



**LINEAMIENTOS QUE REGULAN LA ATENCIÓN QUE BRINDA A LAS PERSONAS PETICIONARIAS LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ORIENTACIÓN CIUDADANA Y DERECHOS HUMANOS DEL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DEL PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO.**

**Considerandos**

- I. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 1º, establece que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la propia Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección.
- II. El cinco de febrero de dos mil diecisiete, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el decreto por el que se expide la Constitución Política de la Ciudad de México, vigente a partir del diecisiete de septiembre de dos mil dieciocho y en consecuencia se amplió la garantía del ejercicio de diversos derechos, contemplados en la Constitución Federal.
- III. Con la publicación de la Ley Constitucional de Derechos Humanos y sus Garantías de la Ciudad de México, misma que entró en vigor el uno de febrero de dos mil diecinueve, los derechos serán exigibles y justiciables ante las autoridades jurisdiccionales, no jurisdiccionales y administrativas.
- IV. El quince de septiembre de dos mil veinticuatro, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, en materia de reforma del Poder Judicial, el cual, de las reformas que nos ocupan, se encuentra la referente al artículo 122, apartado A, fracción IV, la cual, establece que el ejercicio del Poder Judicial de la Ciudad de México se deposita en el Tribunal Superior de Justicia, el Tribunal de Disciplina Judicial y el Órgano de Administración Judicial, y los juzgados y tribunales que establezca la Constitución Política de la Ciudad de México.
- V. El veintitrés de diciembre del dos mil veinticinco, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el Decreto por el que se reforman diversas disposiciones de la *Constitución Política de la Ciudad de México* en materia de reforma al Poder Judicial, en el que se prevén cambios estructurales en la organización y operación de los órganos que integran el Poder Judicial de la Ciudad de México.
- VI. Derivado de la reforma constitucional, el treinta y uno de agosto de dos mil veinticinco, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el Decreto por el que se reforman diversas disposiciones de la *Ley Orgánica del Poder Judicial de la Ciudad de México*, entre las que se establece el objeto, integración y funcionamiento del Órgano de Administración Judicial del Poder Judicial de la



Ciudad de México, disponiéndose que la Dirección Ejecutiva de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos, dependa de dicho Órgano de Administración Judicial.

- VII. El Poder Judicial de la Ciudad de México, en el ámbito de su estricta competencia, tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, siendo de suma relevancia, conocer cualquier hecho motivo de queja contra las personas servidoras públicas del Poder Judicial de esta Ciudad, en términos de lo establecido en el artículo 196 de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Ciudad de México, siempre y cuando no sean competencia del Tribunal de Disciplina Judicial o de la Contraloría, ambos del Poder Judicial de la Ciudad de México.
- VIII. De conformidad con lo establecido en el artículo 196 de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Ciudad de México, corresponde a la Dirección Ejecutiva de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos dependiente del Órgano de Administración Judicial, la facultad de coordinar las acciones de seguimiento, gestión, concertación y conciliación necesarias para dar una atención eficaz, pronta y expedita a las quejas presentadas contra personas servidoras públicas de este Poder Judicial de la Ciudad de México.
- IX. Para la Dirección Ejecutiva de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos dependiente del Órgano de Administración Judicial del Poder Judicial de la Ciudad de México, es importante conocer los hechos motivo de queja presentados contra personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, con el fin de esclarecer las circunstancias que en los mismos ocurrieron.

Derivado de lo anterior, y con el propósito de consolidar al Poder Judicial de la Ciudad de México como un ente vanguardista en la atención y salvaguarda en materia de derechos humanos, y de conformidad con lo dispuesto en los Artículos 122, Base A, fracción I primer párrafo y IV primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 35, Apartados B, numerales 1 y 2, y E, numeral 1, de la Constitución Política de la Ciudad de México, 1, 196, 208, 217 y 218 de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Ciudad de México; 11 fracciones I y XXXII del Reglamento Interior del Órgano de Administración Judicial del Poder Judicial de la Ciudad de México y demás disposiciones jurídicas y administrativas que resulten aplicables, el Pleno del Órgano de Administración Judicial del Poder Judicial de la Ciudad de México expide el siguiente:



