

DOF: 30/06/1997

**REGLAMENTOS de Servicios Médicos; para la Prestación de los Servicios de Guardería, y para el Trámite y Resolución de las Quejas Administrativas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.**

---

Al margen un logotipo, que dice: Instituto Mexicano del Seguro Social.- Secretaría General.

El H. Consejo Técnico, en la sesión celebrada el día 23 de octubre de 1996, dictó el Acuerdo número 401/96, en los siguientes términos:

"Este Consejo Técnico, con fundamento en los artículos 240 fracciones VIII y XXII, 252 y 253 fracciones VI y XV de la Ley del Seguro Social, y con las sugerencias de los señores consejeros, aprueba los proyectos de los reglamentos siguientes: de Servicios Médicos; para la Prestación de los Servicios de Guardería, y para el Trámite y Resolución de las Quejas Administrativas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

**REGLAMENTO DE SERVICIOS MÉDICOS**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.** El presente Reglamento establece los procedimientos para la prestación de los servicios médicos a los derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social.

**Artículo 2.** Para la aplicación de este Reglamento se entenderá por:

- I. **Ley.** La Ley del Seguro Social.
- II. **Instituto.** El Instituto Mexicano del Seguro Social.
- III. **Reglamentos.** Los emitidos por el Presidente de la República en uso de las facultades concedidas por la fracción I del artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación a la Ley del Seguro Social y aquéllos que emita el Consejo Técnico en uso de sus atribuciones.
- IV. **Derechohabiente.** El asegurado, el pensionado y sus beneficiarios legales, así como los familiares adicionales señalados en la Ley del Seguro Social.

**Artículo 3.** El Instituto proporcionará en los términos de la Ley, los servicios médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios a los derechohabientes que señalan los artículos 84 y 241 de la Ley, de igual manera a los pensionados en los ramos de cesantía en edad avanzada y vejez, según corresponda, cuando habiendo reunido setecientas cincuenta semanas de cotización y cumplidos los requisitos legales, hubieran retirado el saldo de su cuenta individual en una sola exhibición en los términos de Ley. Por cuanto hace a los familiares adicionales y pensionados referidos en último término, el Instituto proporcionará exclusivamente las prestaciones en especie del Seguro de Enfermedades y Maternidad.

**Artículo 4.** Para otorgar las prestaciones médicas a la población derechohabiente, el Instituto dispondrá de un sistema de unidades médicas organizadas en tres niveles de atención:

- I. **Primer Nivel de Atención.** Lo constituyen las Unidades de Medicina Familiar en donde se otorgan servicios de salud integrales y continuos al individuo y su familia. Es el sitio de entrada al sistema de salud institucional.
- II. **Segundo Nivel de Atención.** Corresponde a los hospitales generales de subzona, zona o región, en donde se atiende a los pacientes, remitidos por los servicios del primer nivel de atención, que requieren procedimientos diagnósticos, terapéuticos y de rehabilitación.
- III. **Tercer Nivel de Atención.** Es la red de Hospitales de alta tecnología y máxima resolución diagnóstica-terapéutica. En ellos se atiende a los pacientes que los Hospitales del segundo nivel de atención remiten.

**Artículo 5.** Para efecto de recibir atención médica, continua e integral, el Instituto asignará a los sujetos que señala el artículo 3 de este Reglamento, su unidad médica de adscripción y médico familiar.

El Instituto otorgará atención médica de urgencia al derechohabiente independientemente de la unidad médica de adscripción que le corresponda.

**Artículo 6.** Los médicos del Instituto serán directa e individualmente responsables ante éste de los diagnósticos y tratamientos de los pacientes que atiendan en su jornada de labores.

De la misma manera, tendrán responsabilidad las enfermeras, personal de los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento y demás personal que intervengan en el manejo del paciente, respecto del servicio que cada uno proporcione.

El Instituto, en todos los casos, será corresponsable con el personal referido en los párrafos que anteceden, de los diagnósticos y tratamientos de sus derechohabientes.

**Artículo 7.** Para la prestación de los servicios médicos el solicitante deberá identificarse a satisfacción del Instituto.

**Artículo 8.** El Instituto podrá ordenar la suspensión temporal o definitiva de los servicios en alguna de sus instalaciones médicas, por las causas siguientes:

- I. Cuando se detecte la existencia o la posibilidad de un padecimiento epidémico o infecto contagioso que haga indispensable aislar, total o parcialmente, la instalación médica por el tiempo que los servicios médicos institucionales consideren necesario.

- II. Cuando a juicio del Instituto sea necesario ejecutar obras de reparación, ampliación, remodelación o reacondicionamiento del inmueble, durante las cuales sea imposible la prestación del servicio en condiciones normales para los derechohabientes o se ponga en riesgo su seguridad.
- III. Cuando sobrevenga algún fenómeno natural, calamidad o causa operativa que impida la prestación del servicio.

En tanto estén suspendidos los servicios institucionales en la unidad médica de adscripción del derechohabiente, éste deberá acudir a la unidad médica que le señale el Instituto para recibir las prestaciones a que tenga derecho.

**Artículo 9.** El Instituto proporcionará las prestaciones del Seguro de Enfermedades y Maternidad a los sujetos amparados señalados en el artículo 3 del presente Reglamento, en cualquiera de las formas siguientes:

- I. Directamente, a través de su propio personal e instalaciones;
- II. Indirectamente, en virtud de convenios con otros organismos públicos o particulares, para que se encarguen de proporcionar las prestaciones en especie del Seguro de Enfermedades y Maternidad, en los términos de la Ley y del Reglamento de Subrogación de Servicios.
- III. Indirectamente, mediante convenios con quienes tuvieran establecidos los servicios médicos y hospitalarios, pudiendo convenirse si se tratare de patronos con obligación al seguro, en la reversión de cuotas, en los términos de la Ley y del Reglamento de Subrogación de Servicios.

**Artículo 10.** El Instituto suspenderá el dictamen o la incapacidad por las causas de índole médico siguientes:

- I. Cuando el pensionado por invalidez o incapacidad permanente se niegue a someterse a los exámenes previos o posteriores y a los tratamientos médicos prescritos o abandone éstos.
- II. Cuando desaparezca el estado de invalidez o la incapacidad permanente del asegurado o pensionado, que originó el pago de la pensión.

La suspensión subsistirá mientras el pensionado continúe en el supuesto señalado en la fracción I de este artículo.

**Artículo 11.** Los actos u omisiones del asegurado, del pensionado o de sus respectivos beneficiarios, que impliquen la comisión de algún delito o causen daños a los intereses del Instituto, además de que deberán de ser denunciados a quien corresponda, darán motivo, a juicio del Instituto, a la suspensión en el goce de las prestaciones en especie y en dinero.

**Artículo 12.** Las quejas del derechohabiente en relación con los servicios médicos institucionales y respecto del personal involucrado del Instituto, deberán presentarse conforme a lo dispuesto en el Reglamento para el Trámite y Resolución de Quejas.

## CAPÍTULO II

### DE LA ATENCIÓN MÉDICA EN EL SEGURO DE RIESGOS DE TRABAJO

**Artículo 13.** Para los efectos del presente capítulo se entenderá por:

- I. Riesgos de Trabajo. Los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo.

Por accidente de trabajo se entiende toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior; o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo, cualquiera que sea el lugar y el tiempo en que dicho trabajo se preste.

También se considerará accidente de trabajo el que se produzca al trasladarse el trabajador, directamente de su domicilio al lugar del trabajo, o de éste a aquél.

Por enfermedad de trabajo se entiende todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo, o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios. En todo caso, serán enfermedades de trabajo las consignadas en la Ley Federal del Trabajo.

**Artículo 14.** Para todos los efectos legales no se considerarán accidentes de trabajo los que ocurran en el centro de labores o durante el trayecto del trabajador de la empresa hacia su domicilio o viceversa y que sean resultado de cualquiera de las siguientes causas:

- I. Si el accidente ocurre encontrándose el trabajador en estado de embriaguez;
- II. Si el accidente ocurre encontrándose el trabajador bajo la acción de algún psicotrópico, narcótico, o droga enervante, salvo que exista prescripción suscrita por médico titulado y que el trabajador hubiera exhibido y hecho del conocimiento del patrón lo anterior;
- III. Si el trabajador se ocasiona intencionalmente una incapacidad o lesión por sí o de acuerdo con otra persona;
- IV. Si la incapacidad o siniestro es el resultado de alguna riña o intento de suicidio, y
- V. Si el siniestro es resultado de un delito intencional del que fuere responsable el trabajador asegurado.

**Artículo 15.** En los casos señalados en el artículo anterior, el asegurado tendrá derecho a:

- I. Las prestaciones en especie y en dinero del Seguro de Enfermedades y Maternidad o a la pensión de invalidez si reúne las condiciones consignadas en las disposiciones relativas.
- II. Si el riesgo trae como consecuencia la muerte del asegurado, sus beneficiarios legales tendrán derecho a las prestaciones en dinero en el seguro de riesgos de trabajo. Por lo que se refiere a las prestaciones en especie de enfermedades y maternidad, éstas se otorgarán conforme a las disposiciones relativas.

**Artículo 16.** La calificación de los riesgos de trabajo de los asegurados en el régimen obligatorio, la realizará el área institucional que corresponda.

**Artículo 17.** En los casos en que el Instituto dictamine la existencia de un riesgo de trabajo, proporcionará al asegurado, las siguientes prestaciones en especie:

- I. Asistencia médica, quirúrgica y farmacéutica;
- II. Servicio de hospitalización;
- III. Aparatos de prótesis y de ortopedia, y
- IV. Rehabilitación.

Las mismas prestaciones se proporcionarán cuando se presenten recaídas de los riesgos previamente calificados como de trabajo, si el trabajador conserva su calidad de asegurado o se encuentra pensionado por incapacidad permanente parcial o incapacidad permanente total.

**Artículo 18.** El Instituto realizará acciones de promoción y prevención a la salud de los trabajadores, vigilancia epidemiológica en las empresas, servicios de atención médica y de protección de los medios de subsistencia a través de los dictámenes de calificación del riesgo reclamado, de calificación de recaída, de valuación y revaluación de las incapacidades permanentes y de defunción por riesgo de trabajo.

**Artículo 19.** Los dictámenes por riesgos de trabajo de los asegurados en el régimen obligatorio, serán emitidos por los servicios médicos institucionales que correspondan.

**Artículo 20.** El asegurado que sufra un riesgo de trabajo deberá someterse a los reconocimientos o exámenes médicos que ordene el Instituto y a los tratamientos que se le prescriban.

**Artículo 21.** Cuando un trabajador sufra un probable riesgo de trabajo, inmediatamente deberá acudir o ser trasladado a recibir atención en la unidad médica que le corresponda o, en caso urgente, a la unidad médica más cercana al sitio donde sufrió el riesgo.

Cuando el probable riesgo le ocurra al trabajador en su centro laboral, el patrón deberá dar aviso al Instituto en el formato establecido para tal efecto, en un plazo no mayor de veinticuatro horas después de ocurrido el evento. Asimismo, el patrón está obligado a proporcionar la información que le solicite el Instituto y permitir las investigaciones que sean necesarias en el centro o área de labores, con el fin de calificar el riesgo reclamado.

Cuando el probable riesgo le ocurra al trabajador fuera de su centro laboral, aquél, sus familiares o las personas encargadas de representarlo podrán optar por cualquiera de las acciones siguientes:

- I. Informar al patrón para que éste dé aviso al Instituto a través del formulario establecido para tal efecto, en un plazo no mayor de veinticuatro horas, contado a partir de que aquél fue informado del probable riesgo ocurrido a su trabajador.
- II. Avisar inmediatamente al Instituto el probable riesgo de trabajo que haya sufrido el trabajador.
- III. Hacer del conocimiento de la autoridad del trabajo correspondiente, el probable riesgo de trabajo que haya sufrido el trabajador, la que a su vez informará al Instituto.

Sin perjuicio de lo señalado en las anteriores fracciones II y III, el patrón está obligado a informar al Instituto al momento de tener conocimiento del probable riesgo de trabajo ocurrido a su trabajador.

**Artículo 22.** Si el patrón se niega a llenar y firmar el formato de aviso del probable riesgo de trabajo, el trabajador podrá informar dicha situación al Instituto, el que procederá a ejercitar sus facultades en los términos de la Ley.

**Artículo 23.** En el caso de probable accidente de trabajo, el Instituto en uso de sus facultades que le confiere la Ley, podrá requerir al trabajador, familiares, personas que lo representen o al patrón, toda la información y documentación necesaria que permita identificar las circunstancias en que ocurrió el accidente.

