



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

 **CONAPRED**  
CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR  
LA DISCRIMINACIÓN

 **PROFEDET**  
PROCURADURÍA FEDERAL DE LA  
DEFENSA DEL TRABAJO

**“MANUAL INTERNO PARA  
LA ATENCIÓN INTEGRAL Y  
ESPECIALIZADA PARA PERSONAS  
Y GRUPOS VULNERABLES O EN  
SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN  
DE LA PROCURADURÍA FEDERAL  
DE LA DEFENSA DEL TRABAJO”**



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



**CONAPRED**  
CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR  
LA DISCRIMINACIÓN



**PROFEDET**  
PROCURADURÍA FEDERAL DE LA  
DEFENSA DEL TRABAJO

**“MANUAL INTERNO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL Y ESPECIALIZADA  
PARA PERSONAS Y GRUPOS VULNERABLES O EN SITUACIÓN DE  
DISCRIMINACIÓN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA  
DEL TRABAJO”.**

**Mayo 2023**

*[Handwritten signatures in blue ink]*



**2023**  
AÑO DE  
**Francisco  
VILLA**

EL REVOLUCIONARIO FRANCISCO VILLA



## ÍNDICE

1. Introducción .....	3
2. Glosario .....	5
3. Marco Normativo.....	9
4. Derechos y principios rectores.....	11
4.1 Perspectiva de derechos humanos.....	11
4.2 Trato digno .....	13
4.3 Igualdad y no discriminación .....	13
4.4 Igualdad sustantiva .....	19
4.5 Interseccionalidad .....	22
4.6 Transversalidad.....	24
4.7 Atención integral.....	25
4.8 Perspectiva de género.....	25
4.9 No revictimización.....	27
4.10 Interés superior de la niñez .....	27
4.11 Estabilidad laboral reforzada .....	29
4.12 Carga dinámica de la prueba .....	30
5. Atención enfocada a grupos históricamente discriminados o en situación de vulnerabilidad.....	32
5.1 Capacitación de los servidores públicos de la PROFEDET.....	32
5.2 Recepción, Asesoría y Representación Jurídica .....	33
5.3 Atención libre de discriminación .....	35
5.4 Pautas básicas para la atención de personas usuarias .....	35
5.5 Directrices para la atención de grupos en situación de vulnerabilidad .....	37
6. Herramientas de Consulta .....	47
TRANSITORIOS.....	48

Handwritten blue ink marks on the right side of the page, including a checkmark, a large 'X', an arrow pointing up, a checkmark, a circle, and a signature.



Handwritten blue ink mark at the bottom center.

Handwritten blue ink mark at the bottom right.



## 1. Introducción

La reforma Constitucional en materia de derechos humanos de junio de 2011 modificó el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconociendo la obligación del Estado de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de todas las personas sin ningún tipo de discriminación. Lo que a su vez ha modificado la visión de los derechos humanos en México por más de una década.

En concordancia, el artículo 2 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación dispone la obligación del Gobierno Federal de eliminar todo obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos y las libertades en condiciones de igualdad. Asimismo, el artículo 17, fracciones III y IV, de la misma ley, establece que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) tiene entre su objeto formular y promover políticas públicas para la igualdad de oportunidades y de trato a favor de las personas que se encuentren en territorio nacional, así como coordinar las acciones de las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo Federal en materia de prevención y eliminación de la discriminación.

Por su parte, el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 establece como uno de sus principios rectores el “no dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera”, el cual mandata a las diferentes dependencias y entidades de la Administración Pública Federal a implementar acciones encaminadas a eliminar las barreras estructurales de desigualdad y contribuir a alcanzar la igualdad sustantiva entre todas las personas. Derivado de él, se encuentra el Programa Nacional para la Igualdad y No Discriminación 2021-2024 (PRONAIND) elaborado, coordinado y supervisado por el CONAPRED, el cual contiene un conjunto de acciones específicas para la implementación de la política antidiscriminatoria a nivel nacional.

El PRONAIND tiene como uno de sus objetivos prioritarios el “reducir las prácticas discriminatorias que generan exclusión y desigualdad social para los grupos históricamente discriminados y que obstaculizan el ejercicio de los derechos humanos en el ámbito laboral”. Como parte de las acciones que se derivan de este objetivo se encuentra la de promover la armonización normativa sobre el derecho al trabajo sin discriminación, para favorecer la igualdad en dignidad y



derechos, por lo que se planteó la revisión y en su caso la actualización del *Manual Interno para la Atención Integral y Especializada para Personas y Grupos Vulnerables o en situación de Discriminación* difundido en noviembre de 2018 por la Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo (PROFEDET), con el propósito de aportar elementos de mejora que abonen a su contenido y ayuden a su personal a brindar un servicio con enfoque inclusivo y sin discriminación, teniendo en cuenta las importantes funciones que realiza la PROFEDET en la defensa de los derechos al trabajo y la seguridad social de las personas trabajadoras en términos del artículo 530 de la Ley Federal del Trabajo.

La acción de mejora se dividió en dos partes. En la primera, se identifican los derechos y principios rectores que la PROFEDET debe observar para garantizar una prestación del servicio con un enfoque inclusivo y de derechos humanos, los cuales se encuentran contenidos en la Constitución, las convenciones internacionales de las que México es parte, las leyes secundarias y los criterios de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN); y, en la segunda, se desglosan las acciones prácticas para incluir directrices antidiscriminatorias en los servicios gratuitos de orientación, asesoría, asistencia y representación jurídica, para proteger los derechos laborales de las personas trabajadoras y sus beneficiarios, atendiendo el marco de derechos humanos, la pertinencia cultural y el enfoque diferenciado, a fin de que la atención que brinde la PROFEDET sea incluyente y teniendo en cuenta los derechos, características y necesidades de los grupos históricamente discriminados o en situación de vulnerabilidad.

Con ello, esperamos colaborar en la mejora del contenido, aplicación y alcance del presente Manual, y contribuir a que la atención y defensa que presta la PROFEDET a las personas trabajadoras de nuestro país se realice de forma inclusiva y sin discriminación.

Finalmente, es importante señalar que este trabajo es resultado de un diálogo común y compromiso compartido entre la PROFEDET y el CONAPRED que esperamos sea continuo, fructífero y contribuya al buen desempeño de nuestras respectivas responsabilidades institucionales, al respeto efectivo de los derechos humanos y a la transformación social en curso impulsada por el Gobierno de la República.

Ciudad de México





## 2. Glosario

**CONAPRED.** Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

*Discapacidad física (motriz/motora).* Es la secuela o malformación que deriva de una afección en el sistema neuromuscular a nivel central o periférico, dando como resultado alteraciones en el control del movimiento y la postura, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.<sup>1</sup>

*Discapacidad mental.* Alteración o deficiencia en el sistema neuronal de una persona, que aunado a una sucesión de hechos que no puede manejar, detona un cambio en su comportamiento que dificulta su pleno desarrollo y convivencia social.<sup>2</sup>

*Discapacidad intelectual.* Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en la estructura del pensamiento razonado, como en la conducta adaptativa de la persona.<sup>3</sup>

*Discapacidad Sensorial.* Es la deficiencia estructural o funcional de los órganos de la visión, audición, tacto, olfato y gusto, así como de las estructuras y funciones asociadas a cada uno de ellos.<sup>4</sup>

*Discriminación.* Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud física o mental, jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o

<sup>1</sup> Artículo 2, fracción X de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

<sup>2</sup> Idem, fracción XI.

<sup>3</sup> Idem, fracción XII.

<sup>4</sup> Ibidem, fracción XIII.

24



filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.<sup>5</sup>

*Estereotipos de género.* Son aquellos atributos que se relacionan con las características que social y culturalmente han sido asignadas a hombres y mujeres a partir de las diferencias físicas, biológicas, sexuales y sociales basadas principalmente en su sexo.<sup>6</sup>

A partir de esta asignación estereotípica de la identidad, aceptada o no por la persona, la sociedad distribuye funciones, valores, recursos, oportunidades, derechos y poder. Si bien los estereotipos afectan tanto a mujeres como a hombres, tienen un mayor efecto negativo en las mujeres a las que históricamente la sociedad les ha asignado roles de subordinación, inferioridad e incapacidad.

*Expresión de género.* Es la manifestación libre del género de una persona. Puede incluir la forma de vestir, caminar, hablar, pensar, sentir, relacionarse con otras personas, apropiarse de su propio cuerpo, en ocasiones modificarlo, entre otros aspectos.<sup>7</sup>

*Género.* Se refiere a los atributos que social, histórica, cultural, económica, política y geográficamente, entre otros, han sido asignados a los hombres y a las mujeres.

Se utilizan para referirse a las características que, social y culturalmente, han sido identificadas como "masculinas" y "femeninas", las cuales abarcan desde las funciones que históricamente se le han asignado a uno u otro sexo (proveer vs. cuidar), las actitudes que por lo general se les imputan (racionalidad, fortaleza, asertividad vs. emotividad, solidaridad, paciencia), hasta las formas de vestir, caminar, hablar, pensar, sentir y relacionarse.<sup>8</sup>

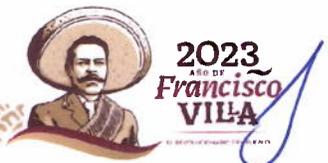
*Identidad de género.* Es la experiencia interna e individual del género, tal como cada persona la asume, siente y vive, misma que puede corresponder o no con el sexo que le asignaron al nacer. Incluye la apropiación personal de su propio cuerpo, que podría o no involucrar la modificación de su apariencia o

<sup>5</sup> Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, artículo I, fracción III.

<sup>6</sup> Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual, numeral 2, inciso r).

<sup>7</sup> Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales, CONAPRED, 2016. p. 19-20

<sup>8</sup> Idem, p 20



*[Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page]*

*[Handwritten blue ink mark at the bottom center]*



funcionalidad a través de tratamientos farmacológicos, quirúrgicos o de otra índole, elegidos de forma libre.<sup>9</sup>

LFT. Ley Federal del Trabajo.

*Orientación sexual.* Es la capacidad de cada persona de sentir una atracción emocional, erótica, afectiva y sexual por personas de su mismo sexo, diferente al suyo, o de más de un sexo, con una identidad o expresión de género idéntica o diferente a la suya, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con dichas personas.<sup>10</sup>

*Personas adultas mayores.* La Ley de Derechos de las Personas Adultas Mayores<sup>11</sup> así como la Comisión Nacional de Derechos Humanos, utilizan el término para referirse a las personas que cuenten con sesenta años o más de edad.

*Personas afroamericanas.* Es el término usado en la Constitución para reconocer a las personas, comunidades y pueblos que descienden de poblaciones que llegaron del continente africano a México durante el periodo virreinal (1521-1810) como resultado de procesos de esclavización y se asentaron en este territorio antes de la formación del Estado-Nación, y que además poseen formas de identidad singulares, con sus propios usos, costumbres, tradiciones y expresiones culturales, de organización familiar y social, de uso de la tierra y economía.<sup>12</sup>

*Personas intersexuales.* Son todas aquellas situaciones en las que la anatomía o fisiología sexual de una persona no se ajusta completamente a los estándares definitivos para los dos sexos que culturalmente han sido asignados como masculinos o femeninos.<sup>13</sup>

La intersexualidad no siempre es inmediatamente evidente al momento de nacer, algunas variaciones lo son hasta la pubertad o la adolescencia y otras no se pueden conocer sin exámenes médicos adicionales, pero pueden manifestarse en la anatomía sexual primaria o secundaria que es visible.

<sup>9</sup> Blazquez Graf, Norma y otras, *Investigación feminista, Epistemología, metodología y representaciones sociales*, Universidad Nacional Autónoma de México, 2012, p. 23.

<sup>10</sup> Orientación sexual e identidad de género en el derecho internacional de los derechos humanos, Oficina del Alto Comisionado, ONU, consultado el 14 de marzo de 2019 en el siguiente link: <http://acnudh.org/wp-content/uploads/2013/11/orientaci%C3%B3n-sexual-e-identidad-de-g%C3%A9nero2.pdf>.