ACUERDO GENERAL OAJCDMX 14-18/2026, EMITIDO POR EL PLENO DEL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DEL PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD DE MEXICO, EN SESIÓN DE FECHA VEINTIOCHO DE ABRIL DE DOS MIL VEINTISÉIS, POR EL QUE SE EXPIDEN LOS LINEAMIENTOS QUE REGULAN LA ATENCIÓN QUE BRINDA A LAS PERSONAS PETICIONARIAS LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ORIENTACIÓN CIUDADANA Y DERECHOS HUMANOS DEL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DEL PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

#### Capítulo I Disposiciones Generales

**Artículo 1.-** Los presentes Lineamientos son de orden público, de carácter general y observancia obligatoria para las personas peticionarias y/o agraviadas que presenten quejas contra las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México en la Dirección Ejecutiva de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos dependiente del Órgano de Administración Judicial del Poder Judicial de la Ciudad de México y/o soliciten cualquier atención o canalización.

**Artículo 2.-** El objeto de los presentes Lineamientos es establecer el procedimiento de recepción, gestión, conciliación, conclusión y seguimiento de las quejas que son presentadas contra personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México ante la Dirección Ejecutiva de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos dependiente del Órgano de Administración Judicial del Poder Judicial de la Ciudad de México y/o que sean remitidas a la misma, para su atención por las diversas áreas del Poder Judicial de la Ciudad de México o alguna dependencia, institución pública o privada, a fin de dar una atención eficaz, pronta y expedita de las mismas, así como el proceso a la solicitudes de atención y canalización.

**Artículo 3.-** Para efectos de los presentes Lineamientos, se entenderá por:

- I. **Atención a persona peticionaria:** Atención que el personal de la DEOCDH ofrece a las personas (agraviadas, peticionarias) tales como orientación, canalización y aclaración de dudas o solicitudes relacionadas con trámites, servicios o problemáticas administrativas en el Poder Judicial de la Ciudad de México;
- II. **Canalización:** Dirigir a la persona peticionaria a una instancia diversa de la DEOCDH, para la atención de su queja, cuando de los hechos se desprenda notoriamente que no es competente;
- III. **Conciliación:** Mecanismo voluntario mediante el cual las partes, en libre ejercicio de su autonomía, proponen opciones de solución a los hechos motivo de queja en



que se encuentran involucradas. Además de propiciar la comunicación entre las personas intervinientes;

- IV. **DEOCDH:** Dirección Ejecutiva de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos dependiente del Órgano de Administración Judicial del Poder Judicial de la Ciudad de México;
- V. **Días hábiles:** De lunes a viernes, con excepción de los días inhábiles determinados por la Ley y por el Pleno del Órgano de Administración Judicial del Poder Judicial de la Ciudad de México;
- VI. **Informe:** Escrito presentado por la persona servidora pública del Poder Judicial de la Ciudad de México, en el que se pronuncia respecto de los actos u omisiones que se le señalan;
- VII. **Ley de Protección de Datos:** La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México;
- VIII. **Ley de Transparencia:** La Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México;
- IX. **Ley Orgánica:** La Ley Orgánica del Poder Judicial de la Ciudad de México;
- X. **Medios tecnológicos:** Correo electrónico y/o número telefónico;
- XI. **Órgano de Administración Judicial:** El Órgano de Administración Judicial del Poder Judicial de la Ciudad de México;
- XII. **Orientación:** Servicio para aclarar dudas sobre trámites judiciales y/o allegar de opciones jurídicas, a una persona peticionaria respecto de una problemática administrativa en el Poder Judicial de la Ciudad de México u otra instancia;
- XIII. **Partes:** Personas peticionarias y/o agraviadas, así como la persona servidora pública señalada como responsable;
- XIV. **Persona Agraviada:** Aquella que presuntamente resintió los hechos motivo de queja;
- XV. **Persona Peticionaria:** Aquella que presenta los hechos motivos de queja en agravio a ella o de una tercera persona, o realiza una solicitud a la DEOCDH, diversa a una queja;