**Artículo 24.** Cuando al acudir el trabajador a los servicios médicos institucionales, solicite la calificación de una probable enfermedad de trabajo o el Instituto la detecte, los servicios médicos institucionales que correspondan, deberán investigar en el medio ambiente laboral del trabajador las causas que predisponen a la probable enfermedad de trabajo. Para este efecto, los patrones deberán cooperar con el Instituto en los términos que señala la Ley.

**Artículo 25.** El asegurado que sufra un riesgo de trabajo y las lesiones o padecimiento le impidan laborar, podrá permanecer incapacitado hasta por cincuenta y dos semanas, dentro de este término se le dará de alta o se le valuarán las incapacidades permanentes que se le hayan establecido de conformidad con el artículo 514 de la Ley Federal del Trabajo.

Posteriormente a las cincuenta y dos semanas referidas en el párrafo que antecede y una vez valuada la incapacidad permanente, el trabajador tendrá derecho a las prestaciones en especie y en dinero que marca la Ley.

La valuación de la incapacidad permanente será realizada por los médicos del Instituto, con base en la determinación del estado físico-funcional del trabajador y la información médica, técnica y social que aporten los representantes del sindicato y de la empresa para la que presta sus servicios. Para efecto de propiciar la participación de médicos representantes de los trabajadores y los patrones en las valuaciones antes mencionadas, el Consejo Técnico creará Comisiones Médicas Dictaminadoras Tripartitas en las Delegaciones del Instituto, las cuales funcionarán en los términos que establezca el acuerdo dictado por ese cuerpo colegiado.

El representante del Instituto en las Comisiones referidas en el párrafo precedente será designado por la Dirección de Prestaciones Médicas.

**Artículo 26.** El Instituto proporcionará, a través del área de salud en el trabajo, servicios de información, asesoría, capacitación y apoyo técnico, de carácter preventivo, individualmente o mediante procedimientos de alcance general, con el objeto de evitar la realización de riesgos de trabajo entre la población asegurada.

Asimismo, promoverá la coordinación con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, a efecto de realizar campañas preventivas de los riesgos de trabajo, preferentemente en empresas pequeñas y medianas, así como empresas de alta siniestralidad. Los patrones deberán facilitar el acceso y colaborar en el desarrollo de las acciones de carácter preventivo.

**Artículo 27.** El Instituto, a través de los servicios médicos institucionales que correspondan, proporcionará a los patrones, por conducto de los trabajadores o de sus familiares o cuando sea posible directamente, la información correspondiente a los dictámenes de incapacidad permanente parcial o total y de defunción por riesgos de trabajo, a efecto de que aquéllos cuenten con los datos que les permitan determinar su siniestralidad y calcular la prima que deberán pagar en este ramo de aseguramiento.

Para este mismo efecto, el Instituto podrá, por iniciativa propia, o a solicitud de los patrones, ordenar la verificación de los programas de prevención de riesgos de trabajo.

### CAPÍTULO III

#### DE LA ATENCIÓN MÉDICA EN EL SEGURO DE ENFERMEDADES Y MATERNIDAD

##### SECCIÓN PRIMERA

##### GENERALIDADES

**Artículo 28.** Para los efectos del presente capítulo se entenderá por:

- I. Enfermedad. Toda alteración física o mental en el individuo, provocada por una lesión orgánica o funcional, permanente o transitoria, causada por agentes físicos, químicos o biológicos, que puede o no imposibilitarle para el desempeño del trabajo o actividades de la vida diaria y requiere de la atención médica para su prevención, curación o rehabilitación.
- II. Maternidad. El estado fisiológico de la mujer originado por el proceso de la reproducción humana, en relación con el embarazo, el parto, el puerperio y la lactancia.
- III. Médico tratante. Es el médico familiar o no familiar del Instituto, que durante su jornada de labores interviene directamente en la atención médica del paciente.
- IV. Atención médico quirúrgica. El conjunto de acciones tendentes a prevenir, a curar o a limitar el daño en la salud de un paciente, mediante la aplicación de los conocimientos médicos y de las técnicas quirúrgicas aceptadas por la medicina.
- V. Atención hospitalaria. El conjunto de acciones que se realizan cuando por la naturaleza del padecimiento y a juicio médico se hace necesario el internamiento del paciente en unidades hospitalarias.
- VI. Atención obstétrica. Son las acciones médicas o quirúrgicas que se proporcionan a las mujeres desde el momento en que el Instituto certifica su estado de embarazo, así como durante su evolución, el parto y el puerperio.

**Artículo 29.** El Seguro de Enfermedades y Maternidad no cubre:

- a) Cirugía estética.
- b) Dotación de anteojos, lentes de contacto y aparatos auditivos.
- c) Cirugía para corrección de astigmatismo, presbicia, miopía e hipermetropía.
- d) Examen médico preventivo solicitado por el trabajador o sus beneficiarios.
- e) Tratamientos: Dentales, excepto extracciones, obturaciones y limpieza; Ortodoncia, salvo en el caso de secuelas de labio y paladar hendido; Endodoncia, excepto en recubrimientos pulpares, corte de la pulpa cameral, extirpación de la pulpa radicular y apicectomías; Paradoncia, salvo en padecimientos de origen irritativo.
- f) Procedimientos y tratamientos médico-quirúrgicos no considerados en los instrumentos normativos de la atención médica.

##### SECCIÓN SEGUNDA

##### DE LA ATENCIÓN EN EL RAMO DE ENFERMEDADES

**Artículo 30.** Cuando el derechohabiente tenga necesidad de recibir atención médica deberá presentarse en su unidad médica de adscripción en los días y horarios establecidos y exhibir los documentos que acrediten su adscripción a la unidad y al médico familiar.

**Artículo 31.** Para efectos de este Reglamento, se entenderá por inicio de una enfermedad, el día en que el derechohabiente da aviso de la misma al Instituto y su personal médico constaten, en su caso, la existencia de la misma.

**Artículo 32.** Para los efectos de este Reglamento, las recaídas y complicaciones de un padecimiento, se considerarán como la misma enfermedad.

**Artículo 33.** El tratamiento de una misma enfermedad se proporcionará mientras dure ésta, siempre que el asegurado sea un enfermo ambulatorio cuyo padecimiento no le impida continuar con su trabajo. Igual criterio se sostendrá cuando los sujetos señalados en el artículo 3 de este Reglamento sean enfermos ambulatorios cuyo tratamiento, a juicio de los médicos del Instituto, pueda hacerse en la consulta externa de las unidades médicas que disponga el mismo.

Cuando el asegurado enfermo se encuentre incapacitado para trabajar, el tiempo de tratamiento para una misma enfermedad se limitará a cincuenta y dos semanas, con prórroga de cincuenta y dos, según lo disponen los artículos 91 y 92 de la Ley, si el periodo de incapacidad es ininterrumpido o con interrupciones menores de ocho semanas. Si hay interrupciones de la incapacidad de ocho semanas o más, durante las cuales el trabajador haya vuelto a su trabajo, con autorización del médico tratante del Instituto, la presentación del mismo cuadro patológico se considera como una nueva enfermedad.

En los casos en que al hijo mayor de dieciséis años del asegurado se le hubiera determinado una enfermedad crónica, defecto físico o psíquico que le impida mantenerse por su propio trabajo, el Instituto deberá otorgarle las prestaciones en especie mientras no desaparezca el padecimiento y el asegurado mantenga este carácter.

### SECCIÓN TERCERA

#### DE LA ATENCIÓN EN EL RAMO DE MATERNIDAD

**Artículo 34.** El derecho a recibir la asistencia obstétrica necesaria comenzará a partir del día en que el Instituto certifique el estado de embarazo, que servirá de base para determinar la fecha probable del parto y el cómputo de los días de incapacidad a que se refieren el artículo 101 de la Ley.

**Artículo 35.** La ayuda para lactancia consiste en el suministro de leche industrializada por parte del Instituto para el hijo de la asegurada o de la esposa o concubina del asegurado o pensionado, o a falta de éstos a la persona encargada de alimentar al niño. Esta prestación se proporcionará durante los primeros seis meses de vida del menor, a juicio del médico tratante del Instituto.

**Artículo 36.** La canastilla de maternidad la entregará el Instituto al nacer en sus instalaciones el hijo de la asegurada, al momento del alta hospitalaria del niño.

Si el nacimiento ocurre en lugar distinto a la Institución, la canastilla se entregará a solicitud de la madre asegurada durante los treinta días naturales posteriores al parto. Transcurrido el plazo anterior sin que medie la solicitud expresa, cesará la obligación del Instituto para otorgar dicha ayuda.

**Artículo 37.** En caso de parto múltiple, para cada uno de los recién nacidos se proporcionará la ayuda para lactancia y cuando así corresponda, las canastillas respectivas.

**Artículo 38.** Si el parto ocurre sin que se hubiera comunicado a los servicios médicos institucionales el estado de embarazo, la asegurada sólo tendrá derecho a un certificado de incapacidad médica por maternidad de postparto y a las prestaciones en especie que correspondan a partir del momento en que haya acudido a los servicios del Instituto. La esposa o concubina del asegurado o pensionado sólo tendrá derecho a las prestaciones en especie.

### SECCIÓN CUARTA

#### DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA Y DE LA ATENCIÓN MÉDICA DOMICILIARIA

**Artículo 39.** Los derechohabientes que tengan la necesidad de utilizar los servicios médicos institucionales deberán acudir a la unidad médica a la que estén adscritos, para ser atendidos por su médico familiar.

El derechohabiente podrá concertar previamente una cita médica vía telefónica en la unidad médica de su adscripción o en forma directa con la asistente médica que corresponda al consultorio que le fue asignado.

**Artículo 40.** Cuando en el ejercicio de la práctica médica se requiera explorar a una derechohabiente o a un menor, invariablemente se hará en presencia de la asistente médica o personal de enfermería, o en el último de los casos de un familiar de la paciente.

Tratándose de un derechohabiente menor de edad que acuda a consulta externa deberá ser acompañado de un familiar mayor de edad.

**Artículo 41.** Los pacientes que requieran atención estomatológica podrán ser enviados por su médico familiar o presentarse directamente con el estomatólogo de su unidad médica de adscripción.

**Artículo 42.** Si el médico familiar con base en los estudios clínicos estima que la atención del problema médico de un paciente lo requiere, éste será enviado a interconsulta al médico no familiar de la propia unidad o en su caso a la unidad médica de apoyo correspondiente, conforme a lo dispuesto en el capítulo del traslado de pacientes.

**Artículo 43.** El médico tratante atendiendo a la índole de una enfermedad podrá enviar al paciente al servicio de urgencias que corresponda, para su atención médica inmediata.

**Artículo 44.** La atención médica a cargo del médico no familiar se otorgará por el lapso que sea necesario para resolver o controlar el problema médico que motivó la interconsulta; de tal manera que después de ésta, el paciente quedará otra vez al cuidado de su médico familiar.

El médico no familiar que hubiera atendido al paciente enviado a unidades médicas del segundo o tercer niveles de atención, deberá informar al médico familiar, a través de los formatos institucionales del tratamiento que le fue realizado a aquél y, en su caso, el tratamiento a seguir.

El médico familiar atenderá al paciente de aquellos padecimientos diversos a los que motivaron su referencia a otras especialidades.

**Artículo 45.** El médico tratante, en todos los casos, deberá dejar constancia en el expediente clínico y formato de control institucional, además del tratamiento prescrito al paciente y si en su caso, se expidió certificado de incapacidad.

**Artículo 46.** El paciente deberá cumplir con las indicaciones del médico tratante, en lo relativo a la terapéutica médica, régimen alimenticio, de reposo y a las demás prescripciones que le indique.

**Artículo 47.** El médico está obligado a comunicar a su jefe inmediato superior, los casos de simulación de una enfermedad por parte del derechohabiente, a fin de que se proceda en los términos administrativos que correspondan.

**Artículo 48.** El servicio de atención médica domiciliaria se proporcionará a los derechohabientes, cuando se encuentren imposibilitados física o psíquicamente para acudir a los servicios de consulta externa.

El Instituto podrá expedir responsiva médica cuando le sea solicitada para el traslado de un derechohabiente a sus instalaciones, previa valoración médica del mismo.

**Artículo 49.** La atención médica domiciliaria deberá solicitarse en la unidad médica de adscripción por conducto de un familiar o vía telefónica, proporcionando todos los datos necesarios para facilitar al Instituto la comprobación de los derechos de la persona para recibir las prestaciones médicas que solicita.