<sup>11</sup> En su artículo 3º, fracción I.

<sup>12</sup> Cfr. *Derechos colectivos y reconocimiento constitucional de las poblaciones afroamericanas*, CONAPRED, 2015

<sup>13</sup> Cfr. CIDH. *Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes*.



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten notes and signatures in blue ink]*



*Personas transexuales.* Son aquellas que se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género y al sexo opuestos a los que social y culturalmente se les asigna en función de su sexo de nacimiento, y que pueden optar por una intervención médica-hormonal, quirúrgica o ambas-para adecuar su apariencia física y corporalidad a su realidad psíquica, espiritual y social.<sup>14</sup>

*PROFEDET.* Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.

*PRONAIND.* Programa Nacional para la Igualdad y No Discriminación.

*SCJN.* Suprema Corte de Justicia de la Nación.

*Sexo.* Referencia a los cuerpos sexuados de las personas; esto es, a las características biológicas (genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas) a partir de las cuales las personas son clasificadas como machos o hembras de la especie humana al nacer, a quienes se nombra como hombres o mujeres, respectivamente.<sup>15</sup>

*Violencia de Género* La violencia basada en el género es un término utilizado para describir los actos perjudiciales perpetrados en contra de una persona sobre la base de las diferencias que la sociedad asigna a hombres y mujeres. Este tipo de violencia es mayormente ejercida en contra de las mujeres, debido a la creencia social de que los hombres tienen el dominio sobre ellas y, por lo tanto, el derecho a ejercer violencia en su contra.<sup>16</sup>

Al respecto, es importante considerar la definición que brinda la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará) sobre violencia contra la mujer: "cualquier acción o conducta basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado".

<sup>14</sup> Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales, CONAPRED, p 33.

<sup>15</sup> Ibidem, p 31

<sup>16</sup> ONU, consultado por última vez el 30 de mayo de 2023 en el siguiente link: <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>



Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page, including a large 'X' at the top, a signature, and the initials 'RC'.

Handwritten blue ink mark at the bottom center of the page.



### 3. Marco Normativo

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05/02/1917 y sus reformas.

Ley Federal del Trabajo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01/04/1970 y sus reformas.

Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13/03/2003 y sus reformas.

Ley General de Víctimas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09/01/2013 y sus reformas.

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30/05/2011 y sus reformas.

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 02/08/2006 y sus reformas.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01/02/2007 y sus reformas.

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25/06/2002 y sus reformas.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11/06/2003 y sus reformas.

Ley del Instituto Mexicano de la Juventud, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 06/01/1999 y sus reformas.

Ley del Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 04/12/2018 y sus reformas.

Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 04/12/2014 y sus reformas.

A



Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31/08/2022.

Código de Ética de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08/02/2022.

Código de Conducta de las personas servidoras públicas de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo ratificado mediante Acuerdo 06/2°O/2022 por el Comité de Ética de la PROFEDET, en su Segunda Sesión Ordinaria 2022 del 22/06/2022.

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12/07/2019.

Programa Nacional para la Igualdad y No Discriminación 2021-2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14/12/2021.

Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03/01/2020.

*[Handwritten signatures in blue ink]*



*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*



## 4. Derechos y principios rectores

### 4.1 Perspectiva de derechos humanos

Los derechos humanos son “atributos inherentes a la dignidad humana superiores al poder del Estado. La dignidad de la persona humana es el origen, la esencia y el fin de todos los derechos humanos u otros derechos necesarios para que los individuos desarrollen integralmente su personalidad; reconocen su calidad única y excepcional a todo ser humano que debe ser respetada y protegida integralmente sin excepción alguna. Los derechos humanos son universales en tanto son inherentes a todas las personas y conciernen a la comunidad internacional en su totalidad.”<sup>17</sup>

Tal y como lo establece el artículo 1º de la Declaración Universal de Derechos Humanos:

*“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.”*

Los derechos humanos son un catálogo de derechos esenciales y libertades fundamentales cuyo reconocimiento ha sido gradual a lo largo de la historia y relativamente reciente, pues no siempre todos los derechos fueron para todas y todos. Inicialmente surgieron en el siglo XVIII como una forma de proteger a la libertad individual del poder del Estado a través de los llamados derechos civiles y políticos como la libertad de expresión, el acceso a la justicia o el derecho al voto que, en su origen, no eran universales, sino exclusivos de unas pocas personas que tenían el estatus de ciudadanos quedando excluidos de ello las mujeres, los esclavos, las personas que no sabían leer ni escribir, no tenían patrimonio propio o tenían una capacidad jurídica reducida. Posteriormente, a lo largo del siglo XX y hasta nuestros días se han incorporado otros para garantizar un mínimo de bienestar general a través de los llamados derechos sociales como los derechos a la educación, la salud, el medio ambiente sano, el trabajo y la seguridad social.

<sup>17</sup> “Estándares sobre principios generales. I. Nomenclatura y universalidad de los derechos; reconocimiento de derechos y garantías; restricciones”, en FERRER MAC-GREGOR, Eduardo, CABALLERO, José Luis y STEINER, Christian (coord.), *Derechos Humanos en la Constitución: comentarios de jurisprudencia constitucional e interamericana*, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, Suprema Corte de Justicia de la Nación y Fundación Konrad Adenauer, México, 2013, 1ª edición, tomo I, p. 5.



los cuales –de forma gradual y progresiva– tienden a la universalidad y protección de todas las personas. Estos derechos son producto del devenir de las sociedades contemporáneas, del desarrollo de los sistemas políticos democráticos, del cambio en los contextos económicos y culturales, pero también de los movimientos sociales, las protestas masivas, la lucha y el activismo de diversos colectivos que exigieron y siguen exigiendo su reconocimiento, por lo que no se trata de un catálogo cerrado sino abierto que evoluciona a lo largo del tiempo.

En nuestro país, el artículo 1º de la Constitución establece la obligación de todas las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de todas las personas, lo que conlleva que las leyes, políticas, programas, servicios y, en general, cualquier acción de gobierno se realice teniendo en cuenta esta perspectiva de derechos humanos que coloca a las personas en el centro de toda actividad pública, bajo los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, es decir, considerando que los derechos humanos son de todas las personas sin distinción alguna, su efectividad depende de la realización de otros derechos, no pueden dividirse ni separarse y se debe procurar la ampliación gradual de su goce y ejercicio sin retroceso.

Las tesis aisladas y jurisprudencias que emite la Suprema Corte de Justicia de la Nación y demás autoridades federales competentes, cuya aplicación, por parte de las autoridades al momento de resolver contribuyen a la reparación de los daños causados a las personas víctimas de discriminación.

Ejemplo de lo anterior, es la tesis con número de Registro digital: 2012753 "DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE EDAD EN EL ÁMBITO LABORAL...", donde la autoridad al valorar los hechos y pruebas ofrecidas por las partes tiene la obligación constitucional de observar lo expuesto en la demanda, con la finalidad de establecer si la parte actora fue despedida con motivo de su edad, toda vez que tiene la obligación de atender cualquier indicio o manifestación que involucre actos de discriminación que pudieran acontecer en el ámbito laboral.

La PROFEDET como órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social con autonomía técnica y administrativa, tiene la misión de proteger los derechos laborales de las personas trabajadoras, sus beneficiarias y sindicatos, en el ámbito, la materia y la competencia federal, a través de los servicios de asesoría, asistencia, orientación y la representación jurídica, de conformidad con las atribuciones conferidas a la Procuraduría, promoviendo la prevención y defensa con un enfoque incluyente bajo los principios de gratuidad, honestidad, eficiencia, eficacia, oportunidad, calidad y calidez.





## 4.2 Trato digno

La SCJN ha señalado que la dignidad humana “no es una simple declaración ética, sino que se trata de una norma jurídica que consagra un derecho fundamental a favor de la persona y por el cual se establece el mandato constitucional a todas las autoridades, e incluso, particulares, de respetar y proteger la dignidad de todo individuo, entendida ésta –en su núcleo más esencial– como el interés inherente a toda persona, por el mero hecho de serlo, a ser tratada como tal y no como un objeto, a no ser humillada, degradada, envilecida o cosificada.”<sup>18</sup>

De esta manera, la dignidad es un valor intrínseco a cada persona, reconocido en la Constitución y las convenciones internacionales, cuya protección es elemental para garantizar el goce y ejercicio efectivo de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Este principio está incorporado en el segundo párrafo del artículo 2º de la LFT al establecer que:

*“Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador...”*

En el ejercicio del servicio público el trato digno se refiere a todas aquellas acciones que sean necesarias para garantizar que éste se preste de forma respetuosa con las personas y sus derechos, brindando la orientación, apoyo y asistencia que sea necesaria con profesionalismo, de forma diligente, solidaria, amable y con empatía. Asimismo, supone la necesidad de hacer todos los ajustes que sean necesarios e implementar las medidas de inclusión y nivelación que requieran las personas que pertenecen a grupos históricamente discriminados o en situación de vulnerabilidad como, por ejemplo, las personas adultas mayores, las personas con discapacidad, o las personas pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas y afrodescendientes.

## 4.3 Igualdad y no discriminación

<sup>18</sup> Tesis de jurisprudencia 1a./J. 37/2016 (10ª), de rubro DIGNIDAD HUMANA. CONSTITUYE UNA NORMA JURÍDICA QUE CONSAGRA UN DERECHO FUNDAMENTAL A FAVOR DE LAS PERSONAS Y NO UNA SIMPLE DECLARACIÓN ÉTICA.



La igualdad y la no discriminación son derechos humanos interrelacionados y complementarios. El primero supone una acción positiva “de hacer” en tanto busca garantizar que todas las personas gocen y ejerzan los mismos derechos y libertades considerando sus diferencias y compensando las desigualdades; mientras el segundo supone una acción negativa “de no hacer” evitando que las personas sean sujetas a distinciones, exclusiones, restricciones o preferencias arbitrarias, injustas, irracionales, subjetivas o desproporcionadas.

El derecho a la igualdad es un “derecho llave” pues su garantía posibilita el goce y ejercicio de otros derechos humanos y su vulneración los afecta.

### Ejemplos:

- Despedir a una mujer lesbiana por su orientación sexual viola su derecho a la igualdad y también su derecho al trabajo.
- No contratar a un joven con tatuajes, viola su derecho a la igualdad y a su libre desarrollo de la personalidad.
- No prever rampas de acceso en espacios abiertos al público para personas con discapacidad motriz que usan sillas de ruedas, viola su derecho a la igualdad y a que el entorno realice ajustes razonables.

Entendemos por discriminación cualquier conducta que, por acción u omisión, de forma voluntaria o no, distingue, excluye, restringe o privilegia a las personas de forma injustificada (conducta), que genera una afectación a su dignidad, integridad y derechos humanos (resultado), motivada por sus características innatas o inherentes<sup>19</sup> (nexo causal), es decir, aquellas que definen su individualidad y su relación con otras, y que no cambian por ser parte esencial de su identidad personal o colectiva, como lo son: el sexo, la orientación sexual, la identidad y expresión de género, la edad, el embarazo, la discapacidad, la condición de salud, el nivel socioeconómico, la situación jurídica, la apariencia física, la nacionalidad, la cultural, la religión, las relaciones familiares, la pertenencia a un pueblo o comunidad indígena o afrodescendiente, etc.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Los criterios judiciales de la SCJN y la doctrina también se refieren a ellos como “categorías sospechosas” o “categorías protegidas”.

<sup>20</sup> Véanse las definiciones contenidas los artículos 1º Constitucional, 1º fracción III de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, y 1.1 de la Convención Interamericana contra toda Forma de Discriminación e Intolerancia.





En el origen de los actos de discriminación se encuentran prácticas sociales que reproducen, amplían o perpetúan prejuicios, estereotipos y estigmas negativos en contra de algunas personas y colectivos, que son falsas creencias que asumimos como ciertas, que simplifican la realidad, etiquetan superficialmente o denigran injustamente a las personas y, en algunos casos, sirven como pretexto para justificar burlas, estigmatismos agresiones, discursos discriminatorios y crímenes de odio.

