objetivo reducir la transmisión, en particular: contribuyendo a que los y las empleadas comprendan la enfermedad, sus síntomas y las conductas apropiadas; estableciendo un sistema de notificación para registrar todos los casos y contactos; llevando a cabo preparativos esenciales; limitando los viajes y la conectividad física; y previendo medidas como el teletrabajo cuando sea necesario;

Que frente a la situación derivada del incremento del número de casos de personas afectadas por el virus COVID-19 y en atención a los llamados de diversas autoridades nacionales como organismos internacionales para priorizar las medidas enfocadas a detener, contener, controlar, retrasar y reducir el impacto de este virus, así como de sus posibles consecuencias, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, entre otras medidas adoptadas, aprobó las encaminadas



a la protección y defensa de las víctimas de violaciones a los derechos humanos en estas circunstancias;

Que la respuesta en la atención de quejas en la Comisión Nacional se ha visto restringida, toda vez que, por protección de las personas servidoras públicas que laboran en el organismo, se suspendieron las labores que se consideraron no esenciales, y en la atención de quejas se cuenta con el personal indispensable para continuar con la operación, desde el pasado 30 de marzo;

Que derivado de la contingencia sanitaria que actualmente estamos viviendo, por la presencia del COVID-19 en México, se prevé la presentación de un número importante de quejas generadas por dicho estado de excepción, que exigirán atención prioritaria;

Por lo anterior, en uso de las atribuciones establecidas en la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y su Reglamento Interno, la Presidenta de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, ha tenido a bien expedir el siguiente:

## **ACUERDO**

**PRIMERO.-** Se instruye a la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia, al personal de las Visitadurías Generales y de las 16 Oficinas Foráneas para que, ante la emergencia sanitaria, se priorice la atención de las quejas por presuntas violaciones a derechos humanos que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad y el trabajo por hechos acaecidos con motivo de la contingencia sanitaria por la presencia del virus COVID-19 en México, quejas que serán consideradas como de atención urgente e inmediata.

**SEGUNDO.-** Derivado de lo anterior, este Acuerdo tiene por objeto establecer las reglas generales para la recepción, procesamiento y trámite de las quejas de presuntas violaciones a derechos humanos que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad y el trabajo durante el periodo de la contingencia, por hechos acaecidos con motivo de la pandemia del virus denominado COVID-19, que formulen las y los quejosos, a saber:

**a)** Durante la contingencia derivada de la pandemia decretada por la Organización Mundial de la Salud por la enfermedad generada por el virus denominado COVID-19, la Comisión Nacional deberá clasificar como de atención prioritaria las quejas urgentes, mismas que serán atendidas en términos de la Ley de la Comisión Nacional, su Reglamento Interno, así como el presente Acuerdo.



**b)** La CNDH promoverá que en la atención de las quejas urgentes se emplee el menor tiempo posible en beneficio de los y las quejosas, siempre y cuando no se ponga en riesgo la vida y la salud de las y los servidores públicos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos o de terceras personas.

Cualquier persona, por sí misma, o a través de su representante, podrá presentar su queja urgente, para lo cual, permanecerán abiertas, en un horario de 8 horas que garantizarán guardias, el edificio sede de República de Cuba 60, Col. Centro, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010; y las oficinas donde se encuentra la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia, Periférico Sur 3469, Col. San Jerónimo Lidice, Demarcación Territorial Magdalena Contreras, C.P. 10200, ambas en la Ciudad de México.

De igual modo operarán mediante guardias adecuadas las 16 Oficinas Foráneas de la CNDH en el interior del país, y estarán disponibles los medios tanto telefónicos como electrónicos, la página oficial de la CNDH: <https://www.cndh.org.mx/>, los teléfonos: (55) 56 81 81 25, Lada sin costo: 01800 715 2000, el correo electrónico: [correo@cndh.org.mx](mailto:correo@cndh.org.mx).

**c)** La Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia o el personal habilitado deberá procurar que las personas hablantes de alguna lengua indígena u otro idioma, o las personas con algún tipo de discapacidad, puedan ejercer, en igualdad de condiciones, su derecho a presentar una queja urgente. Igual operará para el personal de las Oficinas Foráneas.

Se deberá priorizar el uso de medios electrónicos o telefónicos para solicitar apoyo a la o las Unidades Responsables o autoridades correspondientes para la atención de la queja, cuando exista la necesidad de atender a personas con alguna discapacidad, que hablen alguna lengua indígena u otro idioma.

**d)** El personal de Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia o el personal habilitado apoyarán a las personas quejosas para la presentación de quejas urgentes en el Sistema de Quejas, a efecto de evitar en la medida de lo posible tener contacto directo entre personas. En su caso, se les permitirá el uso de los equipos de cómputo disponibles con acceso a Internet para esos efectos. Igual operará para el personal de las Oficinas Foráneas.

La Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones, proporcionará al personal habilitado que lo requiera, la asesoría y la asistencia técnica necesarias para operar el Sistema de Quejas.

**e)** Para el caso de quejas urgentes presentadas por medios como correo electrónico, correo postal, mensajería, telégrafo, verbal, telefónica, escrito libre o cualquier otro, la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia o el



personal habilitado, así como el personal de las Oficinas Foráneas, deberán brindar atención prioritaria y registrarlas el mismo día de su recepción en el Sistema de Quejas y enviar el acuse de recibo a la o el quejoso a través del medio señalado para oír y recibir notificaciones en un plazo que no exceda de 12 horas, contadas a partir de sus recepción.