**Artículo 50.** La persona que solicite el servicio de atención médica domiciliaria deberá proporcionar toda la información que permita la localización del domicilio del paciente, inclusive algunas referencias que faciliten dicha localización y la propia visita del médico. Si fuera necesario, a juicio del Instituto, algún familiar o persona conocida deberá acompañar al médico de la unidad de adscripción al domicilio del paciente.

**Artículo 51.** Al realizar la visita domiciliaria el médico se identificará previamente y solicitará los documentos que identifiquen al paciente como derechohabiente del Instituto.

**Artículo 52.** Si el enfermo no se encontrara en el domicilio señalado al presentarse el médico, éste dejará constancia de tal hecho en el expediente respectivo y podrá concederse otra visita domiciliaria siempre que justifique éste o su familiar el motivo de la ausencia, ante las autoridades del Instituto encargadas de proporcionar este servicio.

**Artículo 53.** El goce de los servicios de atención médica domiciliaria implica la obligación de parte del enfermo y de sus familiares, de permitir el acceso domiciliario para la práctica de las visitas que sean necesarias por parte del personal médico o paramédico.

**Artículo 54.** Cuando a juicio del médico tratante que realiza la visita médica domiciliaria, considere necesario hospitalizar al paciente, lo comunicará a los familiares y al propio paciente y elaborará la documentación administrativa correspondiente para tal efecto.

**Artículo 55.** Las solicitudes y visitas médicas domiciliarias se ajustarán al horario de labores de la unidad de medicina familiar que es de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes.

#### SECCIÓN QUINTA

##### DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN Y DE URGENCIAS

**Artículo 56.** El servicio de hospitalización se establece para los casos en que por la naturaleza de la enfermedad o del tratamiento a que deba sujetarse el derechohabiente, indique su internamiento en unidades hospitalarias a juicio del médico tratante y de acuerdo con la regionalización de los servicios médicos establecidos por el Instituto.

**Artículo 57.** El Instituto otorgará el servicio de hospitalización en sus propias instalaciones o a través de la subrogación de estos servicios, con o sin reversión de cuotas, en los términos que establece el artículo 89 de la Ley y del Reglamento de la materia.

**Artículo 58.** La hospitalización del derechohabiente se hará mediante orden de internamiento expedida por el médico tratante y a través del servicio de admisión hospitalaria, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley.

**Artículo 59.** Para la hospitalización del derechohabiente, se requiere el consentimiento expreso de éste, del familiar que fungirá como responsable de la autorización para hospitalizarlo o bien de su representante legal.

En los casos de urgencia y cuando la naturaleza de la enfermedad lo justifique, se prescindirá de solicitar el consentimiento para la hospitalización.

**Artículo 60.** A juicio del médico tratante, procederá la hospitalización del derechohabiente en cualquiera de los casos siguientes:

- I. Cuando la enfermedad requiera atención o asistencia médico-quirúrgica que no puedan ser proporcionadas en forma ambulatoria.
- II. Cuando el estado de salud del paciente requiera la observación constante o un manejo que sólo pueda llevarse a efecto en un centro hospitalario.

En caso de negativa por parte del paciente a hospitalizarse, el Instituto no asumirá responsabilidad alguna sobre los daños a la salud que se deriven de tal incumplimiento ni de la no expedición de los certificados de incapacidad.

**Artículo 61.** Las visitas a los pacientes hospitalizados en las unidades médicas del Instituto se sujetarán a las normas que señalen los instructivos correspondientes.

**Artículo 62.** El tiempo de duración de la hospitalización del derechohabiente deberá limitarse al estrictamente necesario para resolver las condiciones clínicas que la motivaron.

**Artículo 63.** Cuando un derechohabiente por propia decisión y bajo su responsabilidad sea internado en un centro hospitalario que no pertenezca al sistema institucional, el Instituto quedará relevado de toda responsabilidad, salvo la relacionada con la expedición del certificado de incapacidad que en su caso tuviera derecho.

**Artículo 64.** Cuando fuera necesario el tratamiento quirúrgico, se requerirá el consentimiento previo y por escrito, en el formato establecido, del paciente, siempre que esté capacitado para otorgarlo, o de su familiar o representante legal cuando el enfermo no pueda hacerlo; salvo que se trate de casos de urgencia.

**Artículo 65.** Las unidades médicas institucionales en los casos en que el derechohabiente solicite atención en los servicios de urgencias por presentar problemas de salud agudos, deberán proporcionarle atención médica inmediata.

**Artículo 66.** Si por la índole de su padecimiento, el derechohabiente necesita permanecer en el área de observación del servicio de urgencias, se le otorgará la atención médica hasta por un lapso máximo de doce horas, contado a partir del momento de su ingreso, tiempo durante el cual se determinará su egreso del servicio o su hospitalización.

**Artículo 67.** Al egreso del paciente del servicio de urgencias, el médico tratante deberá enviarle al médico familiar en los formatos establecidos la información sobre la atención médica otorgada.

**Artículo 68.** La expedición de los certificados de defunción observará las reglas siguientes:

- I. Cuando un paciente fallezca al ser atendido en la unidad médica del Instituto, el médico tratante expedirá el certificado de defunción del paciente para los efectos legales y administrativos correspondientes.
- II. Si el paciente fallece en una unidad médica institucional previamente a su atención, el Instituto hará acopio de los antecedentes que existan en su expediente clínico para determinar si procede o no la expedición del certificado de defunción por el médico familiar o no familiar.  
  
De no proceder la expedición del certificado de defunción del paciente por carecer de antecedentes en su expediente clínico, se dará aviso al Agente del Ministerio Público.
- III. Si el paciente fallece en su domicilio, el médico familiar a través de visita domiciliaria verificará el fallecimiento y hará acopio de los antecedentes de su expediente clínico procediendo de acuerdo a lo establecido en la fracción II de este artículo.
- IV. Si se trata de un no derechohabiente que fallezca al ser atendido en la unidad médica del Instituto, el médico tratante expedirá el certificado de defunción del paciente para los efectos legales y administrativos correspondientes. Si el fallecimiento ocurre previamente a recibir atención médica, invariablemente se dará aviso al Agente del Ministerio Público.

Los familiares del paciente que fallezca deberán efectuar los trámites correspondientes para su inhumación dentro del plazo que señala la Ley General de Salud; de no ser así, el cadáver será puesto a disposición de las autoridades competentes.

Los servicios médicos del Instituto podrán practicar la autopsia al cadáver cuando ofrezca algún interés científico, siempre y cuando no exista impedimento legal y previamente se recabe por escrito la autorización de quien legalmente corresponda, en términos de la Ley General de Salud.

#### SECCIÓN SEXTA

##### DE LA SALUD REPRODUCTIVA Y MATERNO INFANTIL

**Artículo 69.** Para los efectos de la presente sección, se entenderá por salud reproductiva el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad durante el proceso de reproducción, así como en el ejercicio de la sexualidad.

Formarán parte de la salud reproductiva los programas de prevención referidos al proceso de reproducción y a la sexualidad.

**Artículo 70.** El Instituto otorgará a los derechohabientes, a través del personal médico o paramédico, información, orientación y consejería que les permita tomar decisiones informadas y de manera voluntaria en torno a su salud reproductiva.

**Artículo 71.** El Instituto otorgará a los derechohabientes, en edad fértil, siempre que ellos lo demanden, los métodos anticonceptivos temporales o definitivos.

Para la aplicación de procedimientos anticonceptivos definitivos o temporales, será indispensable obtener la autorización expresa y por escrito del solicitante, previa información al mismo sobre el procedimiento que se le aplicará.

**Artículo 72.** El Instituto otorgará la vigilancia y atención del embarazo, parto y puerperio a las derechohabientes atendidas en sus unidades médicas. Para ello se realizarán acciones médicas de educación, prevención y protección específica, tendentes a mantener o restaurar la salud de la madre y homigénito.

**Artículo 73.** El Instituto otorgará a la población derechohabiente menor de cinco años, vigilancia de la nutrición, crecimiento y desarrollo.

#### SECCIÓN SÉPTIMA

##### DE LA MEDICINA PREVENTIVA

**Artículo 74.** El Instituto realizará acciones de vigilancia y control epidemiológico y de medicina preventiva.

Asimismo, propiciará la participación de sus derechohabientes en la realización de acciones de fomento y educación para la salud que orienten a la población para mejorar sus condiciones de vida.

**Artículo 75.** El Instituto dentro de las empresas y con la colaboración de los patrones, realizará actividades de carácter médico preventivo, de fomento y educación para la salud y de investigación epidemiológica.

**Artículo 76.** Los derechohabientes tendrán acceso a los servicios médico preventivos del Instituto, de manera directa o cuando sean enviados por su médico tratante.

**Artículo 77.** El Instituto, conforme a la normatividad vigente, se coordinará con los organismos gubernamentales competentes, para la realización de campañas sanitarias y otros programas específicos enfocados a resolver problemas médico-preventivos de la población.

#### SECCIÓN OCTAVA

##### DE LA ASISTENCIA FARMACÉUTICA

**Artículo 78.** La asistencia farmacéutica a que se refieren los artículos 3 y 17 fracción I de este Reglamento, proveerá a los derechohabientes de los medicamentos y agentes terapéuticos prescritos en los recetarios oficiales, por los médicos tratantes del Instituto. Dichos medicamentos y agentes terapéuticos serán surtidos en las farmacias del Instituto.

**Artículo 79.** El médico tratante pondrá especial cuidado en la cuantificación de los medicamentos que prescriba, tomando en cuenta la naturaleza, evolución y control de la enfermedad.

**Artículo 80.** Para la prescripción de medicamentos, el médico tratante se ajustará al cuadro básico del Instituto.

#### SECCIÓN NOVENA

##### DE LA EDUCACIÓN MÉDICA

**Artículo 81.** El Instituto promoverá y propiciará la realización de actividades de educación médica, dirigidas a su personal y coadyuvará con el Sistema Educativo Nacional en la formación, capacitación y desarrollo del personal del área de la salud con el propósito de mejorar la calidad de los servicios, de acuerdo con las normas y procedimientos emitidos por el órgano competente.

#### SECCIÓN DÉCIMA

##### DE LA INVESTIGACIÓN MÉDICA

**Artículo 82.** El Instituto promoverá y propiciará la realización de investigación médica por parte del personal de salud, utilizándola como una herramienta para la generación de nuevos conocimientos, para la mejoría de la calidad de la atención que se otorga y para la formación y capacitación en este campo, del personal de salud.

**Artículo 83.** Se deberá recabar el consentimiento informado del derechohabiente, mediante el cual autorice su participación en las investigaciones médicas que se realicen en el Instituto.

Tratándose de menores de edad y discapacitados, dicha autorización deberá otorgarla el padre o tutor, o quien legalmente lo represente.

**Artículo 84.** Los temas de las investigaciones médicas considerarán preferentemente las necesidades de salud o el otorgamiento de servicios que tienen o requieren los derechohabientes. Dichas investigaciones médicas se llevarán a cabo conforme al instructivo en vigor y deberán seguir los lineamientos de la ética médica, señalados en la Ley General de Salud vigente.

**Artículo 85.** Los recursos financieros que se obtengan para la realización de investigaciones médicas se administrarán a través del Fondo de Fomento a la Investigación.

#### CAPÍTULO IV

##### DE LA ATENCIÓN MÉDICA EN EL RAMO DE INVALIDEZ

**Artículo 86.** Para los efectos del presente Reglamento se entenderá que existe invalidez cuando el asegurado se halle imposibilitado para procurarse, mediante un trabajo igual, una remuneración superior al cincuenta por ciento de su remuneración habitual percibida durante el último año de trabajo y que esa imposibilidad derive de una enfermedad o accidente no profesionales.

La dictaminación del estado de invalidez deberá ser realizada por los servicios médicos institucionales, a través del dictamen médico correspondiente, en el que se considerarán la determinación del estado físico funcional del trabajador y la información médica, técnica y social que aporten los representantes del sindicato y de la empresa para la que presta sus servicios. Las comisiones médicas dictaminadoras tripartitas delegacionales que se señalan en el artículo 25 de este Reglamento, serán competentes para participar en el proceso de dictaminación del estado de invalidez.

Asimismo, este dictamen deberá emitirse, independientemente del número de semanas cotizadas que tuviera el trabajador, para los efectos que señala el párrafo segundo del artículo 122 de la Ley.