### **Ejemplos:**

- Creer que las mujeres son incapaces de asumir cargos directivos y que sólo llegan a ellos gracias a los favores de un hombre.
- Suponer que las personas adultas mayores o con discapacidad no pueden incorporarse eficientemente a alguna actividad productiva remunerada.
- Pensar que las personas de la comunidad LGBT+ son más propensas a contraer VIH por lo que no son aptas para el desempeño de trabajos de contacto físico o cuidado de la salud.

Ahora bien, no todo trato diferenciado es discriminatorio si es justificado, es decir, si cumple con los parámetros de racionalidad, objetividad y proporcionalidad.

### **Ejemplos:**

- Solicitar como requisito de contratación para ocupar la gerencia de contabilidad en una empresa que la persona aspirante tenga título profesional en contaduría pública, no es discriminatorio por ser un requisito razonable para las funciones a realizar, es un parámetro objetivo que no está en función de la apreciación subjetiva de otra persona y es proporcional porque es el requisito mínimo para el perfil del puesto.
- Caso contrario, si se pidieran otros requisitos como una edad máxima de 35 años, "buena presentación", que la persona esté soltera; o bien, que la convocatoria excluyera explícitamente a mujeres o egresados de universidades públicas, u obligara a las personas a practicarse exámenes médicos como el de VIH; pues son requisitos que nada tienen que ver de forma razonable con las cualidades profesionales requeridas para el desempeño del cargo, están sujetos a una valoración subjetiva o son desproporcionados porque exceden lo necesario. Por lo tanto, constituyen un



trato diferenciado injustificado y violan los derechos humanos a la igualdad, no discriminación y trabajo.

La igualdad y no discriminación también demandan identificar las condiciones estructurales de desigualdad a las que históricamente se han sometido a ciertas personas y grupos sociales, así como reconocer que la discriminación amplía esas brechas estructurales de desigualdad. Dice el autor Patricio Solís: “la discriminación suele ser entendida como un trato injusto de unas personas hacia otras, en virtud de la pertenencia de estas últimas a un grupo social sobre el cual existen prejuicios u opiniones sociales negativas. La discriminación no se restringe a las prácticas individuales, ya que tiene profundas raíces en un orden social e histórico que trasciende las conductas aisladas de las personas. Asimismo, la discriminación tiene consecuencias colectivas que van mucho más allá de las relaciones interpersonales, entre ellas la privación en el disfrute de los derechos y la reproducción de la desigualdad social.”<sup>21</sup>

Para el PRONAIND: “la discriminación estructural es desigualdad de trato institucionalizada, normalizada no sólo en esos prejuicios y estereotipos sociales imperantes, sino también en las normas, las interpretaciones jurídicas, las decisiones presupuestarias, las políticas y programas públicos. El trato desigual deja de estar en lo simbólico y cultural cuando comienza a influir en los procedimientos, rutinas de actuación e incluso los arreglos organizativo-institucionales, tanto en el ámbito público como en el privado, a partir de los cuales regimos nuestra vida en sociedad: la familia, la escuela, el trabajo, los servicios de salud, la protección en seguridad social, la procuración e impartición de justicia. Es a este nivel que la discriminación alcanza un estatus de fenómeno estructural que daña la dignidad y afecta gravemente a las personas y grupos sociales estigmatizados y discriminados, más allá de las voluntades individuales de las personas.”<sup>22</sup>

De entre los grupos históricamente discriminados o en situación de vulnerabilidad que enfrentan mayores brechas estructurales de desigualdad se encuentran las mujeres, las personas adultas mayores, las personas con discapacidad, las personas de la comunidad LGBT+, las personas con VIH, las personas pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas y afrodescendientes, las personas migrantes, las personas en reclusión y las personas en situación de calle.

<sup>21</sup> SOLÍS, Patricio, *Discriminación estructural y desigualdad social*, Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, México, 2017, 1ª edición, p. 25.

<sup>22</sup> Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 14 de diciembre de 2021.





### Ejemplos:

- En México las y los jóvenes indígenas enfrentan los mayores obstáculos para ingresar a la escuela, esta desventaja es acumulativa y termina reflejándose en el acceso a la educación superior, pues tienen una probabilidad de 42 veces más alta que las y los jóvenes no indígenas de no haber cursado un solo grado de escolaridad, pudiendo afectar a largo plazo su acceso a diversas oportunidades laborales e inclusive limitar su ingreso a la economía formal.
- También en nuestro país existe una fuerte división por género del trabajo remunerado y no remunerado. 4 de cada 10 hombres ejercen un empleo remunerado sin realizar labores no remuneradas, la proporción de mujeres en la misma situación es 6 veces menor. Y con posiciones ocupacionales y escolaridad similares los hombres reciben un ingreso laboral por hora trabajada 34.2% superior al de las mujeres. Asimismo, desde la experiencia del CONAPRED los despidos por embarazo constituyen uno de los cinco motivos más frecuentes de discriminación en las quejas que recibe, que sufren –por razones obvias– las mujeres y las personas gestantes y, por desgracia, constituye una práctica sistemática y generalizada en el mundo del trabajo que se traduce en una violación recurrente a los derechos humanos de igualdad, no discriminación, ejercicio libre de la maternidad y, por supuesto, al trabajo.<sup>23</sup>
- Las personas con discapacidad no tienen las mismas oportunidades para integrarse al sector productivo en comparación con el resto de las personas, pues mientras 6 de cada 10 personas sin discapacidad realizan alguna actividad económica sólo 1 de cada 10 personas con discapacidad está ocupada. Las ocupaciones de las personas con discapacidad tienden a ser de menor jerarquía y concentrarse en el sector informal y el trabajo agrícola. Y la brecha salarial que enfrentan en comparación con las personas sin discapacidad puede llegar hasta un 151%. De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Discriminación 2022 (ENADIS) el 44.9% de las personas con discapacidad reportan discriminación al buscar empleo, el 23.3% percibieron discriminación en oficinas de gobierno, 17.6% en el trabajo o escuela y 15.2% en algún negocio, centro comercial o bancos.<sup>24</sup>

<sup>23</sup> En 2019 se presentaron 26 quejas de mujeres en contra de despidos por embarazo que representaron 7% del total de quejas, y en 2020 se presentaron 20 que representaron el 5.8%. CONAPRED, *Informe Anual de Actividades y Ejercicio Presupuestal, 2019 y 2020*, México, p. 32 y p. 35, respectivamente.

<sup>24</sup> [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enadis/2022/doc/enadis2022\\_resultados.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enadis/2022/doc/enadis2022_resultados.pdf)



Se debe tener en cuenta la discriminación indirecta o por resultados, que son reglas, programas, acciones, criterios o prácticas que siendo aparentemente neutrales generan en los hechos desventajas, barreras de acceso o afectaciones desproporcionadas en contra de un grupo de personas por su pertenencia a un grupo históricamente discriminado o en situación de vulnerabilidad;<sup>25</sup> y la discriminación múltiple o agravada que es aquella motivada por dos o más características inherentes a las personas<sup>26</sup>, en cuyo caso, resulta de especial importancia el enfoque interseccional para identificar estas causas múltiples de discriminación y la manera de prevenirlas y eliminarlas.

**Ejemplos:**

- Cuando una dependencia de gobierno establece al internet como única vía para realizar ciertos trámites o acceder a ciertos servicios públicos, está segregando injustificadamente a un número importante de personas, pues aunque no tenga la intención, en los hechos está discriminando indirectamente a las personas más pobres, las que pertenecen a grupos indígenas o viven en zonas rurales apartadas las cuales regularmente no cuentan con internet, ni con servicio eléctrico, ni con los bienes de subsistencia más elementales, inclusive a las personas adultas mayores ya que, muchas veces no cuentan con estos servicios tecnológicos o acceden a ellos con dificultad.
- Hay personas que sufren discriminación múltiple o agravada por diversos motivos, por ejemplo, una mujer lesbiana, con discapacidad motriz, que pertenece a una comunidad afrodescendiente, es muy probable que sufra diversas causas de discriminación a lo largo de su vida por cada una de estas características inherentes que intersectan en su persona.

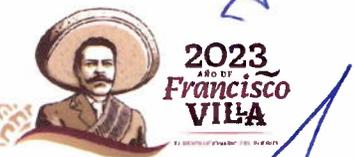
Los derechos de igualdad y no discriminación están incorporados en los artículos 2º y 3º de la LFT al establecer que:

*“Artículo 2º...*

*Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que... no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión,*

<sup>25</sup> Véase el artículo 1.2 de la Convención Interamericana contra toda Forma de Discriminación e Intolerancia, así como la tesis de jurisprudencia 1a./J. 100/2017 (10º).

<sup>26</sup> Ibidem, artículo 1.3.





*condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil...*

*Artículo 3º.-...*

*No podrán establecerse condiciones que impliquen discriminación entre los trabajadores por motivo de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana."*

En el ejercicio del servicio público estos derechos implican evitar conductas que, por acción u omisión, de forma voluntaria o involuntaria, generen una distinción, exclusión, restricción o preferencia injustificada, en contra de una persona o grupo de personas, motivada por sus características inherentes, afectando el goce y ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

#### **4.4 Igualdad sustantiva**

La igualdad sustantiva privilegia una igualdad real de oportunidades que garanticen el goce y ejercicio efectivo de los derechos humanos de todas las personas, lo que conlleva la necesidad de remover los obstáculos económicos, sociales, culturales o cualquier otra barrera de acceso estructural que impida a las personas ejercer plenamente sus derechos por su pertenencia a grupos históricamente discriminados o en situación de vulnerabilidad.<sup>27</sup>

Por ello, la PROFEDET tiene que garantizar este principio realizando las acciones necesarias para eliminar y/o revertir tal situación desde el ámbito de sus atribuciones, para la prestación del servicio de asesoría y representación de las personas trabajadoras que se han visto afectadas en sus derechos, particularmente, si se trata de personas que pertenecen a grupos históricamente discriminados de manera estructural y/o sistemática, por ejemplo, las mujeres, las personas más jóvenes, las personas trabajadoras del hogar, las personas con discapacidad, las personas de la comunidad LGBT+, las personas pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas o afrodescendientes, las personas migrantes incorporadas al sector laboral, o aquellas personas trabajadoras que no saben leer o escribir español, desconocen

<sup>27</sup> SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, *Cuadernos de Jurisprudencia*, número 7, "Igualdad y no Discriminación. Género", México, 2020, 1ª edición, pág. 20.



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten notes and signatures on the right margin]*



sus derechos o carecen de los recursos materiales suficientes para defenderlos adecuadamente.

Para la SCJN: "la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos no es ciega a las desigualdades sociales, por lo que contiene diversas protecciones jurídicas a favor de grupos sujetos a vulnerabilidad, a través, por ejemplo, de manifestaciones específicas del principio de igualdad, tales como la igualdad entre varón y mujer (artículo 4º, párrafo primero) y la salvaguarda de la pluriculturalidad de los pueblos indígenas de manera equitativa (artículo 2º, apartado B). Así, la igualdad jurídica en nuestro ordenamiento constitucional protege tanto a personas como a grupos. De ahí que se considere que el derecho humano a la igualdad jurídica no sólo tiene una faceta o dimensión formal o de derecho, sino también una de carácter sustantivo o de hecho, la cual tiene como objetivo remover y/o disminuir los obstáculos sociales, políticos, culturales, económicos o de cualquier otra índole que impiden a ciertas personas o grupos sociales gozar o ejercer de manera real y efectiva sus derechos humanos en condiciones de paridad con otro conjunto de personas o grupo social."<sup>28</sup>

**Ejemplos:**

- Aldo (quien tiene una estatura alta), Fernanda (quien tiene una estatura media) y Luis (quien tiene una estatura baja) son muy amigos y comparten su afición al fútbol. En la colonia donde viven hay una cancha deportiva donde acuden a ver jugar a sus equipos locales favoritos, pero de forma injustificada está rodeada por una barda de ladrillos de 1.70 mts. de altura. Por su altura, Aldo no tiene problema para ver el juego, Fernanda tiene que pararse sobre sus pies de puntitas, pero se cansa al poco tiempo por el esfuerzo físico que realiza, y Luis nunca puede ver lo que pasa al interior de la cancha y necesita que sus amigos le narren los partidos.
- Desde una perspectiva equitativa Fernanda y Luis podrían acudir con cajones, bancos, sillas o escaleras que les permitieran compensar sus diferentes estaturas; pero desde una perspectiva inclusiva, hay que ir más allá de eso y lo mejor sería demoler esa barda de ladrillos o cambiarla por una cerca de malla metálica que le permitiera ver adecuadamente a cualquier persona con independencia de su estatura.