- XVI. **Persona Servidora Pública:** Toda persona que desempeñe un empleo, cargo, función, mandato o comisión de cualquier naturaleza en el Poder Judicial de la Ciudad de México;
- XVII. **Pleno del Órgano de Administración Judicial:** El Pleno del Órgano de Administración Judicial del Poder Judicial de la Ciudad de México;
- XVIII. **Poder Judicial:** El Poder Judicial de la Ciudad de México, que se deposita en el Tribunal Superior de Justicia; el Órgano de Administración Judicial y el Tribunal de Disciplina Judicial;
- XIX. **Procedimiento:** Acervo de actuaciones administrativas coordinadas y orientadas a la investigación de los hechos motivo de queja, canalización u orientación requerida;
- XX. **Queja:** Manifestación realizada en contra de una persona servidora pública del Poder Judicial de la Ciudad de México, en términos de lo establecido por el artículo 196 de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Ciudad de México;
- XXI. **Solicitud de colaboración:** Petición que realiza la DEOCDH a las áreas del Poder Judicial de la Ciudad de México ajenas a los hechos motivo de queja para que remita la información, autorice la consulta de expedientes, y/o comparecencia, en calidad de observadora, en las diferentes diligencias de carácter jurisdiccional o administrativas que se realicen;
- XXII. **Término:** Plazo otorgado a las partes para rendir el informe y/o atención a las solicitudes de colaboración;
- XXIII. **Tribunal de Disciplina Judicial:** Tribunal de Disciplina Judicial del Poder Judicial de la Ciudad de México, y
- XXIV. **Tribunal Superior de Justicia:** Tribunal Superior de Justicia del Poder Judicial de la Ciudad de México.

**Artículo 4.-** Son principios rectores del procedimiento de investigación de quejas:

- I. **Confidencialidad:** La información generada dentro del expediente de queja no podrá ser divulgada, salvo orden judicial o por acuerdo del Órgano de Administración Judicial;
- II. **Gratuidad:** Todos los servicios que presta la DEOCDH, son gratuitos;

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



ÓRGANO DE  
ADMINISTRACIÓN  
JUDICIAL

- III. **Buena fe:** Las partes podrán manifestar lo que a su derecho convenga dentro del presente procedimiento de queja, atendiendo a las formalidades establecidas en los presentes Lineamientos;
- IV. **Celeridad procesal:** El procedimiento será eficiente, eficaz, pronto y expedito, y
- V. **Imparcialidad:** Deber que se tiene de ser ajeno a los intereses de las partes.

**Artículo 5.-** En lo no previsto en los presentes Lineamientos y su interpretación, se estará a lo que determine el Pleno del Órgano de Administración Judicial. Asimismo, ante la inobservancia o incumplimiento a cualquier disposición contenida en los presentes Lineamientos, se dará vista al Órgano de Administración Judicial para que provea lo conducente.

Los términos establecidos en los presentes Lineamientos se interrumpirán en los días inhábiles establecidos por el Órgano de Administración Judicial, tomando en cuenta los turnos extraordinarios de los Órganos Jurisdiccionales, así como los determinados por las áreas administrativas y de apoyo judicial del Poder Judicial.

## Capítulo II Competencia y atribuciones de la DEOCDH para la atención a personas peticionarias

**Artículo 6.-** La DEOCDH es competente para dar una atención clara, eficiente, eficaz, pronta, expedita y sencilla a las quejas en términos de lo establecido por el artículo 196 de la Ley Orgánica, contra cualquier persona servidora pública adscrita al Poder Judicial. Así como para brindar atención, canalización y orientación a personas peticionarias en asuntos diversos a la interposición de una queja.

**Artículo 7.-** La DEOCDH carece de competencia para conocer de actos u omisiones relacionadas con resoluciones de carácter jurisdiccional, entendiéndose por estas:

- I. Sentencias que concluyan la instancia;
- II. Sentencias interlocutorias;
- III. Los autos, acuerdos o decretos dictados por las personas Juzgadoras;
- IV. Las determinaciones administrativas análogas a las jurisdiccionales;
- V. Las resoluciones emitidas por el Pleno Tribunal Superior de Justicia y el Tribunal de Disciplina Judicial, así como los actos que emita el Pleno del Órgano de Administración Judicial, y



- VI. Aquellos asuntos que sean materia de los órganos de control federal, local o la Contraloría del Poder Judicial.