Para efectos de revisar la procedencia o improcedencia y, en su caso, resolver lo conducente respecto del dictamen médico referido al estado de invalidez, el Consejo Técnico creará una Comisión integrada por miembros del propio Consejo, la que funcionará en los términos que determine el acuerdo dictado por este Cuerpo Colegiado.

**Artículo 87.** El estado de invalidez da derecho al asegurado a la asistencia médica, en los términos del Capítulo IV del Título Segundo, de la Ley.

El estado de invalidez debe declararse dentro de las ciento cuatro semanas a que se refieren los artículos 91 y 92 de la Ley, contadas a partir del comienzo de la enfermedad, siempre que el asegurado continúe enfermo y esté imposibilitado para trabajar.

Para gozar de dichas prestaciones se requiere que:

- I. Se declare el estado de invalidez dentro de las ciento cuatro semanas a que se refieren los artículos 91 y 92 de la Ley, contadas a partir del comienzo de la enfermedad, siempre que el asegurado continúe enfermo y esté imposibilitado para el trabajo.
- II. Al declararse el estado de invalidez, el asegurado tenga acreditado el pago de cuando menos doscientas cincuenta semanas de cotización o, en el caso de que el dictamen respectivo determine el setenta y cinco por ciento o más de invalidez, tenga acreditadas al menos ciento cincuenta semanas.

Para los efectos de la parte final del párrafo que antecede, se deberá tomar en cuenta que el estado físico y mental del asegurado, derivado de una enfermedad o accidente no profesionales, requiera, a juicio de los servicios médicos institucionales, que ineludiblemente lo asista otra persona de manera permanente o continua.

**Artículo 88.** El dictamen de invalidez podrá emitirse con carácter definitivo o provisional. De ser este último se valorará periódicamente al pensionado durante el primer año, al cabo del cual se establecerá si se reintegra al trabajo o si el dictamen adquiere el carácter definitivo.

**Artículo 89.** Los asegurados que soliciten el otorgamiento de una pensión de invalidez y los inválidos que se encuentren disfrutándola, deberán sujetarse a los exámenes y tratamientos médico-quirúrgicos a juicio del médico tratante, para comprobar si existe o subsiste el estado de invalidez.

**Artículo 90.** La fecha de inicio del estado de invalidez se fijará de acuerdo con las reglas siguientes:

- I. Se tomará la fecha de la solicitud presentada ante el Instituto, cuando el trabajador asegurado no acuda a las unidades médicas institucionales para ser atendido de un padecimiento, que en su caso y previa valoración de los servicios médicos amerite la expedición del dictamen de invalidez.
- II. Cuando el trabajador asegurado hubiera sido atendido en los servicios médicos del Instituto, a partir del día inmediato siguiente al último amparado con certificados de incapacidad para el trabajo.

**Artículo 91.** Para efecto de que el pensionado por invalidez pueda disfrutar de la ayuda asistencial a que hacen referencia los artículos 120 fracción V, 127 fracción IV y 140 de la Ley, el médico de salud en el trabajo deberá emitir el dictamen médico correspondiente.

**Artículo 92.** El hijo de pensionado o el huérfano del asegurado o pensionado que presente una enfermedad crónica, defecto físico o psíquico que le impida mantenerse por su propio trabajo, para poder disfrutar de las prestaciones en especie y económicas a que tuviera derecho, deberá ser declarado inválido a través del dictamen correspondiente que expidan los servicios médicos institucionales.

**Artículo 93.** No se tendrá derecho a disfrutar de una pensión de invalidez, cuando el asegurado:

- I. Por sí o de acuerdo con otra persona se hubiera provocado intencionalmente el estado de invalidez;
- II. Resulte responsable del delito intencional que originó la invalidez, y
- III. Padezca un estado de invalidez anterior a su afiliación al régimen obligatorio.

## CAPÍTULO V

### DEL TRASLADO DE PACIENTES

**Artículo 94.** Cuando para la atención de un paciente no se disponga en las unidades de atención médica de una delegación estatal, regional o del Distrito Federal de los especialistas o de los medios de diagnóstico o terapéuticos necesarios, se procederá al traslado del paciente al hospital general de subzona, zona y regional o de especialidades del Centro Médico Nacional que corresponda, de conformidad con el esquema de regionalización de los servicios de atención médica, previa la verificación de la vigencia de derechos por el área competente.

**Artículo 95.** Tendrán derecho a los beneficios que establece el presente capítulo, los asegurados y pensionados, así como sus respectivos beneficiarios, mientras conserven el derecho al disfrute de los servicios médicos en las condiciones y plazos a que se refiere la Ley.

**Artículo 96.** Los sujetos de aseguramiento a que se refiere el artículo 13 de la Ley, así como sus beneficiarios, cuando sean trasladados de sus unidades de atención médica de adscripción a las de apoyo definidas en la regionalización de servicios, tendrán derecho al pago de pasajes y, en su caso, ayuda de viáticos en los términos que establezcan los convenios de incorporación o reglamento respectivo. La misma prestación se otorgará a los sujetos señalados en los artículos 222, 235, 236, 237 y 240 de la propia Ley.

**Artículo 97.** Quedan excluidos de los beneficios económicos que establece el presente capítulo, los asegurados y pensionados, así como sus beneficiarios, que soliciten y obtengan los servicios de atención médica en una unidad diversa a la de su adscripción, si no han sido trasladados oficialmente por una unidad médica remitente, salvo que se trate de un caso de urgencia.

En las dispensas de trámite administrativo, la autorización respectiva determinará lo conducente a los viáticos y pasajes.

**Artículo 98.** Para los efectos de la aplicación del presente capítulo, no se entenderá como traslado de pacientes y por lo tanto no procederá el pago de ayuda de viáticos y pasajes, cuando entre la residencia del trabajador y la unidad médica a la que sea enviado por su médico de adscripción para tratamiento, haya continuidad urbana, aun cuando se trate de circunscripciones diferentes o bien cuando entre una y otra localidad haya servicio regular de transporte urbano o suburbano.

**Artículo 99.** No se pagarán pasajes cuando el traslado se efectúe por medio del transporte institucional o contratado directamente por el mismo Instituto.

**Artículo 100.** El director de la unidad remitente autorizará la presencia de un acompañante en los casos siguientes:

- I. Pacientes menores de 16 años o mayores de 65 años que no puedan valerse por sí mismos.
- II. Pacientes con padecimientos neuropsiquiátricos.
- III. Pacientes con padecimientos invalidantes.
- IV. Pacientes trasladados por presentar una urgencia médica.
- V. Pacientes programados para cirugía de alta especialidad.

**Artículo 101.** La persona designada como acompañante deberá tener capacidad para autorizar al Instituto el tratamiento médico, quirúrgico o cualquier procedimiento que requiera o deba aplicarse al trasladado.

#### *SECCIÓN PRIMERA*

##### *DE LA AYUDA DE VIÁTICOS Y PASAJES*

**Artículo 102.** Para los efectos del presente Reglamento, se entenderá por viáticos la erogación que el paciente trasladado realice para cubrir sus necesidades de alimentación y alojamiento, en un lugar diferente al que resida y de la unidad médica del Instituto que autorice su traslado.

**Artículo 103.** Se establece como monto máximo de ayuda para viáticos por persona y por día, el importe de un salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, cuando el traslado implique la necesidad de alojamiento y de los tres alimentos.

**Artículo 104.** El acompañante que haya sido autorizado por el Instituto tendrá derecho al pago de pasajes y de ayuda para viáticos, en los términos del artículo anterior.

**Artículo 105.** El asegurado, pensionado o beneficiario recibirá en la unidad médica remitente, la cantidad en efectivo necesaria para el pago de pasajes en autobús que le permita transportarse hasta el lugar en donde el Instituto le brindará la atención o servicios que requiera. Este concepto no tendrá aplicación dentro de una misma población. Los pasajes cubrirán el importe de los pasajes de ida y vuelta.

El director de la unidad, bajo su responsabilidad, podrá autorizar otro medio de transporte, considerando las condiciones médicas del paciente.

**Artículo 106.** El Instituto está facultado para otorgar, en forma directa o subrogada, el servicio de transporte, hospedaje o alimentación, quedando liberado de la obligación de entregar al paciente o a su acompañante las cantidades correspondientes.

#### *SECCIÓN SEGUNDA*

##### *DE LOS CASOS ESPECIALES*

**Artículo 107.** Los asegurados, que por motivo de su trabajo tengan que desplazarse a distintas entidades federativas, recibirán atención médica fuera de su unidad de adscripción al identificarse y presentar constancia de la vigencia de sus derechos expedida por los Servicios de Afiliación Vigencia de Derechos de las delegaciones del Instituto. Asimismo, en caso de ser necesario el traslado del paciente, se seguirá el trámite que señala este capítulo y las disposiciones médicas y administrativas aplicables.

**Artículo 108.** Si ocurriera el fallecimiento de un paciente en la unidad médica a la que fue enviado, ésta procederá a realizar los trámites legales y administrativos que correspondan.

En caso de que el fallecimiento se produzca durante el traslado del paciente, la unidad remitente será la que se encargue de los trámites referidos.

**Artículo 109.** Para los efectos del cumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento, la Dirección de Prestaciones Médicas establecerá los lineamientos normativos generales, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Organización Interna.

#### **CAPITULO VI**

##### **DE LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL PARA EL TRABAJO A LOS ASEGURADOS DEL RÉGIMEN OBLIGATORIO**

#### *SECCIÓN PRIMERA*

##### *GENERALIDADES*

**Artículo 110.** Se considera Incapacidad Temporal para el Trabajo, la pérdida o disminución por un cierto tiempo de las facultades físicas o mentales, que imposibiliten al asegurado para realizar su trabajo habitual.

**Artículo 111.** El certificado de incapacidad temporal para el trabajo es el documento médico legal, que expide en los formatos oficiales el médico del Instituto al asegurado para hacer constar la incapacidad temporal para el trabajo y que al expedirse en los términos del presente capítulo producirá los efectos legales y administrativos correspondientes.

**Artículo 112.** El médico tratante del Instituto, al expedir el certificado de incapacidad temporal para el trabajo, actuará bajo su absoluta responsabilidad y con estricto apego a la Ley, sus reglamentos, las normas institucionales y ética profesional.

La expedición de estos certificados únicamente la podrá efectuar el médico tratante de acuerdo y en ejercicio de sus funciones y durante su jornada de trabajo.

**Artículo 113.** El Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo podrá expedirse con carácter inicial o subsecuente, entendiéndose por cada uno de éstos lo siguiente:

- I. Inicial. Es el documento que expide el médico tratante al asegurado en la fecha en que se determina por primera vez que su enfermedad lo incapacita temporalmente para el trabajo;
- II. Subsecuente. Es el documento que posterior al certificado inicial, el médico tratante expide al asegurado que continúa incapacitado por el mismo padecimiento o en su caso que presente además algún otro padecimiento intercurrente.

**Artículo 114.** El certificado de incapacidad temporal para el trabajo, tratándose de enfermedad general o riesgos de trabajo, deberá expedirse considerando días naturales y atendiendo los siguientes criterios:

- I. El médico adscrito a los servicios de urgencia podrá expedir certificados, únicamente por el término de uno a tres días.
- II. El médico familiar o estomatólogo podrán expedir certificados únicamente por el término de uno a siete días. Para el caso de que la enfermedad requiera que se expida un certificado que exceda de siete pero no de veintiocho días, será necesaria la autorización del Director de la Unidad Médica o de la persona en quien éste delegue tal función.
- III. El médico no familiar podrá expedir certificados hasta por el término de uno a veintiocho días.

**Artículo 115.** En los casos de incapacidad por maternidad, el lapso que se acredite se determinará en días naturales y tratándose de certificado de incapacidad prenatal comprenderá los 42 días anteriores a la fecha que se señale como probable del parto y el certificado de incapacidad postnatal por 42 días a partir del día del parto.

Cuando la fecha probable del parto fijada por el médico, no concuerde con la fecha real de aquél, los certificados de incapacidad que se expidan antes del parto y después del mismo deberán ajustarse a lo siguiente:

- I. Si el periodo prepartum se excede a los 42 días, para amparar los días excedentes se expedirán certificados de incapacidad de enlace por enfermedad general, por lapsos renovables no mayores de siete días.
- II. En los casos en que el parto ocurra durante el periodo de la incapacidad prenatal, el subsidio corresponderá únicamente a los días transcurridos, los días posteriores amparados por este certificado pagados y no disfrutados serán ajustados respecto del certificado de incapacidad postpartum, cuando la asegurada no haya estado bajo control y tratamiento médico institucional o cuando se trate de producto prematuro.