<sup>28</sup> Tesis de jurisprudencia 1a./J. 125/2017 (10ª), DERECHO HUMANO A LA IGUADAD JURÍDICA. RECONOCIMIENTO DE SU DIMENSIÓN SUSTANTIVA O DE HECHO EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO MEXICANO.





- Esta sencilla analogía nos permite ejemplificar a qué nos referimos cuando hablamos de igualdad sustantiva, material o, de hecho.

En ese sentido la PROFEDET debe procurar garantizar a toda persona igualdad sustantiva, en la medida de lo posible y haciendo un uso máximo de sus recursos disponibles, a través de acciones como:

- a) Identificar las circunstancias o condiciones estructurales de desventaja social, económica o cultural en la que se encuentra.
- b) Garantizarle un trato inclusivo reconociendo sus diferencias específicas y necesidades particulares.
- c) Realizar una defensa efectiva de su derecho al trabajo implementando las medidas de inclusión, nivelación, compensación o ajuste que sean necesarias.

El principio de igualdad sustantiva está incorporado en el artículo 2º de la LFT al establecer que:

*“Se entiende por trabajo digno y decente aquél en que...  
Se tutela la igualdad sustantiva o de hecho de trabajadores y  
trabajadoras frente al patrón...”*

En el ejercicio del servicio público este principio implica, por ejemplo, reconocer y tener en cuenta que:

- Las mujeres sufren mayores desventajas estructurales en comparación con los hombres, particularmente, las jefas de familia que trabajan tienen a su cargo el cuidado de la familia y realizan labores domésticas a manera de una doble o triple jornada no remunerada.
- Las personas trabajadoras del hogar cubren jornadas de más de ocho horas haciendo diferentes actividades de servicio, atención y cuidados que no están debidamente remuneradas, tienen baja escolaridad o no saben leer y escribir, desconocen sus derechos, trabajan para diferentes patrones sin contrato laboral, perciben salarios por trabajo realizado, hora o día, no son inscritas en la seguridad social, no tienen atención médica, no gozan de vacaciones, periodos de descanso por incapacidad o una pensión al momento de su retiro, son objeto de abusos injustificados y tratos denigrantes.



- Las personas más jóvenes que inician su vida laboral desconocen los derechos que les asisten y son explotados por empleadores que no formalizan la relación de trabajo mediante un contrato, les hacen firmar renunciaciones anticipadas, no son inscritos en la seguridad social, realizan actividades físicas intensas o de riesgo, perciben un salario por debajo del mínimo, están sujetos a jornadas de más de ocho horas de trabajo sin pago de horas extras, días de descanso o vacaciones, no gozan de ninguna prestación, pagan sus propios uniformes e instrumentos de trabajo, o son penalizados arbitrariamente a capricho del patrón con cargo a su salario, propinas u otras sanciones ilegales.
- Las personas con discapacidad no son contratadas bajo la idea de que no son aptas para el trabajo, son ineficientes, no son autónomas y requieren apoyo continuo, enfrentan muchas barreras de acceso en su entorno que limitan su movilidad dentro de casa, el transporte, el espacio público y los centros de trabajo. Su debida representación legal y defensa jurídica requiere de todos los ajustes razonables que sean necesarios atendiendo a su condición de discapacidad, procurando todos los medios que sean necesarios para compensarlos y garantizar un trato digno, inclusivo e igualitario.
- Las personas de la comunidad LGBT+ muchas veces deben ocultar su orientación sexual y su vida privada para poder conseguir un empleo, su identidad y expresión de género pueden ser objeto de burla, rechazo, discriminación o violencia, de parte de personas superiores jerárquicas o compañeras y compañeros de trabajo.

#### 4.5 Interseccionalidad

Este principio es fundamental para que las personas servidoras públicas de la PROFEDET garanticen la debida atención y la prestación de un servicio integral a todas las personas, teniendo en cuenta que en una misma pueden concurrir diversas características o condiciones que sistemática y estructuralmente las pueden colocar en una situación de mayor vulnerabilidad para el ejercicio pleno de sus derechos laborales, como pueden ser el sexo, la edad, la condición de embarazo, el nivel socioeconómico, la discapacidad, la orientación sexual, identidad o expresión de género, entre otras. Por lo tanto, resulta importante aplicar este principio que deviene en una metodología analítica para identificar de mejor manera los alcances, efectos y perjuicios del fenómeno discriminatorio, tratar de prevenirlo y tenerlo presente en la asesoría jurídica que se brinda.





Para el autor Natividad Gutiérrez Chong:

*“Una de las divisiones sociales que da origen al concepto [interseccionalidad] es el género, pero éste no sucede en el aislamiento, pues está íntimamente conectado con otras divisiones sociales que en interacción producen diferentes desigualdades y múltiples formas de discriminación. [...]”*

*El concepto ha mostrado tener mucho potencial porque no sólo se trata de una herramienta teórica, sino también, suele ser un dispositivo para ser implementado por políticas públicas (PNUD, 2015) que buscan construir el reconocimiento de los otros. En síntesis, la interseccionalidad abarca las divisiones sociales que producen diferentes desigualdades, y múltiples formas de discriminación, pero también múltiples formas de generar oportunidades y privilegios.*

*[...] El análisis interseccional contribuye al estudio de las divisiones sociales: a las formas específicas de discriminación, o a las formas específicas de dominación. Es de gran utilidad para analizar y entender las diferencias que provocan desigualdades, pero también las oportunidades. Con frecuencia son una confluencia entre vectores de discriminación, y de diferencia entre las identidades de grupo.”<sup>29</sup>*

La aplicación de la interseccionalidad nos permite identificar en el caso concreto las múltiples causas de discriminación que “intersectan” o se yuxtaponen en la identidad de una persona, y que constituyen diferentes barreras de acceso para el ejercicio pleno de los derechos por ejemplo, una mujer indígena, lesbiana, con debilidad visual y que vive en una zona rural apartada y pobre, puede ser objeto de múltiples discriminaciones por su sexo, orientación sexual, pertenencia étnica, condición de discapacidad y nivel socioeconómico.

Por lo tanto, el personal de la PROFEDET al otorgar los servicios de asesoría que brinda deberá tener en cuenta este principio para determinar de manera más precisa las circunstancias y el contexto de la persona que atiende y las vías adecuadas para la mejor defensa de sus derechos.

<sup>29</sup> GUTIÉRREZ, Natividad, *Jóvenes e interseccionalidad: color de piel-etnia-clase. Zona Metropolitana del Valle de México*, Instituto de Investigaciones Sociales, UNAM, México, 2021, 1ª edición, pp. 18-19.





#### 4.6 Transversalidad

Es un principio que supone la incorporación de una perspectiva inclusiva, garantista y de derechos humanos, atravesando todos los campos de la acción pública y de gobierno, desde las políticas públicas hasta la legislación y la acción de la justicia. Este principio es de la mayor importancia pues regularmente las políticas públicas se analizan desde una perspectiva económica, financiera, jurídica, política, de gestión y de mercado, pero muy pocas veces incorporan algún tipo de análisis social o antropológico, y la mayoría omiten la perspectiva de derechos humanos. Sin esta perspectiva difícilmente se pueden lograr los fines que propone la acción pública que no es otra cosa que el bienestar general. Tampoco se puede determinar de forma integral el origen de los problemas y sus posibles soluciones bajo la premisa de proteger y hacer efectivos a los derechos humanos.

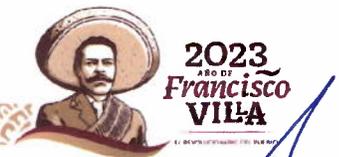
#### Ejemplo:

- Algunos hacedores de política pública pueden suponer que para inscribirse en un programa social y ministrar los recursos públicos, la manera más eficiente, sencilla y barata de hacerlo es mediante el uso de internet y una tarjeta de débito. Sin embargo, la gran mayoría de la población en este país no tiene acceso a tecnologías de la información ni a los servicios bancarios, los cuales constituyen barreras de acceso que amplían las brechas de desigualdad, particularmente para personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas integrantes de pueblos y comunidades indígenas, o personas que residen en zonas remotas, apartadas y sin acceso a servicios básicos, lo que los coloca en una situación de mayor vulnerabilidad, al margen de los beneficios de ese programa y en un contexto que reproduce y amplía la desigualdad.

Según el artículo 5, fracción VII, de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, la transversalidad:

*“Es el proceso que permite garantizar la incorporación de la perspectiva de género con el objetivo de valorar las implicaciones que tiene para las mujeres y los hombres cualquier acción que se programe, tratándose de legislación, políticas públicas, actividades administrativas, económicas y culturales en las instituciones públicas y privadas.”*

*[Handwritten blue ink notes and signatures on the right side of the page]*



*[Handwritten blue ink mark at the bottom center]*

*[Handwritten blue ink signature at the bottom right]*



En ese sentido, la aplicación de este principio supone que la prestación de los servicios que brinda la PROFEDET se debe hacer con una perspectiva transversal de derechos humanos, analizar la forma diferenciada en que los hechos afectan a grupos históricamente discriminados o en situación de vulnerabilidad, y acudir a otras instancias para atenderlos de forma integral.

#### **4.7 Atención integral**

Toda atención o servicio que brinden las dependencias y entidades públicas debe ser de manera integral, observando no sólo la generalidad del caso, sino las particularidades del caso concreto, procurando identificar todas las necesidades que tiene la persona, su contexto, su identidad y sus circunstancias individuales y colectivas.

Si bien la PROFEDET brinda asesoría y representación legal en materia laboral, al comprender que la afectación del derecho al trabajo repercute en el ejercicio de otros derechos humanos, la atención integral se convierte en una herramienta primordial que le permitirá a la persona cubrir otras necesidades que se vieron afectadas al momento de una posible violación a sus derechos laborales. Por ejemplo, una mujer embarazada que fue despedida y que en consecuencia perdió su seguridad social, la atención no podría limitarse a la asesoría legal pues también habría una necesidad inmediata para acceder a servicios de salud que le permita obtener la atención médica para el seguimiento y atención de su embarazo, por lo que, desde la atención integral también deberá brindarse toda la asesoría para que la persona pueda acceder los servicios de salud que brinde el Estado.

#### **4.8 Perspectiva de género**

El artículo 5, fracción IX de la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia define este concepto como:

*...una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder*



*[Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page]*

*[Handwritten blue ink mark at the bottom center]*



*a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.*

Asimismo, el artículo 5, fracción VI, de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, define a la perspectiva de género como el:

*“Concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.”*

Si bien, el principio propone eliminar estas desigualdades y promover la equidad, para poder alcanzar estos objetivos es necesario recordar que el concepto género refiere a la construcción social de lo que se espera de un hombre y una mujer. Esto es, que la sociedad asigna valores y tareas a cada sexo, los cuales están basados en estereotipos que han contribuido para crear condiciones de desigualdad histórica entre los hombres y mujeres. Por lo tanto, para aplicar el principio de perspectiva de género es indispensable tener conciencia de los prejuicios y estereotipos en los que se han construido y justificado las arbitrariedades y desigualdades.

Al respecto, la Suprema Corte de Justicia de la Nación reconoció que este trato diferenciado entre los sexos a partir de las preconcepciones de género afectaba en mayor medida a las niñas y mujeres al acceso a su derecho a la justicia, por lo que consideró una obligación de las personas operadoras judiciales el incorporar el método de análisis de perspectiva de género a los casos en los que detectara una desigualdad entre mujeres y hombres, lo que si bien es cierto constriñe a este sector público; ello no es obstáculo para que la PROFEDET pueda formarse y sustentar un criterio a partir de esa metodología.