**Artículo 8.-** Son atribuciones de la DEOCDH para la tramitación de las quejas:

- I. Recibir, iniciar y dar seguimiento a las quejas presentadas contra personas servidoras públicas adscritas al Poder Judicial;
- II. Formular propuestas conciliatorias, de concertación y de gestión, entre las partes, para la solución del conflicto planteado siempre y cuando la naturaleza del caso lo permita, y
- III. Las demás que otorgue expresamente el Pleno del Órgano de Administración Judicial.

**Artículo 9.-** Toda la información generada con motivo de la atención a una persona peticionaria y/o agraviada, será tratada en términos de lo establecido en la Ley de Datos Personales y la Ley de Transparencia, vigentes al momento del trámite.

### Capítulo III De la presentación de la queja

**Artículo 10.-** Toda persona podrá presentar una queja ante la DEOCDH en términos de lo establecido por el artículo 196 de la Ley Orgánica, por sí o por conducto de otra persona, siempre y cuando sea por hechos atribuidos a personas servidoras públicas adscritas al Poder Judicial.

Toda queja remitida por cualquier área del Poder Judicial, dependencia, institución pública o privada a la DEOCDH, será atendida de conformidad con los presentes Lineamientos.

**Artículo 11.-** Las quejas sólo se podrán presentar dentro del término de un año, a partir de que se hubieren cometido los hechos motivo de queja o de que la persona agraviada hubiera tenido conocimiento de los mismos.

Se entenderá que la persona agraviada tuvo conocimiento de los actos, cuando obre en constancias que conocía los hechos o exista evidencia que se hizo conocedora de los mismos.

**Artículo 12.-** Toda queja podrá presentarse, por las siguientes vías:

- I. Por escrito ante la DEOCDH;
- II. Por comparecencia en días y horas hábiles, en el lugar que ocupa la DEOCDH;

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*



- III. En los módulos de Orientación Ciudadana, ubicados en la planta baja de los principales inmuebles del Poder Judicial, y
- IV. Por correo electrónico institucional a la dirección: [quejas.derechoshumanos@oajcdmx.gob.mx](mailto:quejas.derechoshumanos@oajcdmx.gob.mx).

Salvo la queja presentada por comparecencia, las demás formas de presentación requerirán de ratificación, la cual se deberá realizar dentro de los tres días hábiles posteriores a la interposición de la misma ante la DEOCDH, en el entendido que, de no ser así, la misma se tendrá por no presentada, dejando a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía que considere, y se archivará el asunto como concluido.

**Artículo 13.-** Todas las quejas presentadas por cualquiera de las vías señaladas en el artículo anterior, deberán contener los siguientes requisitos:

- I. Nombre(s) y apellidos de la persona peticionaria y/o la persona agraviada;
- II. Domicilio que señale para oír y recibir notificaciones dentro de la Ciudad de México, según sea el caso o por los medios tecnológicos señalados para tal fin;
- III. Número telefónico y/o correo electrónico;
- IV. Narración de los hechos motivo de queja bajo protesta de decir verdad; especificando circunstancias de modo, tiempo y lugar;
- V. De preferencia, nombre(s), cargo y adscripción de las personas servidoras públicas señaladas como presuntamente responsables de los hechos motivo de queja, y
- VI. Todas las quejas de la persona peticionaria o persona agraviada, deben ser firmadas por éstas. Cuando éstas no sepan o no puedan firmar, estamparán su huella digital en presencia de dos personas testigos, salvo las presentadas por medios tecnológicos.

**Artículo 14.-** La presentación de una queja, no impide a la persona peticionaria o agraviada, el ejercicio de otros derechos y medios de defensa que puedan corresponder conforme a los ordenamientos aplicables, toda vez que la interposición de la queja no suspende, ni interrumpe sus plazos preclusivos, de prescripción o de caducidad.