El certificado de incapacidad postpartum se expedirá invariablemente por 42 días a partir de la fecha del parto.

**Artículo 116.** En el caso de que los servicios médicos del Instituto ordenen el traslado de un asegurado para su atención médica de una unidad a otra, y éste se encuentre incapacitado médicamente para laborar, el Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo deberá ser expedido inicialmente por el médico que envía al enfermo, y amparará el periodo necesario para la llegada del paciente a su destino y consulta respectiva; el médico que reciba al paciente, expedirá la incapacidad subsecuente, a partir de la fecha siguiente a la que expire el plazo cubierto por el certificado expedido por el médico que envía al enfermo.

**Artículo 117.** Si el asegurado enferma en circunscripción distinta a la de su adscripción, y en ella existen servicios del Instituto, deberá acudir a la unidad de atención médica más cercana. En este caso, el médico tratante expedirá el certificado de incapacidad respectivo, siempre que lo amerite la salud del paciente, con la autorización previa del Director de la Unidad Médica o la persona en quien éste delegue la función, quien hará del conocimiento de la Unidad Médica de adscripción del asegurado estos hechos.

En caso de hospitalización del asegurado en servicios médicos no institucionales ubicados en la circunscripción a la que está adscrito o en otra donde existan servicios médicos del Instituto, el asegurado o su familiar deberá dar aviso de su enfermedad al Director o encargado de la Unidad Médica del Instituto más cercana al lugar en donde se encuentre hospitalizado, en un lapso no mayor de 72 horas a partir del día de su hospitalización. El Director de la Unidad Médica del Instituto enviará un médico para que verifique si el paciente está hospitalizado, su enfermedad, su estado de incapacidad y expedirá, en su caso, el certificado de incapacidad si éste resulta procedente.

**Artículo 118.** Si el asegurado enferma o se hospitaliza en circunscripción en donde no existan los servicios médicos institucionales, el aviso de la enfermedad que le impida laborar deberá reportarla éste, o bien a través de alguna persona o familiar al Director de la Unidad de Atención Médica del Instituto más cercana al sitio en que se encuentre, dentro de los siete días naturales siguientes al inicio de la enfermedad o de la hospitalización.

El Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo respectivo se otorgará después de que el servicio médico del Instituto hubiere comprobado plenamente la imposibilidad física o mental del asegurado para trabajar, debiendo contener en todos los casos, firma y fecha de autorización del Director de la referida Unidad, quien hará del conocimiento de la Unidad de Adscripción del asegurado, esos hechos.

**Artículo 119.** Podrán expedirse Certificados de Incapacidad Temporal para el Trabajo en reposición de otros, en los siguientes casos:

- I. Si el asegurado extravía el certificado de incapacidad y requiere se le reponga.
- II. Cuando el extravío le suceda al personal institucional.

En ambos casos se deberá solicitar la reposición por escrito al Director de la Unidad Médica de su adscripción para el caso de que en dicha unidad se tenga conocimiento del certificado, y en caso contrario la unidad médica que expidió el certificado deberá reponerlo, de igual manera se deberá avisar de la cancelación a los servicios de prestaciones económicas y cancelar las copias que existan del certificado original extraviado.

**Artículo 120.** En los casos de días traslapados entre dos certificados de incapacidad, los servicios de prestaciones económicas realizarán los ajustes correspondientes en cuanto al pago de subsidios.

**Artículo 121.** Si el asegurado se niega a ser hospitalizado o abandona el tratamiento prescrito por el médico tratante del Instituto, no se le expedirá certificado de incapacidad por este periodo.

**Artículo 122.** Cuando la enfermedad no profesional incapacite para el trabajo al asegurado, se le amparará el tiempo con certificados de incapacidad hasta por 52 semanas.

Hasta por veintiséis semanas posteriores a las cincuenta y dos antes señaladas se podrán expedir certificados de incapacidad que serán considerados como prórroga, previa revisión del paciente y del expediente clínico por parte del médico tratante y de los Comités que correspondan.

**Artículo 123.** En todos los casos, se registrarán en el expediente clínico del asegurado, los siguientes conceptos de los certificados de incapacidad expedidos:

- I. Folio
- II. Ramo
- III. Días autorizados
- IV. Fecha de inicio

Cuando el certificado de incapacidad se haya expedido en otra Unidad Médica distinta a la de la adscripción del asegurado, se incorporará a su expediente médico la nota clínica que haga constar la expedición de la incapacidad.

**Artículo 124.** Los servicios médicos harán llegar a los servicios de prestaciones económicas correspondientes, con la oportunidad establecida en el instructivo, los certificados de incapacidad expedidos.

## SECCIÓN SEGUNDA

### DE LOS CASOS DE RIESGOS DE TRABAJO

**Artículo 125.** La expedición de certificados de incapacidad temporal para el trabajo en los casos de riesgos de trabajo, ya sea por accidente o enfermedad, deberá ajustarse a las disposiciones siguientes:

- I. En cuanto a los riesgos reclamados como de trabajo, el certificado de incapacidad temporal inicial se expedirá a título de probable riesgo hasta por tres días para la calificación del riesgo sufrido.
- II. Al calificarse el riesgo reclamado como sí de trabajo, la incapacidad inicial o recaída que proceda se certificará como accidente o enfermedad de trabajo según corresponda.

**Artículo 126.** Si el riesgo de trabajo incapacita para trabajar al asegurado se le expedirán certificados de incapacidad hasta por cincuenta y dos semanas, dentro de este término se le dará de alta al asegurado si está capacitado para laborar o se le dictaminará la incapacidad permanente, parcial o total, en los términos del artículo 58 de la Ley.

**Artículo 127.** La expedición de certificados de incapacidad posteriores a una alta médica o dictamen de incapacidad permanente por agravamiento o complicación del padecimiento, se hará a título de recaída por el mismo riesgo de trabajo en los términos que establece el procedimiento para la calificación del riesgo.

**Artículo 128.** Deberá suspenderse la expedición de certificados de incapacidad para los casos terminados, si un asegurado incapacitado por riesgo de trabajo o recaída del mismo se encuentra en condiciones de reintegrarse a su trabajo y es dado de alta a través del documento institucional correspondiente, en el que deberá especificarse la fecha de reinicio a su trabajo.

De igual manera se suspenderá la expedición de certificados de incapacidad para los casos terminados, a partir de que se dictamine por el servicio médico institucional que corresponda, la incapacidad total o parcial permanente, en términos de la Ley y la Ley Federal del Trabajo o cuando ocurra la muerte.

Para los efectos de los casos terminados mencionados en este artículo, cuando durante el periodo comprendido entre el primero de enero y el treinta y uno de diciembre del año de que se trate, el Instituto no tenga conocimiento de los mismos, éstos se considerarán como terminados en la fecha en la que se dictamine o se reclame ante el Instituto. Lo anterior a efecto de que los patrones puedan determinar su siniestralidad y calcular la prima que deberán pagar en el seguro de riesgos de trabajo.

## SECCIÓN TERCERA

### DE LA RETROACTIVIDAD

**Artículo 129.** El certificado de incapacidad temporal para el trabajo con efecto retroactivo es el documento que con carácter inicial o subsecuente se otorga al asegurado para amparar una incapacidad ocurrida en fecha anterior a aquélla en que acude ante el médico del Instituto o para cubrir tiempo no amparado entre dos certificados de incapacidad expedidos con anterioridad.

**Artículo 130.** Cuando el asegurado solicite que se le expida certificado de incapacidad para cubrir tiempo no amparado entre dos certificados de incapacidad expedidos anteriormente, el médico tratante deberá revisar el expediente clínico del asegurado así como los documentos que éste pudiera presentar para hacer constar su petición y de ser procedente le expedirá el certificado de incapacidad solicitado, con el visto bueno del Director de la Unidad Médica o de la persona en quien delegue esta función.

**Artículo 131.** Cuando el asegurado solicite certificado de incapacidad con efecto retroactivo porque no acudió a recibir atención médica en el Instituto, deberá presentar los estudios clínicos, antecedentes y demás elementos que comprueben su padecimiento y el tratamiento recibido.

Con base en lo anterior, el médico tratante del Instituto a quien se le haga dicha petición, determinará si médicamente resulta procedente admitir que tuvo incapacidad temporal para el trabajo y de ser así, determinará la fecha probable del inicio de la enfermedad y los días de incapacidad que amparará el certificado de incapacidad con efecto retroactivo.

En todos los casos, la expedición de certificados de incapacidad con efecto retroactivo deberá sustentarse en la opinión del médico tratante y en el análisis de la documentación comprobatoria presentada por el asegurado, y asimismo se sujetará a las reglas siguientes:

- I. El médico tratante expedirá el certificado de incapacidad para el trabajo, con efecto retroactivo, hasta por 2 días anteriores a la fecha en que se solicita su expedición, contando con el visto bueno del Director de la Unidad Médica o de la persona en quien éste delegue la función.
- II. Si se solicita que el certificado con efecto retroactivo ampare entre 3 o más días de incapacidad temporal para el trabajo, deberá someterse su expedición al acuerdo y resolución del Consejo Consultivo Delegacional.

Si a juicio de las dependencias del Instituto no es procedente la solicitud de expedición de incapacidad temporal para el trabajo con efecto retroactivo, se deberá informar por escrito al peticionario, sobre las razones en que se fundamenta la negativa.

**Artículo 132.** Tratándose de la fracción II del artículo anterior, la solicitud de incapacidad con efecto retroactivo, acompañada de la opinión médica respectiva, será turnada para su trámite subsecuente por el Director de la Unidad Médica o persona en quien éste delegue la función, a los servicios de atención y orientación al derechohabiente.

La resolución que se emita será comunicada por escrito al peticionario.

## CAPÍTULO VII

### DE LAS DISPOSICIONES DE CONTROL

**Artículo 133.** La Dirección de Prestaciones Médicas, a través de sus Coordinaciones, ejercerá el control necesario para mejorar la calidad de los servicios médicos, la satisfacción de los usuarios y coadyuvar al equilibrio financiero de los diferentes ramos de seguro.

## TRANSITORIOS

**PRIMERO.** El presente Reglamento entrará en vigor el primero de julio de mil novecientos noventa y siete.

**SEGUNDO.** Se abroga el Reglamento de las Ramas de Riesgos Profesionales y Enfermedades no Profesionales y Maternidad, aprobado mediante Acuerdo del Consejo Técnico número 52-802 del veinticuatro de febrero de mil novecientos cincuenta y ocho.

**TERCERO.** Se abroga el Reglamento de Traslado de Enfermos, aprobado por Acuerdo del Consejo Técnico número 790/75 del 17 de marzo de 1975, así como las modificaciones publicadas en el **Diario Oficial de la Federación** el 5 de enero de 1995.

**CUARTO.** Se abroga el Reglamento para la Expedición de Certificados de Incapacidad Temporal para el Trabajo a los Asegurados del Régimen Obligatorio del Seguro Social, aprobado por el H. Consejo Técnico en Acuerdo 623/93 de fecha 15 de diciembre de 1993.

**QUINTO.** Con la finalidad de incrementar la satisfacción de los usuarios y mejorar la calidad, equidad y eficiencia de los servicios, a través de la participación responsable de derechohabientes y prestadores de servicios, la elección libre por parte del asegurado de su médico familiar, se realizará hasta el momento en que el Instituto instrumente los procedimientos administrativos que en su caso correspondan.

## REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GUARDERÍA

### CAPÍTULO I

#### GENERALIDADES

**Artículo 1.** Los servicios de guardería, establecidos en el Título Segundo, sección primera del capítulo VII de la Ley del Seguro Social, se regirán por lo dispuesto en el presente Reglamento, así como por las políticas y normas de orden técnico, administrativo y médico, que dicte el Instituto Mexicano del Seguro Social.

**Artículo 2.** Para la aplicación de este Reglamento se entenderá por:

- I. **Ley.** La Ley del Seguro Social.
- II. **Instituto.** El Instituto Mexicano del Seguro Social.
- III. **Reglamentos.** Los emitidos por el Presidente de la República en ejercicio de las facultades conferidas por la fracción I del artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación a la Ley del Seguro Social y aquéllos que emita el Consejo Técnico del Instituto en uso de sus atribuciones.
- IV. **Trabajador.** Se entenderá por el o los trabajadores, a la mujer trabajadora o al padre trabajador viudo o divorciado que conserve la custodia de los hijos, cuando éstos no puedan proporcionarles cuidados durante su jornada de trabajo en la primera infancia y mediante el otorgamiento de las prestaciones establecidas en el capítulo VII, sección primera "del Seguro de Guarderías y de las Prestaciones Sociales", que la Ley prevé.

