



Con la finalidad de atender las quejas, comentarios y/u observaciones que las madres, padres y/o tutores(as) manifiesten sobre el servicio que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil del Poder Judicial de la Ciudad de México, se implementarán en los CENDI las acciones que se deben realizar bajo un trato amable y digno, con la debida confidencialidad de datos personales, con fundamento en el artículo 9, punto 2, de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, y el artículo 7, fracción II, de los Lineamientos Generales sobre Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México bajo el siguiente:

### **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE QUEJAS, COMENTARIOS Y/U OBSERVACIONES SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LOS CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**PRIMERO.** - Las madres, padres y/u tutores(as) podrán presentar su queja, comentarios u observaciones a través del formato (CC-18-16) que para tal efecto se encuentra publicado en la página de intranet del Poder Judicial de la Ciudad de México, en el siguiente vínculo [https://intranet.poderjudicialcdmx.gob.mx/cendi\\_1/](https://intranet.poderjudicialcdmx.gob.mx/cendi_1/) o bien podrán solicitarlo con cualquiera de los actores educativos de las áreas técnicas (Pedagogía, Trabajo Social, Psicología Preventiva, Servicio Médico Preventivo, Nutrición, Odontología Preventiva) en el área del filtro del CENDI.

**SEGUNDO.** - Una vez que las madres, padres y/o tutores llenen el formato señalado en el numeral que antecede, deberán entregarlo propiamente requisitado y firmado a la persona Titular del CENDI.

**TERCERO.** - La persona Titular del CENDI, recibirá el formato e invitará a la madre, padre y/o tutor(a) a la Dirección del CENDI para escucharle con empatía, sin interrumpir y sin dar opinión personal sobre lo expuesto del tema a tratar<sup>1</sup>.

**CUARTO.** - La persona Titular del CENDI, informará a la madre, padre y/o tutor(a) el plazo en el que a su consideración dependiendo del tema a tratar se necesite para ejecutar las acciones conducentes para resolver el tema planteado.

**QUINTO.** - La persona Titular del CENDI, analizará el tema y con base en su criterio y con el asesoramiento de la o las áreas técnicas (Pedagogía,

<sup>1</sup> En caso de que por la naturaleza o gravedad del tema sea necesario atenderlo en otras instancias, la persona Titular del CENDI lo informará inmediatamente por escrito a la Coordinación de los CENDI.



Trabajo Social, Psicología Preventiva, Servicio Médico Preventivo, Nutrición, Odontología Preventiva) dará las instrucciones pertinentes para su atención, seguimiento y resolución. Informará al Consejo Técnico para que, de manera interdisciplinaria, realicen las acciones específicas debidamente documentadas sobre el tema y le den seguimiento para presentar el reporte.<sup>2</sup>

**SEXTO.** - Una vez que la persona Titular del CENDI reciba el reporte técnico de las áreas, citará a la madre, padre y/o tutor(a) para informar el plan de acción a seguir.

**SÉPTIMO.** - En la reunión que se celebre, se informará a la madre, padre y/o tutor(a), las acciones específicas realizadas para atender el tema y su seguimiento debidamente documentado y se le hará de su conocimiento el plan de acción, acordando de ser el caso las acciones necesarias dentro del CENDI como en casa, todas en beneficio para el sano desarrollo de la niña o niño

**OCTAVO.** - Una vez realizadas las acciones que anteceden la persona Titular informará a la Coordinación de los CENDI, mediante el *Informe Global de actividades (CC-18-02)* en el apartado de *Seguimiento de casos relevantes del Consejo Técnico*.

**NOVENO.** - De ser necesario la persona Titular del CENDI tendrá que llevar a cabo el procedimiento que se encuentran establecido en los "*Lineamientos para la Revisión de Vídeos generados en los Sistemas de Seguridad y Vigilancia dentro de los Centro de Desarrollo Infantil del Poder Judicial de la Ciudad de México*".

**DÉCIMA-** El cumplimiento y verificación del presente Protocolo estará sujeto a la persona Titular del CENDI que conozca de la queja, comentarios u observaciones.



<sup>2</sup> Todas las actuaciones obrarán en el apartado del área que corresponda dentro del "Expediente Único del Niño y la Niña" como caso especial.