#### Capítulo IV Del procedimiento

**Artículo 15.-** Una vez presentada y ratificada la queja, la DEOCDH, según sea el caso:



- I. **PREVENCIÓN.** - Si la queja carece de alguno de los requisitos establecidos en los artículos 10 y 13 de los presentes Lineamientos, se prevendrá, a la persona agraviada y/o peticionaria, para que, dentro del término de tres días hábiles, aclare, por escrito o en comparecencia, lo señalado en la prevención;
- II. **ADMISIÓN.** Cuando la queja cumpla todos los requisitos establecidos en los presentes Lineamientos, será admitida;
- III. **DESECHAMIENTO.** Cuando la queja verse sobre cuestiones de carácter jurisdiccional y/o sean hechos materia de los diversos Órganos de Control federal, local o la Contraloría del Poder Judicial, en términos del artículo 7 de los presentes Lineamientos, así como en caso de no desahogar la prevención a que se refiere la fracción I del presente artículo, la misma será desechada, situación que será notificada a la persona peticionaria y/o agraviada, e
- IV. **IMPROCEDENCIA.** Cuando los hechos motivo de queja excedan el término de un año a partir de que se hubiere iniciado su ejecución o de que la persona agraviada hubiere tenido conocimiento de los mismos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de los presentes Lineamientos.

**Artículo 16.-** Todas las notificaciones dirigidas a las personas peticionarias y/o agraviadas, se llevarán a cabo a través de los medios tecnológicos autorizados por éstas o en el domicilio que se señale para tal efecto.

Para las notificaciones realizadas por medios tecnológicos, deberá imprimirse el envío y recibo, y agregarse al expediente de queja, o bien, dejar constancia de la actuación especificando fecha, hora, con quién se entendió la comunicación, qué se informó, qué manifestó la persona, el nombre de la persona servidora pública, su cargo y firma.

Las notificaciones realizadas en el domicilio se harán por conducto de correo certificado.

**Artículo 17.-** La DEOCDH, en todos los casos, orientará en sus instalaciones, a la persona agraviada y/o peticionaria sobre la tramitación de la queja; tratándose de personas que no hablen el idioma español, se les proporcionará una persona intérprete o traductora, y en caso de ser persona con discapacidad se realizarán los ajustes razonables al procedimiento necesario para su atención.

Cuando la persona peticionaria y/o agraviada se encuentre privada de la libertad, la orientación se brindará, de ser viable, directamente en el Centro de Detención o Reclusión correspondiente, no obstante, de ser posible, se contactará a una persona familiar o persona de confianza que pueda dar seguimiento a la queja en nombre de la persona privada de la libertad.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several smaller initials below it.]*



ÓRGANO DE  
ADMINISTRACIÓN  
JUDICIAL

**Artículo 18.-** Una vez admitida la queja, la DEOCDH, hará del conocimiento de la persona servidora pública señalada como presunta responsable, mediante oficio los hechos motivo de la queja con la finalidad de que rinda un informe por escrito y atendiendo al principio de expedites, en un término de cinco días hábiles contados a partir de la recepción del correspondiente oficio, al que podrá acompañar la documentación que así considere necesaria para acreditar su dicho.

Prevía solicitud y justificación de la persona servidora pública señalada como responsable, dicho término podrá ampliarse por única ocasión, hasta por diez días hábiles.

**Artículo 19.-** Ante la falta de rendición de informe, sin causa justificada por parte de la persona servidora pública, se emitirán dos recordatorios con el ánimo de que la información y/o documentación solicitada sea remitida en un término de tres días hábiles.

Posterior a la emisión del segundo recordatorio y ante la falta de la presentación del informe, sin justificación alguna, se dará vista a la Contraloría del Poder Judicial o el Tribunal de Disciplina Judicial según corresponda, para los efectos administrativos conducentes.

**Artículo 20.-** Para dar atención y seguimiento a la queja, la DEOCDH podrá:

- I. Solicitar la colaboración y/o un informe a las diversas áreas involucradas en los hechos motivo de queja, a fin de que remitan datos que ayuden a esclarecer los hechos materia de queja;
- II. Realizar visitas o inspecciones en los lugares que estén relacionados con los hechos motivo de la queja, y
- III. Efectuar todas las demás acciones convenientes para el mejor conocimiento de los hechos motivo de la queja.