**Artículo 3.** Quedarán protegidos por el ramo de guarderías las trabajadoras aseguradas del régimen obligatorio, así como aquellos trabajadores asegurados viudos o divorciados a quienes judicialmente se les hubiera confiado la guarda y custodia de sus hijos, mientras no contraigan matrimonio o entren en concubinato.

Los asegurados que causen baja en el régimen obligatorio conservarán el derecho a las prestaciones que otorga el ramo de guarderías, durante las cuatro semanas posteriores a la presentación del aviso correspondiente.

**Artículo 4.** Los servicios de guardería se proporcionarán a los menores desde la edad de cuarenta y tres días hasta que cumplan cuatro años.

**Artículo 5.** Los asegurados comprobarán la vigencia de su derecho al servicio de guardería, en los términos que establezca el reglamento correspondiente.

## CAPÍTULO II DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**Artículo 6.** La guardería infantil no es una unidad médica para los menores sino un servicio especial que comprende la guarda, custodia, aseo, alimentación, cuidado de la salud, educación y recreación de los hijos de los asegurados.

**Artículo 7.** Para la prestación de los servicios, los asegurados mencionados en el artículo 3 de este Reglamento, deberán inscribir personalmente a sus hijos conforme a la normatividad administrativa establecida por el Instituto y presentarán los documentos siguientes:

- I. Del menor.
  - a) Copia certificada y fotostática del acta de nacimiento.
  - b) Comprobante de inscripción como beneficiario.
  - c) Comprobante del examen médico de admisión efectuado por la unidad médica correspondiente.
  - d) Cartilla nacional de vacunación actualizada de acuerdo a la edad, con los registros correspondientes de las vacunas aplicadas.
  - e) Dos fotografías tamaño infantil.
- II. Del trabajador.
  - a) Comprobante de certificación de vigencia de derechos.
  - b) Constancia expedida por el patrón del asegurado, la cual deberá contener los datos siguientes:

Nombre o razón social, dirección, teléfono y registro patronal de la empresa, horario de trabajo, días de descanso, periodo vacacional y firma del patrón o de su representante. Esta constancia deberá tener fecha de expedición en un lapso no mayor a treinta días previos a la presentación de la misma.
  - c) Tres fotografías tamaño infantil.
  - d) Tres fotografías tamaño infantil de las personas autorizadas para recoger al menor en ausencia del trabajador. El número de personas autorizadas no excederá de tres, debiendo ser mayores de edad y preferentemente tener distinto domicilio entre sí.

Además de los documentos anteriores deberán presentar:

- III. Del trabajador viudo.
  - a) Copia certificada del acta de defunción de la madre del menor.
- IV. Del trabajador divorciado.
  - a) Documento legal que compruebe que tiene la custodia del menor.

**Artículo 8.** Para los efectos del artículo 7, fracción I, inciso c) de este Reglamento, a los menores se les practicarán los exámenes que en la unidad médica institucional correspondiente se estimen necesarios, sujetándose los mismos a las disposiciones y políticas que para el efecto señale el Instituto.

**Artículo 9.** Los servicios de guardería se prestarán durante la jornada de trabajo del asegurado y siempre dentro de los días y horas que administrativamente tenga señalados la guardería para la prestación del servicio.

En casos excepcionales y previa comprobación por parte del trabajador al personal autorizado de la guardería, se concederá un tiempo extraordinario que en ningún caso excederá de noventa minutos, para efecto de que el trabajador pueda recoger al menor.

**Artículo 10.** Las actividades que se realicen con los menores, se llevarán al cabo dentro de las instalaciones de la guardería, con excepción de aquéllas que conforme al programa educativo sea necesario realizar fuera de la unidad, en tal supuesto deberá avisarse previamente al trabajador quien podrá, en su caso, autorizar por escrito la salida del menor.

**Artículo 11.** El menor que no sea recogido dentro de los sesenta minutos posteriores al cierre de la guardería se considerará que ha sido abandonado, por lo que una vez agotadas las instancias de localización del trabajador o personas autorizadas, se procederá previa notificación de las autoridades de la guardería a los servicios jurídicos institucionales, a presentar al menor ante el Ministerio Público para iniciar el acta correspondiente.

**Artículo 12.** El trabajador o personas autorizadas para recoger a los menores se abstendrán de otorgar gratificaciones al personal de la guardería.

**Artículo 13.** La dirección de la guardería será responsable de la vigilancia en el cumplimiento de las normas técnicas o administrativas que rijan la prestación del servicio de guardería.

**CAPÍTULO III****DE LAS OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES**

**Artículo 14.** El derecho a los servicios de guardería queda sujeto a que el trabajador cumpla con las disposiciones del presente Reglamento y demás normas que emita el Instituto.

**Artículo 15.** El trabajador o persona que éste autorice deberá permanecer en la guardería con el menor lactante los tres primeros días de su estancia en ésta. El incumplimiento a lo anterior, originará que el menor no ingrese a la guardería.

**Artículo 16.** El trabajador deberá informar a la guardería los cambios en sus días de descanso, vacaciones, número telefónico, domicilio, ubicación de su centro de trabajo, horario de labores o cualquier otro dato relacionado con las personas autorizadas para recoger al menor.

De igual manera el trabajador deberá avisar al personal de la guardería, todos aquellos datos relacionados con el menor, que desde el punto de vista biológico, psíquico o social, considere necesario que el personal de la guardería deba tener conocimiento.

Estos avisos deberán proporcionarse a más tardar el día hábil siguiente en que ocurran los hechos.

**Artículo 17.** El trabajador está obligado a observar las indicaciones de tipo médico-preventivo que se le hagan por parte del personal autorizado de la guardería, a fin de que los menores sean sometidos a exámenes médicos, en la forma y en los plazos que establezca el Instituto, dichos exámenes se realizarán en las unidades médicas institucionales que se les asignen o en la que estén adscritos.

**Artículo 18.** El trabajador o persona autorizada presentará al menor con sus artículos de uso personal en la cantidad y con las características que en la guardería se le indique. Los menores no llevarán ningún objeto que les pueda causar daño a su persona o a la de los otros menores, de igual manera no podrán llevar alimentos, alhajas o juguetes, permitiendo sólo el acceso de estos últimos, el día en que por el programa educativo se requieran.

**Artículo 19.** El trabajador o la persona autorizada informará diariamente al personal de la guardería, el estado de salud que observó el menor durante las últimas doce horas.

En caso de que se informe que el menor durante este lapso sufrió algún accidente o presentó alteraciones en su estado de salud, el trabajador o la persona autorizada deberá esperar el resultado del filtro sanitario que se haga para su aceptación o rechazo, en este último caso, el trabajador o la persona autorizada se encargarán de trasladar al menor a la unidad médica que le corresponda.

La omisión de proporcionar la información mencionada, en los párrafos precedentes, relevará en su caso, de responsabilidades al personal institucional o a quien proporcione el servicio.

**Artículo 20.** El trabajador deberá informar al personal de la guardería las causas que hayan originado las lesiones físicas que presente el menor y que hubieren sido detectadas por el personal de la misma en su recepción o durante su estancia. Dependiendo de la gravedad de las lesiones y en caso de que éstas se apreciaran reiteradamente en el cuerpo del menor, la dirección de la guardería tomará las medidas médicas, administrativas o legales que correspondan, solicitándose en este último caso el apoyo de los servicios jurídicos delegacionales.

**Artículo 21.** En el caso en que se deba administrar algún medicamento o alimento especial al menor durante su estancia en la guardería, el trabajador entregará la receta médica correspondiente al momento de presentar al menor en la guardería, misma que deberá tener fecha de expedición no mayor a siete días anteriores a su presentación, con el nombre, matrícula o número de cédula profesional y firma del médico responsable. La administración del medicamento o alimento especial será siempre a solicitud del trabajador en la forma que señale la receta respectiva y de acuerdo a los horarios establecidos en la guardería.

La falta de presentación de la receta médica para la administración de medicamentos o alimentos especiales al menor, será causa de su no admisión por ese día y así también cuando la receta prescriba la aplicación de inyecciones, gotas óticas u oftálmicas, las cuales tengan que administrarse al menor durante su estancia en la guardería.

**Artículo 22.** El trabajador estará obligado a acudir a la guardería cuando sea requerida su presencia por motivos de salud del menor.

Tratándose de trámites administrativos, el trabajador o personas autorizadas deberán acudir a la guardería cuando se les requiera.

Asimismo el trabajador deberá participar activamente en los programas educativos y de integración familiar del menor.

**Artículo 23.** El trabajador deberá avisar con anticipación al personal de la guardería la inasistencia del menor a la misma, así como las causas que la motiven.

**Artículo 24.** Cuando el trabajador informe a la guardería la inasistencia del menor por padecer una enfermedad infectocontagiosa, para ser readmitido, el trabajador deberá presentar la hoja de valoración médica que le será proporcionada por el personal de la guardería, misma que deberá ser llenada por la unidad médica que le corresponda.

En caso de inasistencia del menor no justificada por más de ocho días, se presumirá la enfermedad del mismo, y para su readmisión se deberá seguir por parte del trabajador el trámite indicado en el párrafo anterior.

**Artículo 25.** Cuando el menor durante su estancia en la guardería requiera de atención médica de urgencia, será trasladado a la unidad médica correspondiente, por el personal de la guardería.

En este caso se informará al trabajador o personas autorizadas dicha situación, quienes tendrán la obligación de presentarse en dicha unidad médica para conocer el estado de salud del menor y permanecer con él.

El personal de la guardería que acompañe al menor a la unidad médica permanecerá con el menor hasta en tanto llegue el trabajador o personas autorizadas, las cuales se deberán identificar plenamente.

**Artículo 26.** Los menores sólo serán entregados al trabajador o a las personas autorizadas para recogerlos, previa exhibición de la credencial que en su oportunidad les fue expedida por la guardería.

**Artículo 27.** La pérdida de la credencial de identificación del trabajador o de las personas autorizadas para recoger al menor deberá ser comunicada por escrito en forma inmediata a la guardería, para su reposición.

**Artículo 28.** El trabajador o personas autorizadas se abstendrán de presentarse a recoger al menor a la guardería, bajo el influjo de bebidas embriagantes, drogas, enervantes o cualquier otra sustancia tóxica que altere su estado de conciencia.

Si se incumple el supuesto anterior, la dirección de la guardería se reserva la facultad de retener al menor hasta antes del cierre de la misma, lapso durante el cual el personal de la guardería agotará las instancias para localizar a otra persona autorizada para recoger al menor y llegado el caso, procederá de acuerdo a lo establecido para el manejo del niño abandonado, mencionado en el artículo 11 de este Reglamento. Independientemente de lo anterior, se aplicará en su caso, al trabajador las sanciones que sobre el particular se establecen en este cuerpo normativo.

**Artículo 29.** El trabajador procurará cumplir en su hogar con las indicaciones que, en materia de alimentación, cuidado de la salud y educación del menor, le haga el personal técnico responsable de los servicios de la guardería.

**Artículo 30.** El trabajador y personas autorizadas, así como el personal de la guardería, se conducirán en todo momento con respeto y cortesía a fin de mantener y estrechar la mutua relación en beneficio del menor usuario. Lo anterior sin perjuicio de las sanciones que en caso de proceder se pudieran aplicar.

#### CAPÍTULO IV

##### DE LA SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS EN LAS GUARDERÍAS

**Artículo 31.** La dependencia responsable de la operación de las guarderías en cada delegación podrá ordenar la suspensión temporal o indefinida de los servicios que presta una guardería, cuando se den las causas que se mencionan a continuación:

- I. Cuando se detecte la existencia o la posibilidad de un padecimiento epidémico entre los menores, de tal manera que se haga indispensable aislar el área que ocupa la guardería por el tiempo que los servicios médicos institucionales consideren necesario.
- II. Cuando a juicio del Instituto sea necesario ejecutar obras de reparación, ampliación, remodelación o reacondicionamiento del inmueble que ocupa la guardería, durante las cuales sea imposible la prestación del servicio en condiciones normales para los menores o se ponga en riesgo su seguridad.
- III. Cuando sobrevenga algún fenómeno natural, calamidad o causa operativa que impida la prestación del servicio.