Este principio está incorporado en el artículo 2º de la Ley Federal del Trabajo al establecer que:

*“La igualdad sustantiva es la que se logra eliminando la discriminación contra las mujeres que menoscaba o anula el reconocimiento, goce y ejercicio de sus derechos humanos y las libertades fundamentales en el ámbito laboral. Supone el acceso*



*[Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page]*

*[Handwritten blue ink mark at the bottom center]*



*a las mismas oportunidades, considerando las diferencias biológicas, sociales y culturales de mujeres y hombres.”*

#### **4.9 No revictimización**

El principio de no victimización secundaria (revictimización) tiene una definición clara en el artículo 5 de la Ley General de Víctimas que precisa:

*...Las características y condiciones particulares de la víctima no podrán ser motivo para negarle su calidad. El Estado tampoco podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta de los servidores públicos.*

Como se observa, el Estado tiene la obligación de garantizar que en el diseño e implementación de sus mecanismos de atención no se impongan medidas que tengan por resultado agravar el estado de la víctima, añadiendo mayor sufrimiento al que tiene por la violación de sus derechos.

Lo anterior, considerando que cuando la persona es víctima de un acto delictivo y/o violación de sus derechos, se añade al daño material y físico, un impacto psicológico que crea condiciones para ser susceptible a otras violencias. Es por ello que, el trabajo del personal servidor público debe pasar por este tamiz, a fin de detectar y eliminar las prácticas cotidianas que se han normalizado y que pudieran ser revictimizantes. Un ejemplo de esto puede ser el que no siempre se cuenta con un buen sistema interno para recabar los hechos motivo de la atención, dejando fuera de la narración hechos importantes para determinar la atención, lo que lleva a que la persona tenga que narrar varias veces a diferentes personas los mismos hechos, y en consecuencia revivir un momento doloroso y la alteración de su estado emocional.

En estos casos se considera que el personal de la PROFEDET tendrá que ser consciente de las relaciones de poder en las que se pudieron haber encontrado las personas que estén solicitando asesoría en materia laboral, por lo que tiene que prevenir el realizar cualquier acción o pregunta que pueda derivar en dicha revictimización.

#### **4.10 Interés superior de la niñez**





Este principio encuentra su fundamento jurídico en el artículo 4º, párrafo noveno de la Constitución; en relación con el artículo 3, numeral 1 de la Convención sobre los Derechos del Niño; así como el artículo 2, fracción III, párrafo primero de la Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Nuestro máximo órgano Constitucional, define al interés superior de la niñez, como la obligación de darle prioridad a la protección, respeto, promoción y garantía de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes en cualquier decisión pública; considerando el interés superior de la niñez, como aquel concepto jurídico indeterminado, que tiene como objeto el garantizarles el disfrute pleno y efectivo de todos sus derechos humanos, así como su desarrollo holístico.

Por lo anterior, el Estado Mexicano deberá priorizar el interés superior de la niñez en todas las decisiones, actuaciones o medidas concernientes a este sector.

Debido a lo anterior, en términos de lo señalado por los artículos 1o. párrafo tercero y 133 de la Constitución, el personal de la PROFEDET tendrá que observar, entre otros, los siguientes supuestos:

- a) En los casos en que *mujeres embarazadas* fueran discriminadas y despedidas de su fuente de trabajo, con motivo de su condición de embarazo; bajo el principio del interés superior de la niñez, se debe garantizar una valoración integral del caso, con un enfoque diferenciado respecto de la situación de vulnerabilidad en que se encuentra la trabajadora; ponderando no solo las afectaciones económicas o laborales de la madre; sino que inclusive, se visibilicen, reclamen o incluso se denuncien, aquellos hechos, actos, omisiones o prácticas discriminatorias imputados al patrón, que pudieran afectar en el sano desarrollo del embarazo y del niño o niña por nacer. Lo que indudablemente se extiende y vulnera ese interés superior en su vertiente de adecuada alimentación y debido cuidado.
- b) En aquellos casos en que, *madres o padres que tengan funciones de cuidadores* de niñas, niños y adolescentes en el hogar; que sean discriminados y despedidos injustificadamente; el personal de la PROFEDET además de atender las causas motivo del despido; bajo el principio del interés superior de la niñez, deberá visibilizar y reclamar aquellas afectaciones que menoscaben o restrinjan el pleno ejercicio de los derechos humanos de las hijas e hijos de las personas trabajadoras, como los derechos a la educación, salud física o psicoemocional, entre otros.





- c) Cuando se aborden conflictos laborales de *adolescentes* menores de dieciocho años y mayores de quince años; la Procuraduría, bajo el principio del interés superior de la niñez, deberá procurar que se corrobore por la instancia correspondiente si las condiciones de trabajo del o la adolescente son o eran acordes a lo señalado por la Ley Federal del Trabajo y que garanticen derechos como la salud y seguridad social.

En casos como los ejemplificados, la PROFEDET debe procurar orientar y canalizar a las personas usuarias a las instituciones competentes para atender las vulneraciones a derechos humanos.

#### 4.11 Estabilidad laboral reforzada

La Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación consideró al determinar el amparo directo en revisión número 3708/2016 que “no existe un derecho fundamental a la conservación del trabajo o a permanecer determinado tiempo en cierto empleo”; sin embargo, por la situación de vulnerabilidad manifiesta en que se encuentran, algunas personas tienen especial protección para su permanencia laboral<sup>30</sup>, lo cual dispuso como estabilidad laboral reforzada, cuyo objetivo es asegurar que a estas personas que ostentan una condición de vulnerabilidad manifiesta se les garantice el derecho a la igualdad real y efectiva prevista en la Constitución.

En la práctica judicial existen distintos criterios cuyo encauce se dirige a fortalecer la visión de la estabilidad laboral reforzada. La impartición de justicia con perspectiva de género es una exigencia para prevenir y, en su caso, dar solución a situaciones de discriminación motivadas en categorías sospechosas, lo que implica que se eleven los estándares probatorios y se valore la verosimilitud de los elementos aportados a juicio, aplicando el principio de realidad<sup>31</sup>.

Lo anterior encuentra su base en el respeto y garantía de la dignidad humana tutelada en el artículo 1º Constitucional en relación con el derecho a la no discriminación previsto en el párrafo quinto del mismo ordenamiento; que de manera llana tiene la finalidad de garantizar que las personas conserven su empleo, salvo que exista una causa objetiva que justifique el despido. Por lo tanto

<sup>30</sup> Por ejemplo las mujeres embarazadas, personas con discapacidad o personas con determinada condición de salud.

<sup>31</sup> Tesis aislada XVII.1o.C.T.4 L (11a.), RENUNCIA. LA JUNTA DEBE JUZGAR CON PERSPECTIVA DE GÉNERO Y NO SÓLO TENERLA POR ACREDITADA, CUANDO SE PRESENTE DURANTE EL PERIODO EN EL QUE LA TRABAJADORA ADUJO QUE SE ENCONTRABA ENFERMA, ANTE UN POSIBLE ACTO DE DISCRIMINACIÓN.





es pertinente considerar que si una persona trabajadora que se encuentra en una situación de vulnerabilidad evidente es despedida sin justa causa, además de configurar un despido injustificado, contraviene la prohibición constitucional de no discriminación en detrimento principal de su dignidad humana, al no considerarse precisamente su estabilidad reforzada en el empleo y las coloca en un estado mayor de vulnerabilidad, por lo que para garantizar un servicio que abone a la garantía y protección de derechos humanos, al actualizarse un despido que tenga como motivo implícito la condición de vulnerabilidad de una persona, necesariamente debe tenerse en cuenta que ella:

- a) Resiente exponencialmente el menoscabo económico que la ausencia del empleo representa, considerando que de manera particular resulta vital para la persona contar con una fuente para obtener los recursos mínimos para subsistir.
- b) Dejará de tener acceso a la seguridad social que, entre otros derechos, garantiza el derecho a la salud de las personas, lo que en ciertos casos maximiza la situación de vulnerabilidad.
- c) Para efectos de la representación legal debe resaltarse y hacerse valer ante la autoridad laboral la presunción de que el empleador incurrió en una conducta arbitraria y discriminatoria, ya que en lugar de asumir su obligación de garantizar condiciones dignas para que la persona trabajadora desempeñara su actividad laboral, mediante la realización de medidas de nivelación, dio por terminada su relación laboral.
- d) Lo anterior implica sustentar en el proceso de atención y representación la obligación a cargo del empleador de solventar una mayor carga argumentativa y probatoria para desvirtuar de manera objetiva, razonable y suficiente la presunción de una conducta arbitraria y discriminatoria.

#### 4.12 Carga dinámica de la prueba

Un principio concebido como una regla procesal en materia probatoria que no atiende al principio de que “quien afirma está obligado a probar”, sino al principio de disponibilidad de la prueba y la buena fe procesal, dada la dificultad material que en algunos casos representan las circunstancias bajo las cuales se actualizaron los acontecimientos que sientan la litis y que se materializan en una imposibilidad material para aportarlos, de ahí que la carga se traslade a la parte que tenga mejor posición para disponer de la prueba, teniendo la obligación procesal de aportarla para evidenciar la verdad de los hechos, y permitir que la autoridad laboral competente resuelva de manera justa la cuestión planteada<sup>32</sup>,

<sup>32</sup> Véase tesis aislada I.18o.A.32 K (10a.)



pues particularmente el ámbito laboral es donde, con mayor frecuencia, las personas trabajadoras enfrentan la imposibilidad material de probar las vulneraciones a sus derechos laborales.

Considerando lo anterior, con la finalidad de maximizar la garantía y protección de los derechos de las personas que acuden ante la PROFEDET se debe procurar y plantear que durante el proceso laboral se distribuya la carga de la prueba, atendiendo la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes y/o su mejor posición y condición para aportarlas, para lo cual deberá motivar las circunstancias particulares del caso, conforme a cualquiera de las siguientes razones:

- a) La dificultad de probar o el desequilibrio procesal de la parte agraviada, considerando si pertenece a un grupo históricamente discriminado o estar en situación manifiesta de vulnerabilidad.
- b) La existencia de una relación manifiesta de subordinación entre la persona trabajadora y su empleador, además de la que pudiera desprenderse circunstancialmente de los hechos o situación de desventaja histórica.
- c) La naturaleza jurídica de la prueba de que se trate y la parte que tenga a su cargo la obligación de su resguardo o preservación.
- d) La cercanía, acceso o contacto con el medio de prueba, que constituyen la obligación de aportarlo al tener mejor oportunidad de hacerlo.
- e) La gravedad y naturaleza de los hechos denunciados.



## **5. Atención enfocada a grupos históricamente discriminados o en situación de vulnerabilidad**

La atención que se brinda en la Procuraduría está enfocada en el respeto de la dignidad humana. Por lo cual, toda persona servidora pública debe reconocer a la persona usuaria como titular de derechos y evitar actos de violencia o arbitrariedades en su contra. Debiendo respetar su autonomía. Así como considerar y tratar a cualquier persona de manera que se garanticen sus derechos.

Para efectos de lo anterior, el Código de Ética de la Administración Pública Federal y el Código de Conducta de las personas servidoras públicas de la PROFEDET, establecen los valores, principios y compromisos que deben seguir las personas servidoras públicas en el ejercicio de sus funciones.

Tratándose de grupos históricamente discriminados o en situación de vulnerabilidad es indispensable enfatizar en los principios de respeto a los Derechos Humanos, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, eficacia y transparencia, cuidando en todo momento que no se menoscabe la dignidad de las personas y evitar conductas de discriminación por cualquier tipo, esto es, con motivo de origen, personalidad, ideología, condiciones físicas y de salud, condición familiar o socioeconómica, cualquier otro.

Manteniendo la disciplina y profesionalismo para conocer, actuar y cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones que le sean encomendadas de conformidad con la normatividad aplicable. Velando por el interés público bajo los valores de respeto, igualdad y no discriminación, cooperación, cuidado y equidad de género.