**Artículo 21.-** Una vez que la DEOCDH reciba el informe de la persona servidora pública, se notificará dicha situación a la persona peticionaria y/o agraviada, para que ésta exponga lo que a su derecho convenga dentro del término de 5 días hábiles, en el entendido que, de no hacerlo así, la queja será concluida por falta de interés.

**Artículo 22.-** Los indicios que presente la persona agraviada y/o peticionaria; la persona servidora pública; o bien las que la DEOCDH requiera y/o se allegue de oficio; serán consideradas para la determinación del caso.

**Artículo 23.-** En cualquier momento durante el procedimiento de queja y, hasta antes de su determinación, a solicitud de alguna de las partes, se podrá llegar a una conciliación, de lo contrario se continuará con el mismo hasta su conclusión.



ÓRGANO DE  
ADMINISTRACIÓN  
JUDICIAL

### Capítulo V De la conciliación

**Artículo 24.-** Una vez realizada la solicitud señalada en el artículo anterior, la DEOCDH, valorará en un término de 10 días hábiles, la posibilidad de una conciliación a partir de lo siguiente:

- I. Los hechos susceptibles de ser resueltos con acciones inmediatas o a corto plazo;
- II. Que la persona servidora pública presuntamente responsable, sea informada y notificada de los hechos motivo de queja, así como de la posibilidad de que el hecho motivo de queja sea resuelto, y
- III. Precisar las acciones en las que consista la conciliación y su plazo de cumplimiento; siempre que atiendan a la legalidad, la razonabilidad y congruencia con el hecho motivo de queja.

**Artículo 25.-** Posterior al análisis de la viabilidad de la conciliación, la DEOCDH, en un término máximo de 10 días hábiles, procurará un acuerdo entre las partes.

**Artículo 26.-** La DEOCDH conminará, por escrito, vía electrónica y/o telefónica a las partes, a la persona peticionaria y/o agraviada, así como a la persona servidora pública presuntamente responsable de los hechos motivo de queja, y de ser el caso a la persona titular del área del Poder Judicial involucrada o a quien este designe para tal efecto; fijará fecha y hora para llevar a cabo una o varias reuniones conciliatorias en las oficinas de la DEOCDH para formular y concretar acuerdos, los cuales se deberán materializar dentro del término de 30 días hábiles contados a partir del día en que se acordaron.

La DEOCDH podrá valorar una prórroga hasta por otros 30 días hábiles, en atención a las circunstancias que imperen en los acuerdos.

**Artículo 27.-** Una vez vencido el término señalado en el artículo 25 de los presentes Lineamientos para las pláticas conciliatorias, la DEOCDH verificará el cumplimiento de la medida conciliatoria, a través de requerimientos de informes; cada 20 días hábiles hasta la satisfacción de los acuerdos.

**Artículo 28.-** En caso de incumplimiento a los acuerdos establecidos en la conciliación por parte de las personas servidoras públicas, la DEOCDH dará vista a los órganos de control interno según sea el caso.

Por el contrario, si dicho incumplimiento es por parte de la persona peticionaria y/o agraviada, el caso se dará por concluido por falta de interés.

AL  
D  
S  
C. S. Y



**Artículo 29.-** Una vez cumplida la conciliación y su seguimiento, la DEOCDH dentro del término de 5 días hábiles dará por concluido el expediente, y se archivará.