#### CAPÍTULO V

##### DE LAS SANCIONES Y SUSPENSIONES

**Artículo 32.** En caso de incumplimiento a lo establecido en este Reglamento por parte del trabajador o de las personas autorizadas se aplicarán las sanciones siguientes:

- I. Amonestación escrita, cuando el incumplimiento sea por violación a los artículos 5, 9, 12, 16, 17, 18, 22 párrafo segundo, 23 y 26.
- II. Amonestación escrita con apercibimiento en el caso de incumplimiento a lo preceptuado por el artículo 19.
- III. Suspensión temporal del servicio:
  - a) Un día cuando el incumplimiento se refiera a los artículos 22 párrafo primero y 25. De igual manera se sancionará a los casos de reincidencia señalados en la fracción I de este artículo cuando así proceda.
  - b) Tres días cuando el incumplimiento se refiera al artículo 30.
  - c) Diez días cuando el incumplimiento se refiera a los artículos 11 y 28.
- IV. En caso de reincidir en el incumplimiento del artículo 30, previa investigación que se realice sobre el particular por el área delegacional responsable de guarderías, de ser procedente, ésta ordenará el cambio de guardería del menor.

**Artículo 33.** Además de las causas de suspensión temporal del servicio a que se refiere la fracción III del artículo anterior, también podrá suspenderse temporalmente éste por lo siguiente:

- I. Enfermedad transmisible, ya sea infecciosa o parasitaria.
- II. Presentar el menor algún trastorno físico o mental que ponga en peligro su integridad o la de los menores con los que conviva.
- III. Cuando el trabajador no cumpla con el programa de aplicación de vacunas del menor.

**Artículo 34.** La suspensión del servicio podrá ser indefinida por las causas siguientes:

- I. Cuando el menor presente algún padecimiento de tipo irreversible e incapacitante que requiera manejo y técnicas especializadas.
- II. Reincidencia en algunas de las causas que originaron una suspensión temporal por incumplimiento a lo preceptuado en los artículos 11 y 28 de este Reglamento.

La suspensión indefinida será valorada y razonada por las áreas delegacionales responsables de guarderías y la de servicios jurídicos.

**Artículo 35.** En caso de suspensión del servicio se notificará personalmente y por escrito al trabajador especificando si la suspensión es temporal o indefinida y las causas que la originaron.

**Artículo 36.** En caso de no encontrarse de acuerdo el trabajador ante una sanción, la dependencia delegacional responsable del servicio de guarderías lo citará para que en un lapso no mayor a quince días contados a partir de la notificación a que se refiere el artículo precedente, el trabajador aporte los elementos de prueba que estime oportunos y se dicte la resolución administrativa que corresponda.

Durante este lapso, no se aplicará sanción alguna, hasta en tanto no se pronuncie resolución en el procedimiento administrativo antes descrito.

Sin perjuicio de lo anterior, en casos de interés general o en aquéllos en que se pueda causar un perjuicio a los miembros integrantes de la guardería o a los menores que acuden a la misma, se aplicará de manera inmediata la sanción.

Contra el acuerdo que se emita con motivo de la aclaración, el trabajador podrá interponer el recurso de inconformidad a que se refiere el artículo 294 de la Ley, el que será sustanciado en la forma y términos que señale el reglamento respectivo.

## TRANSITORIOS

**PRIMERO.** El presente Reglamento entrará en vigor el primero de julio de mil novecientos noventa y siete.

**SEGUNDO.** Se derogan todas las disposiciones reglamentarias o administrativas que se opongan a la observancia del presente Reglamento.

## REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS ADMINISTRATIVAS ANTE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

### CAPÍTULO I

#### DE LOS ASPECTOS GENERALES

**Artículo 1.-** El presente Reglamento regula el procedimiento administrativo de queja administrativa, establecido por el artículo 296 de la Ley del Seguro Social. Para los efectos de este Reglamento se entiende por queja administrativa toda insatisfacción formulada en exposición de hechos, por parte de los usuarios, por actos u omisiones en la prestación de los servicios médicos que originen reclamación o protesta por posibles violaciones a sus derechos, siempre que los mismos no constituyan un acto definitivo, impugnables a través del recurso de inconformidad en los términos de la Ley del Seguro Social y sus reglamentos.

Asimismo, se entiende por Contraloría Interna el Órgano de Control Interno Central, sus Contralorías Internas Delegacionales y los módulos establecidos por éste, para la recepción de quejas en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones.

La tramitación de la queja administrativa se ajustará a las disposiciones que establece este Reglamento y a las que para su cumplimiento emita el Consejo Técnico.

**Artículo 2.-** El procedimiento de queja administrativa tiene por finalidad realizar la investigación oportuna e imparcial de los hechos manifestados que la originaron, teniendo como fundamento básico los hechos manifestados, las pruebas aportadas por el quejoso y la información documental relacionada con los mismos, a fin de conocer la actuación institucional en la prestación de servicios médicos, el origen y las causas que provocan las insatisfacciones, e identificar las deficiencias o desviaciones detectadas, que permitan adoptar las medidas preventivas y correctivas necesarias.

La queja administrativa tendrá el carácter de instancia administrativa y será resuelta mediante acuerdo que dicte el Consejo Técnico, el Consejo Consultivo Regional o el Consejo Consultivo Delegacional, según corresponda, considerando criterios de justicia, equidad, principios de legalidad y razonabilidad.

**Artículo 3.-** Todas las quejas deberán presentarse ante la Contraloría Interna.

Una vez recibidas, registradas y analizadas las quejas, la Contraloría Interna determinará, cuando se trate de quejas administrativas, turnarlas para su atención a la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente.

Las quejas captadas por la Contraloría Interna a través de la Comisión Nacional de Derechos Humanos u Organismos e Instituciones similares, serán turnadas para su atención a la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente, la cual deberá informar permanentemente a la propia Contraloría Interna sobre el estado que guarden las mismas hasta su resolución.

Cuando en los servicios de atención telefónica, foros de consulta, eventos de orientación, reuniones con grupos organizados, medios de comunicación, estudios de opinión o alguna autoridad institucional o extrainstitucional se tenga conocimiento de la intención manifiesta de presentar una queja, el personal de las áreas de Atención y Orientación al Derechohabiente procederá a orientar al interesado para que acuda a la Contraloría Interna.

**Artículo 4.-** Las autoridades competentes para conocer la queja administrativa dentro de sus respectivos ámbitos, serán responsables de instrumentar el respectivo procedimiento en un plazo máximo de cincuenta días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción de la misma.

Este procedimiento, comprenderá las etapas de integración, investigación, resolución, notificación y, en su caso, reintegro de gastos médicos, pago de indemnización y en general todos aquellos actos necesarios para atender, aclarar y resolver los planteamientos del quejoso.

**Artículo 5.-** La Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente tendrá las atribuciones siguientes:

I. Conocer e investigar los motivos que generaron la queja administrativa para la elaboración del proyecto de acuerdo, así como notificar y, en su caso, cumplimentar la resolución que recaiga en los casos siguientes:

- a) Los que no estén expresamente reservados a las autoridades señaladas en los artículos 6 y 7 de este Reglamento, sin perjuicio de atraer cualquier queja administrativa que por su naturaleza, implicaciones o precedentes se considere conveniente atender en forma centralizada.
- b) Los casos en que se hayan declarado incompetentes las autoridades regionales y delegacionales.

II. Conocer, investigar, elaborar los instrumentos necesarios y dar curso, a todos los casos en que exista procedimiento instaurado ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos u Organismos similares, que le hayan sido remitidos por Contraloría Interna.

**Artículo 6.-** En las Delegaciones Regionales, Estatales y del Distrito Federal, las áreas de Atención y Orientación al Derechohabiente tendrán las atribuciones siguientes:

I. Conocer y dar curso a todos los casos que se refieran a peticiones por negativa de expedición de certificados de incapacidad retroactiva que sea contraria a la normatividad sobre la materia en vigor, esta solicitud no constituye recurso de queja administrativa.

II. Conocer e investigar los motivos que generaron la queja administrativa y tramitarla para la elaboración del proyecto de acuerdo, así como notificar y, en su caso, cumplimentar la resolución que recaiga en los casos siguientes:

- a) Reintegro de gastos médicos hasta por un monto equivalente a 25 veces el salario mínimo mensual del Distrito Federal, vigente en el momento de la presentación de la queja administrativa, acorde a lo previsto por el artículo 15 de este Reglamento.
- b) Reparación del daño por responsabilidad civil, excepto cuando ésta se derive de una defunción, pérdida de órganos o de miembros.

Asimismo dichas áreas deberán informar semestralmente al Consejo Técnico, y a los Directores Regionales el avance de las quejas administrativas, así como las medidas tomadas para su atención y disminución. De igual manera dichas áreas deberán informar lo anterior a la Contraloría Interna semestralmente y cuando ésta lo solicite.

**Artículo 7.-** En las Direcciones Regionales, las áreas de Atención y Orientación al Derechohabiente tendrán las atribuciones siguientes:

I. Conocer e investigar los motivos que generaron el procedimiento de queja administrativa para la elaboración del proyecto de acuerdo, así como notificar y, en su caso, cumplimentar la resolución que recaiga en los casos siguientes:

- a) Reintegro de gastos por los montos superiores a 25 y hasta 75 veces el salario mínimo mensual del Distrito Federal, acorde a lo previsto por el artículo 15 de este Reglamento.
- b) Reparación del daño por responsabilidad civil en los casos de defunción, pérdida de órganos o de miembros, así como los que se consideren de trascendencia.

Las áreas antes referidas tendrán facultades de supervisión y vigilancia dentro de la jurisdicción territorial que corresponda, respecto de sus similares de las áreas Atención y Orientación al Derechohabiente en las Delegaciones.

Asimismo, estas áreas deberán entregar un informe semestral al Consejo Técnico, y a la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente, sobre las quejas administrativas, así como las medidas tomadas para su atención y disminución. De igual manera dichas áreas deberán informar lo anterior a la Contraloría Interna semestralmente y cuando ésta lo solicite.

**Artículo 8.-** Las Comisiones Bipartitas de los Consejos Consultivos Regionales y Delegacionales conocerán, tramitarán y rendirán dictamen respecto de las quejas administrativas que correspondan a la jurisdicción de las Direcciones Regionales, Delegaciones Regionales, Estatales y del Distrito Federal, respectivamente.

Las Comisiones Bipartitas de los Consejos Consultivos Regionales y Delegacionales se integrarán bajo los mismos criterios previstos para la creación de los Consejos en sus respectivos Reglamentos y, en los lineamientos que al efecto emita el Consejo Técnico.

**Artículo 9.-** El Consejo Técnico será competente para aprobar y emitir los acuerdos relacionados con las quejas administrativas que se hagan de su conocimiento y los que se requieran con motivo de las insatisfacciones que conozca la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente.

Corresponderá al Consejo Técnico y a la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente, oyendo la opinión de la Dirección Jurídica, la interpretación y aclaración en su caso, sobre la aplicación de la normatividad de este Reglamento.

**Artículo 10.-** El conocimiento e investigación de la queja administrativa, corresponderá a las Direcciones Regionales o Delegaciones Regionales, Estatales y del Distrito Federal que tengan bajo su jurisdicción a la unidad o unidades médicas o administrativas, en donde se hubiese generado el hecho materia de la misma.

**Artículo 11.-** Las Direcciones Regionales o las Delegaciones Regionales, Estatales y del Distrito Federal, que tengan conocimiento de insatisfacciones que por su naturaleza, implicaciones o precedentes puedan tener repercusiones graves para el Instituto, deberán informar de inmediato de su existencia, a la Dirección General del Instituto, a la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente y a la Contraloría Interna.

En cualquier momento los titulares de aquellas áreas podrán declinar su competencia en favor de las instancias superiores correspondientes, remitiendo el expediente totalmente integrado, con el señalamiento de las causas que se consideren relevantes, las cuales serán analizadas para los efectos de la aceptación, en su caso, de la declinatoria propuesta.

**Artículo 12.-** Las áreas de Atención y Orientación al Derechohabiente comunicarán las quejas administrativas que conozcan a las áreas de Relaciones Contractuales, en un plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir de la fecha en la que tengan conocimiento de ésta, para efecto de que se valore la procedencia de la investigación en los términos del Contrato Colectivo de Trabajo.

**Artículo 13.-** Todas las resoluciones que se emitan por el Consejo Técnico, Consejos Consultivos Regionales y Delegacionales, respecto a quejas administrativas deberán hacerse del conocimiento de la Contraloría Interna.