Por lo anterior, el presente material establece lineamientos específicos para la atención enfocada a grupos históricamente discriminados o en situación de vulnerabilidad, tanto desde la perspectiva de la capacitación de las personas servidoras públicas como para el momento en que éstas brinden la atención.

### **5.1 Capacitación de los servidores públicos de la PROFEDET**

5.1.1 La atención integral y especializada de personas en situación de vulnerabilidad o discriminación debe partir de la concientización y la generación de conocimiento acerca de la inclusión, la igualdad y la no discriminación. De



manera que se prevengan y eliminen las prácticas discriminatorias normalizadas en los ámbitos de aplicación de las normas de trabajo y seguridad social.

5.1.2 El personal de la PROFEDET encargado de la atención directa de las personas usuarias debe contar con capacitación que le permita detectar, prevenir y evitar actos discriminatorios que puedan generar exclusión y desigualdad social, por ejemplo, a través de cursos en materia de ética pública y prevención de actos de discriminación.

5.1.3. La PROFEDET, en el ámbito de sus competencias, promueve la eliminación de barreras discriminatorias a los derechos humanos de las personas trabajadoras, sus beneficiarias y aquellas pertenecientes a cualquier agrupación sindical.

## **5.2 Recepción, Asesoría y Representación Jurídica**

5.2.1 El personal de primer contacto y aquel que brinda asesoría y el acompañamiento en la representación jurídica debe cumplir con principios básicos de atención a personas usuarias, explicándole los alcances y procedimientos de la Procuraduría, a efecto de que desde el primer contacto se tengan claras las directrices de la atención que se proporcionará, tomando en cuenta el caso en particular. Para ello es indispensable la actitud de servicio garantizando los siguientes parámetros:

5.2.2 Favorecer las buenas prácticas en la accesibilidad a los servicios que brinda la PROFEDET mediante un enfoque diferenciado para la atención prioritaria a las personas usuarias que se encuentran en situación de vulnerabilidad o que pertenecen a un grupo históricamente discriminado.

5.2.3 Toda persona que requiera de los servicios de la PROFEDET debe ser tratada con sensibilidad, respeto, calidez, eficacia, dignidad y no discriminación además con la cortesía con que esperamos ser tratados y tratadas quienes garantizamos el servicio público.

5.2.4 Cada persona usuaria es distinta, debe ser reconocida de este modo y debe percibir que es vista y tratada como única por el personal de la PROFEDET. La persona usuaria no es un número ni un caso más, sino una persona sujeta de derechos que, además, confía a la institución sus dificultades y necesidades en relación con el ejercicio, promoción y defensa de sus derechos humanos relacionados con las normas de trabajo, de previsión y seguridad social, así como,



con los procedimientos y órganos competentes para hacerlas valer. Por ello, al ser atendida es menester propiciar su acceso a la justicia respecto de la afectación en alguno de sus derechos, ya sea a través de la orientación, asesoría, asistencia, mediación y/o representación jurídica que se le brinde, sin intervención de persona alguna, en su carácter de persona trabajadora, beneficiaria o como parte de un sindicato.

5.2.5 Para brindar un trato con buena actitud de servicio, en general, el personal de la PROFEDET debe tener presente lo siguiente:

- a) En todo momento se debe mantener una actitud de respeto, disposición a conocer las necesidades de las personas usuarias y de calidez hacia ellas, para poder familiarizarse hasta donde ellas consideren pertinente y sin realizar intromisiones innecesarias en su intimidad; de tal forma que las y los servidores públicos estén en posición de garantizarles una atención integral y con el más alto estándar de excelencia y actitud ética desde la Procuraduría.
- b) Escuchar con atención cuidadosa la exposición que hace la persona usuaria del asunto que quiere tratar, sin interrumpirle, sabiendo que requiere una escucha activa que exige atención y concentración en lo que plantea, para comprender lo que requiere de la institución.
- c) Debe proporcionar la información, orientación y asesoría que requiera la persona usuaria, con lenguaje claro y sencillo, y asegurarse que se ha comprendido de manera correcta.
- d) Las personas usuarias pueden no saber con precisión el tipo de servicio o de atención que están buscando en la institución, así como tampoco los trámites, las acciones, las áreas, los espacios o quienes podrían brindárselos, por tanto, hay que tener disposición siempre de aclarar sus dudas y acompañarles pacientemente en el proceso para precisar e identificar sus necesidades y acercarles a quienes podrían solventarlas.
- e) Quienes integran la PROFEDET deben conocer las funciones, atribuciones y la ubicación de las áreas u otras dependencias donde las personas pueden ser atendidas desde otro ámbito de competencia, a fin de canalizarlas de manera eficaz y que, al hacerlo, se proporcione la orientación correcta, clara y precisa, que resulte universalmente accesible y con pertinencia cultural y lingüística.
- f) No deben realizarse suposiciones sobre el estado civil, la profesión, la condición social, económica o la salud de la persona con base en edad o apariencia física, por lo que en todo momento el personal de la Procuraduría debe dirigirse a ellas con respeto genuino.



- g) Las personas que integran la PROFEDET deben garantizar un ambiente seguro a las personas usuarias, que propicie un estado de tranquilidad y permita que la interacción fluya de manera correcta, evitando revictimizarles.

### 5.3 Atención libre de discriminación

5.3.1 Brindar un trato libre de discriminación por parte de la PROFEDET significa garantizar que no existan prejuicios y estigmas relacionados con el valor diferenciado de las identidades y adscripciones de las personas, que el marco normativo nacional e internacional considera como categorías protegidas frente a distinciones y exclusiones arbitrarias.

5.3.2 Dar un trato sin discriminación por parte de la PROFEDET hacia las personas usuarias constituye una obligación que genera responsabilidades y la necesidad de desarrollar habilidades para que las y los funcionarios puedan interactuar de manera igualitaria y ética con las personas y poblaciones en contextos de vulneración social o que han sido históricamente discriminadas. Por esta razón, quienes brindan el servicio desde el primer contacto deben ser especialmente sensibles y estar informados sobre las características de las personas y poblaciones en situación de discriminación y así mostrar una actitud de respeto hacia la diversidad y particularidades que caracterizan a cada una de las personas usuarias.

### 5.4 Pautas básicas para la atención de personas usuarias

El personal de la PROFEDET debe identificar los alcances específicos que pueden tener los problemas laborales de las personas usuarias considerando su contexto y situación individual. A su vez debe considerar la prestación de servicios básicos y adecuados para las personas usuarias, es decir, servicios en los que se respete su dignidad, garanticen su confidencialidad, sean sensibles a sus necesidades y perspectivas.

La cercanía con la persona usuaria es una de las bases de la atención. Es necesario que se facilite el acceso a los servicios presenciales y también a los que se prestan en medios digitales como las redes sociales, vía telefónica y correo electrónico, debiendo en todo momento mantener la sensibilidad con la información proporcionada para evitar la comisión de acciones discriminatorias o que vulneren la confidencialidad y tratamiento de los datos personales.



#### 5.4.1 Adecuación y adaptación de los servicios

- a) El personal de la PROFEDET deberá escuchar atentamente a la persona usuaria considerando su situación particular y elaborar, conforme a sus necesidades, un plan individualizado e integral de atención.
- b) Durante el proceso de atención se respetarán las decisiones y la voluntad de la persona usuaria.
- c) Se tomarán medidas para evitar la revictimización y discriminación.
- d) Es importante utilizar un lenguaje ciudadano, toda vez que las y los usuarios no son expertos en los términos legales o técnicos utilizados dentro de los procedimientos laborales y los servicios que brinda la PROFEDET.

#### 5.4.2 Accesibilidad

En concordancia con lo anterior, al brindar una atención integral la PROFEDET tendrá que reconocer la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación, la información y las comunicaciones que se tengan que establecer a favor de las personas usuarias, con la finalidad de que puedan lograr la protección integral de sus derechos humanos. Para ello, además de la gratuidad de los servicios deberá garantizar en igualdad de condiciones lo siguiente:

- a) Los servicios deben ser de fácil acceso de las personas usuarias, sin que para ellas represente un costo o carga desproporcionada.
- b) Para proporcionar una atención integral a las personas que pertenecen a una comunidad indígena, tienen alguna discapacidad auditiva o su idioma nativo no es el español, la PROFEDET podrá auxiliarse de personal traductor o intérprete con el Instituto Nacional de Lenguas Indígenas (INALI) o cualquier otra institución con esta capacidad.
- c) Tomando en consideración la diversidad de las personas usuarias, la información de la prestación de servicios deberá estar dirigida con un lenguaje sencillo sin tecnicismos, utilizando para ello diversos medios (oral, escrito, auditivo, electrónico); por ejemplo, cuando se atiende a un usuario sordo.
- d) En caso de que las personas usuarias acudan en una situación de afectación emocional sensible, las personas servidoras públicas de la PROFEDET proporcionarán los servicios con máxima sutileza, sentido humanitario y discreción, evitando revictimizar, faltar al respeto o incomodar a la persona usuaria.





- e) Los servicios serán diseñados física o digitalmente, según corresponda, de forma que puedan ser accesibles a personas con cualquier tipo de discapacidad o bien, se realizarán los ajustes razonables a efecto de que las personas usuarias ejerzan sus derechos en condiciones de igualdad.
- f) Las adecuaciones en términos de infraestructura en las instalaciones, tecnologías de información y/o comunicaciones de la PROFEDET, deben garantizarse de acuerdo con la capacidad institucional y con auxilio en las herramientas de coordinación celebradas con otras instituciones.
- g) La atención debe ser con un enfoque diferenciado en el cual se priorice el fácil acceso a los servicios de acuerdo con la voluntad de la persona usuaria a través de medios físicos o multimedia, con lenguaje oral o escrito, e inclusive otros modos, medios, sistemas y formatos aumentativos o alternativos de comunicación.
- h) En el diseño de los programas y servicios de la PROFEDET es necesario considerar que los puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. Dicho diseño universal no excluye las ayudas técnicas para grupos particulares de personas que así lo necesiten.

### **5.5 Directrices para la atención de grupos en situación de vulnerabilidad**

Las personas pertenecientes a un grupo en situación de vulnerabilidad o que han sido históricamente discriminados han experimentado tratamientos diferenciados y excluyentes que se pueden reproducir al interior de las instituciones públicas; es por ello, que la atención proporcionada por parte del personal de la PROFEDET debe ser especialmente sensible e informado sobre las características de las personas y poblaciones en situación de discriminación, y así mostrar una actitud de respeto hacia las características de cada una de las y los usuarios.

Es importante señalar que el personal de la Procuraduría deberá ser sensible respecto de las modalidades de discriminación interseccional o múltiple que, como agravante, podrían experimentar las personas usuarias; es decir, deberá tener sumo interés en el reconocimiento de las características inherentes de las personas y analizar si existe concurrencia de pertenencia a grupos en situación de vulnerabilidad.

Teniendo en cuenta en todo momento que el despedir sin causa justificada o vulnerar derechos laborales de una persona en una situación de vulnerabilidad evidente, contraviene la prohibición constitucional de no discriminación al no



considerarse su estabilidad reforzada y acentúa su condición de vulnerabilidad, por lo que en el proceso de atención y representación se debe tener un criterio argumentativo reforzado debidamente fundado y motivado para procurar que el resultado del servicio y/o la determinación de la autoridad laboral competente, sienta su base sobre dicho criterio para garantizar una reparación integral.