**Capítulo VI**  
**De la conclusión del procedimiento**

**Artículo 30.-** La DEOCDH dará por concluida una queja, en los siguientes supuestos:

- I. Por haberse solucionado el motivo de queja durante el trámite de la misma;
- II. Por incompetencia, por devenir de hechos que pertenecen a otra jurisdicción, y/o son competencia de diversa área del Poder Judicial, o cuando a quien se imputan los hechos motivo de queja, no es autoridad o persona servidora pública que desempeñe un empleo, cargo o comisión en el Poder Judicial;
- III. Por desistimiento de la persona agraviada y/o peticionaria. El desistimiento puede ser por escrito o comparecencia ante la DEOCDH;
- IV. Por falta de interés de la persona agraviada y/o peticionaria, entendiéndose por esta como la omisión de proporcionar seguimiento a la queja en el transcurso de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente en que la DEOCDH la haya citado y/o solicitado alguna manifestación;  
  
Se entiende que también hay falta de interés cuando la persona peticionaria y/o agraviada incumple los acuerdos conciliatorios;
- V. Por no existir elementos suficientes que funden los hechos motivo de queja;
- VI. Por imposibilidad para identificar a la persona servidora pública señalada en los hechos motivo de queja como presuntamente responsable;
- VII. Por deceso, jubilación y/o porque la persona servidora pública señalada como presuntamente responsable de los hechos motivo de queja, deje de prestar sus servicios para el Poder Judicial, y
- VIII. Por quedar sin materia.

**Artículo 31.-** Una vez concluida la queja por alguno de los supuestos del artículo anterior, así como en los casos de las fracciones I, III y IV del artículo 15 del presente ordenamiento, se archivará el asunto como totalmente concluido, notificándose a la persona peticionaria y/o agraviada, en la forma que establece el artículo 16 de los presentes Lineamientos.



**Capítulo VII**  
**De la atención a personas peticionarias**  
**diversas a la interposición de una queja**

**Artículo 32.-** La DEOCDH, una vez valorados los hechos que constan en la petición, y si en ella no constan hechos relacionados con el Poder Judicial; se brindará orientación a la persona solicitante, y previo consentimiento de ésta, realizará las gestiones necesarias para su atención, entre ellas, canalizaciones, solicitudes de colaboración y gestiones, para que sean atendidas por la autoridad o persona servidora pública competente.

En caso de remisiones a otras instancias de derechos humanos, éstas se realizarán en el más breve plazo y se le informará de ello a la persona peticionaria.

**Artículo 33.-** La DEOCDH, posterior a la realización de las gestiones, orientaciones, canalizaciones, solicitudes de colaboración y otras acciones necesarias para atender a la persona peticionaria:

- I. Se tendrá por atendida y se archivará cuando, se haya brindado una atención conforme a derecho por parte de la autoridad o persona servidora pública competente, y
- II. Se realizará un atento recordatorio cuando, se carezca de una respuesta por parte de la autoridad o de la persona servidora pública competente.

**Transitorios**

**Primero:** Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Judicial del Poder Judicial de la Ciudad de México. Para su mayor difusión deberán publicarse en el Portal de Internet del Poder Judicial de la Ciudad de México.

**Segundo:** Se deja sin efectos el Acuerdo General 41-27/2019, emitido por el extinto Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México, en sesión plenaria de fecha seis de agosto de dos mil diecinueve, mediante el cual se autorizaron los "*Lineamientos para la Atención de Quejas contra Personas Servidoras Públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México*", así como cualquier disposición administrativa que se oponga a los presentes Lineamientos.

**Tercero:** Las quejas iniciadas con anterioridad a la entrada en vigor de los presentes Lineamientos se substanciarán conforme a las disposiciones vigentes en aquel momento.

Handwritten notes and signatures in blue ink, including the letters 'DS' and 'R'.



ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL

Elaborados por:

Mtra. Susana Bátiz Zavala  
Directora Ejecutiva de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos

Revisados por:

Dr. Erik Ávila Flores  
Director de Estudios Jurisdiccionales

Validados por:

Dr. Daniel González Ramírez  
Director Ejecutivo de Desarrollo Jurisdiccional

Handwritten initials in the bottom left corner.



ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL

Autorizados por:

El Pleno del Órgano de Administración Judicial del Poder Judicial de la Ciudad de México

Jorge Guerrero Meléndez  
Presidente

Reyna Concepción Mince Serrano  
Administradora Judicial

Victor Hugo González Rodríguez  
Administrador Judicial

Sara Alicia Alvarado Avendaño  
Administradora Judicial

Moises Vergara Trejo  
Administrador Judicial

*Handwritten signature*