En caso de que la o el quejoso sea omiso en señalar domicilio, número telefónico o cualquier dato suficiente para la localizo, la queja no deberá ser enviada al archivo de control hasta que termine la contingencia derivada de la pandemia decretada por la Organización Mundial de la Salud por la enfermedad generada por el virus denominado COVID-19, y previa autorización.

**f)** El horario para la recepción de quejas urgentes, en términos del presente Acuerdo, será las 24 horas del día durante todo el tiempo que persista la contingencia derivada de la pandemia decretada por la Organización Mundial de la Salud por la enfermedad generada por el virus denominado COVID-19.

**g)** El personal habilitado deberá ser designado por las y los titulares de las Unidades Responsables, a través del oficio en el cual se señalen los días, horarios y la sede en que deberá brindar el servicio de atención de quejas. El horario asignado deberá establecerse en apego a lo señalado en los Lineamientos Generales para la Administración de Recursos de la Comisión Nacional, preferentemente en turnos de 8 horas.

**h)** La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones deberá incorporar como banner principal en el sitio de internet de la Comisión Nacional, durante el tiempo que dure la contingencia derivada de la pandemia decretada por la Organización Mundial de la Salud por la enfermedad generada por el virus denominado COVID-19, el vínculo electrónico para acceder al Sistema de Quejas, el cual deberá aparecer de manera clara y accesible.

**i)** La Oficialía Mayor deberá llevar a cabo la supervisión de la limpieza y sanitización de las oficinas de las Unidades Responsables, en apego a las normas que, en su caso, establezca la Secretaría de Salud derivadas de la contingencia por la pandemia generada por el virus denominado COVID-19, y, en su caso, habilitar oficinas que permitan el fácil acceso, el desplazamiento y su uso cómodo y digno de las instalaciones, que permitan tener debida distancia entre las y los quejos y el personal de la Comisión Nacional, para la rpresentación y recepción de quejas.

**j)** La Oficialía Mayor deberá verificar que, las oficinas que se habiliten cuenten con la infraestructura tecnológica necesaria como teléfono, equipo de cómputo, impresora, acceso a Internet, programas informáticos que se requieran.



**k)** En caso de que la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia o el personal habilitado, así como el personal de las Oficinas Foráneas, tenga sospecha fundada de que su salud o vida se encuentre en riesgo, podrá suspender la atención de quejas urgentes, indicando las causas que dieron origen a la suspensión, a través de acta circunstanciada instrumentada por el superior y dar aviso a la Oficialía Mayor para el seguimiento médico.

**l)** Una vez presentada una queja urgente conforme a lo previsto en la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y su Reglamento Interno, la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia distribuirá los escritos de queja (folios), considerando en primer término las cargas de trabajo de las mismas, como lo señala el numeral 4.12, inciso c), del “Procedimiento para el turno de escritos sobre presuntas violaciones a Derechos Humanos (folios) a las Visitadurías Generales y a la Subdirección de Orientación de la Dirección General de Quejas y Orientación” del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Orientación y de su Archivo . Debiendo tomar en cuenta la estructura actual de cada una de las áreas.

**m)** Cuando la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia o el personal habilitado determine que la CNDH es notoriamente incompetente para atender la solicitud de la o el quejoso, deberá brindar la orientación jurídica correspondiente. Durante el tiempo que dure la contingencia derivada de la pandemia decretada por la Organización Mundial de la Salud por la enfermedad generada por el virus denominado COVID-19, todas las quejas urgentes competencia de la Comisión Nacional, se deberán atender por las Unidades Responsables sin que éstas puedan ser remitidas en términos del artículo 12 del Reglamento Interno de la Comisión Nacional.

**n)** La Unidades Responsables deberán considerar en la atención de quejas urgentes el cumplimiento de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados, y demás que resulten aplicables, considerando que se tratarán datos sensibles de las y los quejosos.

**TERCERO.-** Lo mismo procederá para la elaboración de los Acuerdos de Trámite y los proyectos de Recomendación, y las Recomendaciones mismas, se abreviará el tiempo reglamentario, se acelerarán los tiempos de investigación, tratando de que las Recomendaciones sean lo más oportunas posibles y sirvan para la resolución de las problemáticas y en apoyo de las víctimas, de conformidad con los artículos 43 y 44 de la Ley de la CNDH.



**CUARTO.-** En caso de incumplimiento a las presentes disposiciones, el Titular de la Unidad Responsable dará vista al Órgano Interno de Control para que en el ámbito de sus atribuciones determine lo que en derecho corresponda.

### **TRANSITORIO**

**PRIMERO.** El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación y estará vigente hasta que se emita un nuevo acuerdo por el que se dejen sin efectos.

**SEGUNDO.** La Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia, así como el personal de las Visitadurías Generales y de las Oficinas Foráneas, deberán implementar los mecanismos necesarios de conformidad al número de personal con el que cuenten para la atención de quejas urgentes en términos del Acuerdo, mismos que deberán hacer de conocimiento de la Presidenta de la Comisión Nacional, en un término de 24 horas posteriores a la entrada en vigor del presente Acuerdo.

**TERCERO.** Publíquese el presente Acuerdo, en el Diario Oficial de la Federación y en la página de internet de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, para su difusión y cumplimiento.

Así lo acordó y firma en la Ciudad de México, en el primer día del mes de abril de dos mil veinte

**MARÍA DEL ROSARIO PIEDRA IBARRA**  
**PRESIDENTA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE**  
**LOS DERECHOS HUMANOS**