A continuación, se plantean algunas recomendaciones, para la atención sin discriminación, por población en situación de vulnerabilidad:

### 5.5.1 Discapacidad

- a) No ignorar la discapacidad. Si se atiende a una persona con discapacidad como si ésta no existiera, se estaría ignorando una condición fundamental para ella.
- b) No subestimar las posibilidades de la persona ni sobreestimar sus dificultades, y viceversa; tampoco adoptar actitudes de sobreprotección, procurando siempre su autonomía.
- c) Estar consciente de que hay muchas personas cuya discapacidad podría no ser visible o evidente, ya sea por la naturaleza de ésta como ocurre con las personas sordas o con ciertas formas de discapacidad psicosocial— o por los avances médicos y tecnológicos que han permitido que el entorno no constituya una barrera para la integración de ellas.
- d) Dirigirse siempre a la persona con discapacidad de manera directa, clara, cálida y sencilla, evitando anularla o minimizarla al interactuar sólo con sus acompañantes o intérpretes, cuando éstos estén presentes.
- e) Ofrecer ayuda a la persona con discapacidad para su movilidad y/o expresión de su voluntad, esperando que el apoyo sea aceptado antes de brindarlo; hay que considerar que no siempre una persona con discapacidad necesita apoyo o desea recibirlo.
- f) Tamaño, espacio y lugares para el acceso. Sobre este punto, el personal de la PROFEDET tendrá que asegurar que las personas con alguna discapacidad, como la discapacidad motriz, tengan lugares de estacionamiento cercanos a las puertas principales, elevadores que funcionen adecuadamente, espacios amplios en los que puedan transitar por sí mismas o con acompañantes. De igual forma tendrán que ser lugares con fácil accesibilidad para personas con discapacidad visual, personas ciegas o débil visuales.
- g) No utilizar diminutivos o adjetivos que infantilicen, minimicen o menosprecien a las personas con discapacidad, incluso si esto busca expresar un trato cálido y amigable; se debe tratar a todas las personas de





acuerdo con su edad y no como si fueran niños o niñas pequeños, nombrando a las discapacidades por sus nombres reconocidos en los estándares más altos de derechos humanos. En virtud de ello, a continuación, se enlista la forma correcta para referirse a las personas con discapacidad:

Correcta	Incorrecta	
Persona con discapacidad	Discapacitado, Persona diferente Enfermito, Incapacitado	Deficiente, Persona con capacidades diferentes o capacidades especiales
Persona con discapacidad física	Lisiado Minusválido Inválido	Paralítico Mutilado Cojo
Persona con discapacidad intelectual	Retardado Mongólico	Retrasado mental
Persona con discapacidad visual Persona con baja visión Persona con deficiencia visual	El ciego El cieguito Corto de vista	Invidente No vidente
Persona con discapacidad auditiva Persona sorda	El sordo El sordito	Sordomudo
Persona con discapacidad psicosocial	Insano Loco	Trastornado Esquizofrénico
No corresponde referirse a una persona "normal" respecto de una que tiene discapacidad	Anormal	

- h) Acompañar, si es necesario o si así se solicita de manera explícita, a una persona con discapacidad motriz o con movilidad reducida, adecuando el ritmo del paso para que, en todo momento, la o el funcionario y la persona usuaria se mantengan cercanos y puedan intercambiar opiniones de manera sencilla.
- i) Vigilar no tropezar con la persona con discapacidad o sus apoyos para el equilibrio o la movilidad, tales como bastones, andaderas, silla de ruedas o algún dispositivo motorizado; se debe cuidar también que la persona





- tenga sus apoyos para la movilidad siempre a la mano y que, al caminar, no interfiera la o el funcionario y el entorno con sus movimientos.
- j) Conducir, si es necesario o así se solicita de manera explícita, a la persona que utiliza silla de ruedas evitando los movimientos bruscos que puedan hacerle caer y, en todo momento, cerciorándose de que no existan obstáculos que pongan en riesgo su estabilidad; hay que tener cuidado con los desniveles en el piso y con las rampas de acceso; nunca se debe sujetar la silla por los descansabrazos porque eso podría ser considerado por la persona con discapacidad como una intromisión en su integridad o su autonomía.
  - k) Para interactuar con una persona que utiliza silla de ruedas privilegiando el contacto directo con ella, se deberá tomar asiento o modificar la postura corporal para quedar a su altura y que la comunicación pueda fluir de manera sencilla.
  - l) Ofrecer ayuda a una persona con discapacidad visual únicamente en el caso de que se le perciba vacilante por la falta de familiaridad con el entorno inmediato; hay que advertirle de los obstáculos que encontrará en su ruta antes que modificar su trayectoria de manera brusca, siempre que no se trate de un peligro súbito y de consecuencias extremas.
  - m) Acompañar a una persona con discapacidad visual sólo si se le ha ofrecido antes la ayuda y si ella la acepta; en ese caso, quien la va a acompañar debe ofrecerle su brazo y nunca tomar el suyo; si la persona necesita ayuda para subir a una escalera, rampa o medio de transporte, se debe tomar su mano y apoyarla en la barandilla o pasamanos, en caso de que existan; no hay que dejar sola a la persona con discapacidad visual sin advertírsele antes y, aunque ella no pueda ver, debe dirigírsele la palabra siempre mirándole a los ojos para que sienta que tiene la atención de la o el interlocutor.
  - n) Explicar a una persona con discapacidad visual un domicilio, en qué dirección debe caminar o un trámite o proceso sin utilizar señales ni movimientos de cabeza o manos, sino dando sólo indicaciones verbales, claras y sencillas; si es posible, hay que acompañarla hasta el lugar al que se dirige.
  - o) No tocar al perro guía de una persona con discapacidad visual; no hay que acariciarlo ni ofrecerle comida porque está trabajando en el acompañamiento, y al distraerlo, puede ocasionarse que cometa un error que podría ser de consecuencias negativas para su dueño o dueña.
  - p) La PROFEDET procurará contar con un intérprete de lengua de señas mexicana, pudiendo hacer uso de las herramientas de coordinación celebradas con otras instituciones. Lo anterior, no excluye que se puedan ensayar formas de comunicación con las personas sordas o hipoacúsicas que resulten eficientes y respetuosas de su dignidad, como hablarle





despacio y con buena dicción para facilitar la lectura de labios y que fluya la comunicación; también es una opción preguntarle con un gesto si ella quiere o puede escribir lo que necesita y, entonces, ofrecerle papel y pluma para que lo haga. No gritar o gesticular de manera excesiva frente a una persona sorda o hipoacúsica.

### 5.5.2 Género y embarazo

- a) En los casos relacionados a la violación de algún derecho laboral en agravio de las mujeres, que requieran su representación legal ante la autoridad legal competente se deberá fundar y motivar utilizando la herramienta de perspectiva de género<sup>33</sup>, e invocando normatividad nacional e internacional adoptada por el Estado Mexicano para sustentar las demandas laborales.
- b) No suponer que las mujeres necesitan la autorización o validación de sus puntos de vista por parte de algún integrante del sexo masculino de su familia, por lo que resulta discriminatorio no considerar su liderazgo.
- c) Evitar demeritar a las mujeres, y en general a lo femenino, bajo cualquier circunstancia, por ejemplo, por su forma de vestir, por las labores a las que tradicionalmente se han dedicado, por su estado civil, por su manera de hablar y utilizar el lenguaje, por su color de piel o facciones; evitar comentarios humorísticos de tono machista o sexista.
- d) Evitar en todo momento un trato condescendiente o paternalista hacia las mujeres, incluso si esto busca expresar empatía o solidaridad; al contrario, no discriminar a las mujeres desde los servicios brindados por la PROFEDET implica tratarlas en igualdad de circunstancias que a los hombres y, a la vez, establecer y dar cumplimiento a las medidas de nivelación, de inclusión y acciones afirmativas que permitan erradicar la desigualdad que ellas experimentan y ellos no.
- e) Las mujeres embarazadas tienen una especial protección al solicitar la restitución de sus derechos laborales; por ello, es necesario dar visibilidad y aclarar las posibles situaciones que pudieran provocar desventaja para el ejercicio y defensa de sus derechos. Ejemplo de ello es la renuncia sobre la cual existen criterios que reconocen que su simple exhibición no actúa en sí misma para determinar que fue libre y espontánea su decisión<sup>34</sup> sino que deberá considerarse el caso particular y atenderse garantizando una perspectiva de género<sup>35</sup>.

<sup>33</sup> Véase la Tesis Jurisprudencial: 1a./J. 22/2016 (10a.)

<sup>34</sup> Consulte la tesis de la Segunda Sala de la SCJN 2a./J. 96/2019 (10a.)

<sup>35</sup> Véase la tesis aislada de la SCJN I.11o.T.17 L (10a.)



- f) En los asuntos relacionados con estas causales, se debe fundar y motivar la carga dinámica de la prueba;<sup>36</sup> considerando que muchos de los actos que se efectúan son al interior del centro de trabajo, y es la empleadora quien tiene la obligación de desvirtuar los hechos pues los archivos, cámaras, registros, correos, documentos, oficios, etc., obran en su poder.
- g) En asuntos que involucren acoso u hostigamiento laboral y/o sexual, se deberá garantizar la no revictimización a la persona durante la asesoría y/o en cualquier diligencia que se practique durante el procedimiento ante el Tribunal Laboral.

### 5.5.3 Personas adultas mayores

- a) Respetar y promover en todo momento la autonomía de las personas adultas mayores, lo que significa establecer las condiciones de trato para que ellas puedan hacer uso de los servicios de la PROFEDET libres de prejuicios y estigmas relacionados con la edad.
- b) Crear las condiciones de respeto, calidez y empatía para que el apoyo y la asistencia que se pueda brindar a las personas adultas mayores, sean percibidos por ellas como un medio para ejercer sus derechos, promoviendo su autonomía en la interacción con la Procuraduría.
- c) Evitar utilizar expresiones que evidencien condescendencia, paternalismo o sobreprotección y que podrían hacer sentir a las personas mayores que la PROFEDET o quienes allí laboran, no las valoran o respetan en igualdad de condiciones.
- d) Ser conscientes de que las personas adultas mayores podrían no estar familiarizadas con las tecnologías de información y comunicación que el día de hoy resultan fundamentales para el inicio y seguimiento de trámites y procedimientos gubernamentales, por lo que en caso de que sea necesario para complementar la atención o servicio, el personal de la PROFEDET brindará alternativas para ello, que sean de fácil acceso y no impongan una carga desmedida.
- e) Respetar la intimidad y la privacidad de las personas adultas mayores respecto de sus estructuras familiares, ingresos o estado de salud, y si resulta relevante conocer alguno de estos datos, preguntar de una manera directa y libre de prejuicios y estigmas relacionados con la edad; por ejemplo, no suponer que todas ellas dependen del cuidado de sus hijos o hijas, que cuentan con una pensión o que están recibiendo tratamiento médico.

<sup>36</sup> Consulte la tesis de la SCJN VII.2o.T.261 L (10a.)



- f) Respetar la decisión de la persona adulta mayor sobre la realización individual de algún trámite o seguimiento de su asunto ante la PROFEDET o en acompañamiento de algún familiar o persona cercana que le haga sentir seguridad.
- g) Vigilar que, en caso de que la persona adulta mayor sea derivada o requiera de la actuación de alguna otra autoridad para completar su trámite o acceso a un servicio o programa, la institución dé seguimiento a la derivación y le informe puntualmente de los procesos de gestión a que haya lugar a través de una canalización con la autoridad correspondiente.
- h) Verificar que la persona adulta mayor en todo momento comprende los derechos que le deben ser garantizados como usuaria de la PROFEDET, para lo cual la o el funcionario deberá consultarle de manera constante si tiene dudas sobre la interacción entre ella y la institución.
- i) Ser sensibles, para ofrecer opciones de atención, ante cualquier síntoma de abuso o violencia que podría experimentar la persona adulta mayor, ya sea en su casa o en otro espacio, aunque ella no haya acudido a la institución de manera explícita para denunciar hechos como éstos. En cuyo caso se le brindará la orientación correspondiente y se le canalizará con la institución y/o autoridad competente que pueda auxiliarle para la prevención y atención oportuna. Lo anterior, debido a que, en muchas ocasiones, la invisibilización de las personas mayores genera círculos de violencia de los que ellas podrían no ser siquiera conscientes y, mucho menos podrían, romper estos círculos por el aislamiento que provocan estas situaciones.