**Artículo 14.-** Cuando la queja administrativa implique una reclamación por responsabilidad civil y en el procedimiento se advirtiera que resulta procedente la misma, el área de Atención y Orientación al Derechohabiente, una vez concluida la investigación procederá a cuantificar su importe conforme a la legislación vigente y al efecto, lo turnará para autorización del Consejo que corresponda, gestionando las actuaciones necesarias para implementar formalmente la determinación emitida por el Consejo de que se trate, procediendo posteriormente a citar a los beneficiarios con derecho al cobro de la indemnización.

**Artículo 15.-** Cuando las quejas administrativas impliquen el reintegro de gastos médicos a particulares u otras instituciones públicas o privadas por omisión o deficiencia en los servicios que debe brindar el Instituto a sus derechohabientes y dichas circunstancias queden debidamente acreditadas en el expediente, se procederá a determinar la cantidad que por este concepto le corresponda al quejoso, la que en ningún caso será mayor de la que resulte de aplicar el sistema de costos unitarios por nivel de atención, emitido por la Dirección de Finanzas y Sistemas del IMSS para el cobro de servicios a pacientes no derechohabientes.

En todo caso, el Consejo Técnico, los Consejos Consultivos Regionales o Delegacionales tendrán la facultad de analizar por equidad el reintegro de gastos médicos sin aplicar los sistemas de costos unitarios.

**Artículo 16.-** En los casos de quejas administrativas presentadas ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos u Organismos Públicos similares, la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente remitirá al Consejo Técnico para su sanción, el proyecto de convenio, que en su caso se requiera suscribir para poner fin al procedimiento seguido ante aquéllos, sea en las etapas de conciliación o recomendación, en términos de lo dispuesto por los artículos 117, 118, 119, 134 del Reglamento de dicha Comisión o de la legislación aplicable, según corresponda, informando a la Contraloría Interna de la atención de dicha queja.

## CAPÍTULO II

### DE LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA ADMINISTRATIVA

**Artículo 17.-** La presentación de la queja administrativa será en los términos del artículo 3, debiendo la Contraloría Interna revisar que contenga, los datos siguientes:

#### I. De identificación:

- a) Nombre del promovente;
- b) Nombre del usuario receptor de los servicios institucionales;
- c) En su caso, número de seguridad social del asegurado;
- d) Clínica de adscripción;
- e) Unidad y servicio en el que se proporcionó u omitió la prestación del servicio institucional materia de la queja administrativa;
- f) Personal institucional que proporcionó u omitió la prestación del servicio materia de la queja administrativa, señalando, en su caso, los datos para su identificación;
- g) Domicilio particular del promovente o del usuario, señalando en su caso, código postal y número telefónico, y
- h) En su caso, nombre, domicilio y número de registro del patrón.

#### II. De los hechos u omisiones que dan lugar a la queja administrativa:

- a) Exposición clara y breve en orden cronológico de cómo sucedieron los acontecimientos, señalando las fechas, horas, lugares, personas y servicios que dan lugar a la queja administrativa;
- b) Relación, en su caso, de los originales de los documentos que sustenten la queja administrativa o procedimientos supletorios que acrediten los hechos;
- c) La petición concreta.

Toda promoción será firmada por el promovente y, en caso de no saber firmar o no poder hacerlo, lo hará otra persona a su ruego, poniendo el promovente o usuario su huella digital, haciéndose constar en la misma esta circunstancia.

**Artículo 18.-** Las áreas de Atención y Orientación al Derechohabiente una vez que conocen la queja administrativa, si ésta no contiene los elementos esenciales que deben ser proporcionados por el interesado para una debida investigación, comprobación de los hechos u omisiones señaladas, el personal de las citadas áreas, en el momento que detecten alguna omisión de informes o documentación prevendrán al promovente para que éste la aclare o corrija.

Para tal efecto señalará en concreto las omisiones del escrito de queja administrativa, advirtiéndole que si no las subsana dentro del término de siete días hábiles contados a partir de la notificación del requerimiento respectivo, ésta será tramitada y

resuelta basándose exclusivamente, en los elementos con los que se cuente.

Para evitar la dilación en el procedimiento, esta notificación podrá hacerse por cualquier medio disponible, dejando constancia de este hecho en el expediente respectivo.

**Artículo 19.-** Las áreas jurídicas del Instituto conocerán de aquellos asuntos derivados de quejas administrativas que se tramiten ante los órganos de procuración de justicia federal o estatales, así como de aquéllos que se radiquen en vía jurisdiccional.

Las presentadas ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos u Organismos o Instituciones similares, estarán a cargo de la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente, conforme a las modalidades establecidas en el presente Reglamento.

En cualquiera de los supuestos señalados en los párrafos anteriores, que se esté substanciando simultáneamente el procedimiento de queja administrativa, las áreas regional y delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente lo suspenderán y remitirán el expediente al área jurídica que corresponda o la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente quien determinará lo conducente, informando de lo anterior a la Contraloría Interna.

**Artículo 20.-** Una vez turnada la queja administrativa por la Contraloría Interna, la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente y sus áreas regional y delegacional, tendrán un plazo no mayor de quince días hábiles, contados a partir de la recepción de la misma, para su integración e investigación.

**Artículo 21.-** Para la práctica de las investigaciones de la queja administrativa, los servidores públicos y demás áreas institucionales proporcionarán al personal de las áreas de Atención y Orientación al Derechohabiente, los informes, documentos y opiniones que les sean requeridos, en un término no mayor de cinco días hábiles, contados a partir de la recepción del mencionado requerimiento. La omisión, interferencia, obstaculización, retraso u ocultamiento de lo solicitado, traerá como consecuencia, en su caso, la responsabilidad de los servidores públicos en los términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, de lo cual deberán comunicarlo a la Contraloría Interna.

**Artículo 22.-** Integrado el expediente con el escrito de queja administrativa, documentación o pruebas aportadas por el quejoso, informes y documentos institucionales e investigación, la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente y sus áreas regionales y delegacionales, procederán según su competencia, a elaborar el dictamen que contendrá:

I. Síntesis de la queja administrativa.

II. Resumen de la investigación, señalando particularmente:

- a) Desde el punto de vista médico, los aspectos técnicos realizados u omitidos, los efectos y consecuencias respecto al padecimiento en cuestión, relacionando los hechos así como el sustento documental materia del dictamen.
- b) Desde el punto de vista laboral, los elementos presuncionales que originaron su envío al área de relaciones contractuales y, en su caso, síntesis de la resolución dictada por ésta.
- c) Desde el punto de vista legal, las consideraciones que en su caso formule el área jurídica que corresponda, a través de la opinión, a que se refiere la fracción III de este artículo, vinculada con las medidas compensatorias reclamadas por el quejoso, el señalamiento de beneficiarios con derecho al cobro de indemnización y los parámetros adoptados para cuantificar el monto de ésta.

Dentro de la opinión que vierta el área jurídica en el término de cinco días hábiles, se señalará, en su caso, si existe algún impedimento administrativo, de procuración de justicia o jurisdiccional; en caso contrario, el área de Atención y Orientación al Derechohabiente procederá al envío del proyecto de acuerdo para la resolución definitiva al Consejo que corresponda.

III. Valoración por las áreas de Atención y Orientación al Derechohabiente, sobre las opiniones técnicas emitidas por las áreas médica, legal y administrativa-laboral producto de la investigación.

IV. Conclusiones que señalen en forma categórica los aspectos que dieron lugar a la procedencia o improcedencia de la queja administrativa, precisando en su caso: la existencia de responsabilidad institucional; las medidas preventivas y correctivas correspondientes; las medidas compensatorias y las personas que tengan derecho al cobro, como resultado del procedimiento instaurado.

**Artículo 23.-** Con apoyo en las constancias que obren en el expediente, se elaborará por parte de las áreas de Atención y Orientación al Derechohabiente el proyecto de resolución que contenga las propuestas necesarias para que se emita la misma, destacando los aspectos que deberán sustentar ésta, así como las indicaciones de carácter preventivo o correctivo que deban adoptar las áreas involucradas y, en su caso, se acompañará con los instrumentos legales que deban suscribirse.

En todos los casos, el órgano resolutor suplirá la deficiencia de la queja administrativa presentada por el quejoso.

Las áreas de Atención al Derechohabiente, dispondrán de un plazo no mayor de cinco días hábiles para elaborar el dictamen, preparar el proyecto de resolución, conformar los documentos que en su caso deberán suscribirse y turnar esta documentación acorde a sus atribuciones al Consejo Técnico, Consejos Consultivos Regionales o Delegacionales que corresponda.

#### CAPÍTULO IV

#### DE LA RESOLUCIÓN DE LA QUEJA ADMINISTRATIVA

**Artículo 24.-** Recibido el proyecto a que se refiere el artículo anterior, el Consejo Técnico, Consejos Consultivos Regionales o Delegacionales analizarán y en su caso corregirán el proyecto de resolución, aprobándolo en términos de sus respectivas

atribuciones.

**Artículo 25.-** Aprobado el proyecto de resolución, se dictará el acuerdo respectivo el cual se regresará debidamente firmado al área que lo turnó para su debida cumplimentación. Turnando copia de la resolución a la Contraloría Interna para los efectos procedentes.

## CAPÍTULO V

### DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE LA QUEJA ADMINISTRATIVA

**Artículo 26.-** La Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente, la Dirección Regional o las Delegaciones Regionales, Estatales o del Distrito Federal, en los asuntos que hayan intervenido directamente, según su respectivo ámbito de competencia, notificarán personalmente al quejoso la resolución emitida, a través de las áreas de Atención y Orientación al Derechohabiente, en un plazo no mayor a tres días hábiles contados a partir de la resolución.

La resolución de la queja administrativa deberá estar debidamente fundada y motivada y ocuparse de todos los puntos planteados, valorando las pruebas y documentos presentados por el quejoso y los que corran agregados al expediente; los elementos que aportó la investigación y las medidas compensatorias a que tenga derecho y señalará al quejoso que cuenta con un plazo de quince días hábiles contados a partir de la notificación para hacer valer el recurso de inconformidad, de acuerdo a lo previsto en el artículo 294 de la Ley de la materia y su Reglamento.

**Artículo 27.-** Realizada la notificación, las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias, serán responsables de ejecutar hasta su conclusión las acciones necesarias para dar cumplimiento a la resolución correspondiente, en un plazo no mayor a diez días hábiles, cuando la naturaleza de éstas así lo permita y en caso contrario deberán asentarse las razones que impidieron llevarla a cabo y dejar constancia en el expediente.

## CAPÍTULO VI

### DE LA TERMINACIÓN DE LA QUEJA ADMINISTRATIVA

**Artículo 28.-** Ninguna queja administrativa será archivada sin que medie acuerdo del Consejo Técnico, de los Consejos Consultivos Regionales, o bien con oficio de autoridad institucional competente que ponga fin a las causas que originaron la queja administrativa, con excepción de los que queden suspendidos en términos del párrafo último del artículo 18 del presente Reglamento.

A juicio del Presidente del Consejo Técnico podrán revisarse aquellos asuntos que por su importancia, trascendencia o características especiales, así lo ameriten y dictar las medidas conducentes.

**Artículo 29.-** El archivo, su sistematización, así como la guarda y custodia de los expedientes de quejas administrativas se llevará a cabo, acorde a los lineamientos que para el efecto expida la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente.

La Contraloría Interna podrá en todo momento solicitar los expedientes perfectamente integrados a la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente, para su análisis y conciliación.

## ARTÍCULOS TRANSITORIOS

**PRIMERO.** El presente Reglamento entrará en vigor el primero de julio de mil novecientos noventa y siete.

**SEGUNDO.** Se deja sin efecto el Reglamento para el Trámite y Resolución de Quejas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el 14 de agosto de 1995, así como todas las disposiciones emanadas del Consejo Técnico o de cualquier otra dependencia del Instituto que se opongan a las establecidas en el presente documento.

**TERCERO.** Las quejas administrativas interpuestas antes de la fecha de entrada en vigor de este Reglamento se regirán, respecto de su procedimiento, por las normas vigentes en el momento de su presentación ante la autoridad correspondiente.

Los presentes Reglamentos se expiden en la Ciudad de México, D.F., a 27 de junio de 1997.- En cumplimiento a lo dispuesto por el H. Consejo Técnico en el Acuerdo citado, y de conformidad con la solicitud de la Dirección Jurídica contenida en su oficio 3,012, de fecha 18 de octubre de 1996".- El Secretario General del Instituto Mexicano del Seguro Social, **Juan Moisés Calleja García.**- Rúbrica.