#### 5.5.4 Niñas, niños y adolescentes

- a) Evitar reproducir los prejuicios y estigmas que caracterizan a las personas adolescentes como inestables, peligrosas o inmaduras.
- b) Tener una disposición permanente a entablar un diálogo directo y asertivo con las personas de referencia para comprender la complejidad de su contexto, su situación familiar, laboral o educativa y brindarles los servicios que presta la PROFEDET cuando acudan con el carácter de personas trabajadoras o sus beneficiarias; así como, en su caso, brindarles la orientación y canalizarlos con la institución y/o autoridad competente que pueda auxiliarles en el conflicto que refieren.
- c) Respetar en todo momento las decisiones de las niñas, niños y adolescentes y evitar considerar que no pueden expresar sus opiniones o tomar decisiones sobre sus derechos y el sentido de su interacción con las instituciones públicas sin la autorización o mediación de una persona adulta.



- d) Considerar que las personas adolescentes tienen el derecho a decidir sobre su apariencia y la expresión de su identidad y cultura y que, por tanto, la portación de tatuajes y piercings, el color y el largo del cabello, la vestimenta o cualquier otro elemento no constituyen motivo para negarles o condicionarles el acceso a los servicios de la PROFEDET.

#### 5.5.5 Personas indígenas y personas afroamericanas

- a) Ser conscientes que, de manera permanente, los servicios públicos deben de ofrecerse con pertinencia cultural, lo cual implica, por una parte, que debe tomarse en cuenta el contexto en que se brindan y la manera en que éste es producto de las interacciones de las poblaciones originarias con el entorno; y, por la otra, que las y los funcionarios deben poder comunicarse con dichas poblaciones en un lenguaje sencillo, claro y que sea armónico con su cosmovisión, cultura y sentido del valor de la vida humana.
- b) Auxiliarse de personal traductor o intérprete en el marco del convenio de colaboración de la PROFEDET con el Instituto Nacional de Lenguas Indígenas (INALI), para facilitar la comunicación entre las poblaciones originarias y el personal de la PROFEDET, así como para el acompañamiento en la realización de trámites, utilización de instalaciones y socialización de la información sobre la institución, de tal manera que estas personas puedan acceder a la atención pública en igualdad de condiciones que el resto de la población.
- c) Producir, difundir y colocar a la vista de la población en general carteles y folletería en alguna o algunas de las principales lenguas indígenas que se hablan en la entidad donde se localiza la institución, de tal forma que las personas indígenas y afroamericanas puedan conocer los servicios que allí se brindan garantizando un espacio seguro y libre de discriminación.
- d) Desarrollar modalidades de comunicación con las personas indígenas y afroamericanas que estén libres de prejuicios y estigmas discriminatorios relacionados con el perfilamiento racial, lo que implica tanto demeritar alguna o algunas de las características de los pueblos originarios como adoptar una actitud paternalista o de condescendencia hacia ellos.
- e) No suponer que las personas indígenas pueden acceder en las mismas condiciones y de manera sencilla a las tecnologías de información y comunicación, tales como computadoras, tabletas o teléfonos móviles, así como de conexión a la red de Internet, que el día de hoy facilitan el acceso a información sobre servicios públicos y a la realización de trámites. En caso de que sea necesario para complementar la atención o servicio, el personal de la PROFEDET brindará alternativas para ello, que sean de fácil acceso y no impongan una carga desmedida





- f) Permitir que las personas indígenas permanezcan en las instalaciones de la institución acompañadas por sus familiares o integrantes de la comunidad, si así lo desean, para favorecer su confianza y seguridad; si la persona ha designado a alguien como intérprete de su lengua, respetar la decisión y ser sensible a los tiempos y modalidades para no perder elementos sustantivos de comunicación durante la traducción.
- g) Favorecer la oralidad en la interacción con las personas indígenas, para que ellas expresen sus necesidades particulares, sus contextos para el acceso a los servicios públicos y las dificultades que podrían enfrentar en los distintos procesos, contando siempre con la asistencia y apoyo de la persona funcionaria para utilizar de manera adecuada los formularios o registros escritos a que haya lugar.
- h) Tener la disposición de aprender y aprovechar las experiencias de las personas indígenas para la mejora en la calidad del servicio público, lo que podría implicar modificar la comunicación, las estrategias de difusión, las modalidades de atención, el tiempo de espera, el sentido de los trámites, los requisitos para los procesos o la manera de evaluar los resultados del uso de los recursos públicos.

#### 5.5.6 Personas de la diversidad sexual

- a) Erradicar el uso de expresiones heterosexistas, homofóbicas, lesbofóbicas, transfóbicas y, en general, discriminatorias que refuercen la estigmatización e invisibilización de las personas que utilizan los servicios de la PROFEDET.
- b) Evitar solicitar información sobre el sexo de nacimiento, la orientación sexual, la identidad de género, la condición de salud o la estructura familiar, a menos que esto resulte fundamental para el trámite que se quiere realizar o el servicio al que se va a acceder y, en este caso, aplicar la normatividad vigente para la protección de datos personales; lo anterior, porque todas las personas tienen el derecho a reservar esta información personal que, en el caso de la diversidad sexual, podría resultar además en motivo de discriminación y violencia.
- c) Considerar la complejidad del contexto de discriminación que podrían experimentar las personas de la diversidad sexual y familiarizarse con las opciones institucionales de derivación y acompañamiento cuando ellas experimenten violaciones a alguno de sus derechos humanos, sobre todo en los casos donde éstas rebasan la competencia de la PROFEDET.
- d) En los casos que resulte relevante y pertinente, vincularse de manera cálida, cercana y respetuosa con las personas usuarias para, con independencia de su apariencia y documentos de identidad, interactuar



- con ellas desde la autodenominación y el género que ellas refieran como expresión más adecuada de su identidad.
- e) No presuponer que las personas tienen una orientación sexual o una identidad de género específicas sólo con base en la apariencia, ni tampoco hacer generalizaciones sobre sus estructuras familiares a partir de los prejuicios y estigmas de género; sin estos filtros discriminatorios y en los casos que resulte necesario recabar información específica, preguntando de manera respetuosa, cálida y directa sobre las características de la identidad o situación familiar que resulten relevantes para el trámite o la prestación del servicio, señalando de manera explícita que en todo momento se hará un manejo confidencial de la información.
  - f) Garantizar el trato digno, respetuoso y ético a las personas de la diversidad sexual y a sus familias, cuando éstas les acompañen a la PROFEDET, con especial énfasis en la localización de niñas y niños en espacios seguros y libres de discriminación.

#### 5.5.7 Personas que viven con una condición de salud

- a) Durante la atención que proporcione la PROFEDET deberá respetarse el derecho a la intimidad de la persona usuaria evitando hacer preguntas o comentarios con relación a su condición de salud.
- b) No utilizar diminutivos o adjetivos que infantilicen, minimicen o menosprecien a las personas con determinada condición de salud.
- c) Evitar revictimizar a la persona usuaria al negarle una atención integral.
- d) Canalizar a la persona usuaria a una institución de salud a efecto de que reciba tratamiento y/o asesoría médica de así requerirlo.

#### 5.5.8 Personas víctimas de actos de violencia

- a) Procurar seguridad y privacidad a la persona usuaria al momento de realizar la entrevista inicial, en el lugar que se le proporcione.
- b) Establecer una relación empática con la persona, ser cuidadosa con el tono y volumen de su voz cuando se dirija a ésta, mantener un perfil bajo en su lenguaje corporal, además de ser precavida respecto del contacto físico.
- c) Expresar con oportunidad a la persona usuaria, el alcance de su función, e incluso se le debe orientar a cualquier persona que solicite la información, sobre las instancias que son competentes para conocer los hechos narrados, así como de aclarar que su presentación ante una u otra no limita su derecho de acudir a alguna otra a presentar su denuncia.





## 6. Herramientas de Consulta

1. Protocolo de actuación para juzgar con perspectiva de género. Consultable en:  
<https://www.scjn.gob.mx/derechos-humanos/protocolos-de-actuacion/para-juzgar-con-perspectiva-de-genero>
2. Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren a niñas, niños y adolescentes. Consultable en:  
<https://www.scjn.gob.mx/derechos-humanos/protocolos-de-actuacion/en-casos-que-involucren-ninas-ninos-y-adolescentes>
3. Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren derechos de personas con discapacidad. Consultable en:  
[https://www.scjn.gob.mx/registro/sites/default/files/page/2020-02/protocolo\\_discapacidad.pdf](https://www.scjn.gob.mx/registro/sites/default/files/page/2020-02/protocolo_discapacidad.pdf)
4. Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren derechos de personas, comunidades y pueblos indígenas. Consultable en:  
<https://www.scjn.gob.mx/derechos-humanos/protocolos-de-actuacion/en-casos-que-involucren-derechos-de-personas-comunidades-y-pueblos>
5. Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren la orientación sexual o identidad de género. Consultable en:  
<https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/VIH/OtrasPublicaciones/deinteresrelacionadosconelVIH/SCJN/ProtocoloLGBT-SCJN.pdf>
6. Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales. Consultable en:  
[http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=listado\\_documentos&clas=1&id\\_opcion=147&op=147&pag=8](http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=listado_documentos&clas=1&id_opcion=147&op=147&pag=8)
7. Opinión consultiva OC-24/17, del 24 de noviembre de 2017. Identidad de género e igualdad y no discriminación a parejas del mismo sexo. Consultable en:  
[http://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea\\_24\\_esp.pdf](http://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_24_esp.pdf)



## TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente documento fue elaborado como resultado de la colaboración institucional entre el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) y la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET). Su entrada en vigor será al día siguiente de su difusión en la Normateca Interna de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, previa aprobación en el Comité de Mejora Regulatoria Interna.

SEGUNDO. Para el conocimiento y cumplimiento del presente documento, cada una de las Subprocuradurías Generales de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo serán las encargadas de la difusión y supervisión de la aplicación, en términos de lo establecido en los artículos 19, fracción I y II, 12, fracción VII y 18 fracción VII del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.

*[Handwritten signatures in blue ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*



*[Handwritten signature in blue ink]*



**Elaboró**

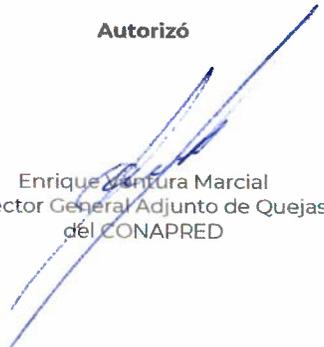
CONAPRED

  
Diana Amellaly Hernandez Alonso  
Jefa de Departamento de Quejas "C"

**Revisó**

  
Jorge Alfonso Torres Romero  
Director de Quejas del CONAPRED

**Autorizó**

  
Enrique Ventura Marcial  
Director General Adjunto de Quejas  
del CONAPRED

  
Carlos Eduardo Salgado Ballesteros  
Persona Prestadora de Servicios  
Profesionales Adscrita a la Dirección  
General Adjunta de Quejas

  
Jorge Enríquez García  
Subdirector de Quejas "B"

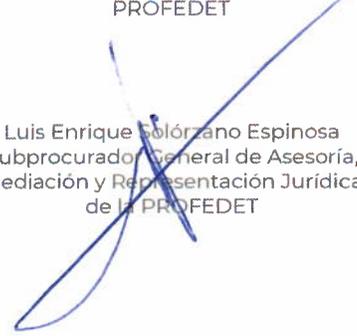
PROFEDET

  
Elizabeth Ramirez Samperio  
Directora de Asesoría

  
Paulina Cruz Sanchez  
Directora de Procesos

  
Efraín Regula López Reyes  
Subprocurador General de Atención  
en las Entidades Federativas de la  
PROFEDET

  
Selene Cruz Alcalá  
Procuradora General de la  
PROFEDET

  
Luis Enrique Solórzano Espinosa  
Subprocurador General de Asesoría,  
Mediación y Representación Jurídica  
de la PROFEDET





**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



**CONAPRED**  
CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR  
LA DISCRIMINACIÓN



**PROFEDET**  
PROCURADURÍA FEDERAL DE LA  
DEFENSA DEL TRABAJO

