

Aprobado en la Tercera Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno de fecha 04 de julio de 2019, mediante Acuerdo 12/2019.

Protocolo de actuación para el proceso de Conciliación

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación

CONAPRED

1. Introducción

Este Protocolo es una guía para la actuación del Consejo Nacional para prevenir la Discriminación (CONAPRED) en su tarea de conciliación para casos de discriminación. El documento tiene como finalidad garantizar estándares de atención y respeto a los derechos humanos en la construcción de acuerdos de voluntades que sean satisfactorios, duraderos y que contribuyan a generar una cultura de no discriminación y de diálogo en la sociedad mexicana.

Para cumplir con dicho propósito, este instrumento establece los principios y lineamientos para los procesos de conciliación que actualmente lleva el CONAPRED. Se hace énfasis en cuatro momentos que resultan fundamentales en la atención de los casos de discriminación y que no necesariamente están detallados en la normatividad y estatuto que rigen al Consejo: 1) primer contacto con la persona que presenta su petición, 2) valoración durante el procedimiento de mediación durante la orientación¹, 3) durante el procedimiento de conciliación: a) entrevistas preparatorias, b) establecimiento de medidas de protección, c) audiencia de conciliación y 4) seguimiento y evaluación del cumplimiento de los acuerdos.

¹ Procedimiento que operará una vez que se establezca expresamente en el Reglamento que regule el procedimiento de queja del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

2. Definición de conciliación

El artículo 17 de nuestra Constitución establece que “las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias” y establece, además, que “siempre que no se afecte la igualdad entre las partes, el debido proceso u otros derechos [...], las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales”. De manera más específica y formal, el artículo 64 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED) prevé la conciliación como una alternativa dentro del procedimiento de queja, donde personal del CONAPRED intenta avenir a las partes para resolver el conflicto que la suscitó (en los casos que sea procedente) a través de la búsqueda de un acuerdo, siempre velando por la máxima protección de los derechos de las personas.

Con base en estos fundamentos constitucionales (art. 17) y legales (LFPED), este protocolo propone que el CONAPRED promueva acuerdos previos al inicio formal del procedimiento de queja, como en el marco de éste.

Se entenderá por conciliación *el mecanismo de resolución de conflictos mediante el cual las partes, en el libre ejercicio de su voluntad, buscan, construyen y proponen opciones con el fin de alcanzar la solución a la problemática que dio origen a la petición, asistidos por una persona mediadora (PM) o conciliadora (PC) del CONAPRED, debidamente capacitada para ello*. Esta propiciará la comunicación y el entendimiento mutuo entre las partes y garantizará una participación equitativa e informada.

El proceso de conciliación se llevará a cabo siguiendo adicionalmente los principios generales de la justicia restaurativa y de la mediación, favoreciendo

el uso de distintas herramientas y técnicas de resolución de conflictos durante las diferentes etapas del proceso.

El proceso de conciliación estará orientado a alcanzar los siguientes objetivos:

- Promover la construcción de acuerdos basados en la comprensión mutua, que sean razonables, proporcionales y congruentes con la competencia legal del Consejo, en atención a las quejas que recibe la institución;
- Contribuir a restablecer vínculos entre las partes y su comunidad;
- Sensibilizar a las partes sobre el derecho a la no discriminación;
- Prevenir futuros actos de discriminación;
- Buscar cambios a las condiciones que dieron origen a la petición, y
- Promover una cultura de paz y respeto al derecho humano de igualdad y no discriminación.

3. Marco legal

- I. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Artículos 1 y 17).
- II. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (Artículos, 1, 3, 4, 9, 15 bis, 17, 20, 24, 30, 34, 43, 44, sección tercera y cuarta).
- III. Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- IV. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- V. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- VI. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- VII. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- VIII. El Código Federal de Procedimientos Civiles.
- IX. Demás leyes auxiliares como el Código Penal.
- X. Estatuto Orgánico del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- XI. Manual de Organización General del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- XII. Manual de Organización Específico del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- XIII. Código de Conducta del CONAPRED.

4. Principios generales

Las personas mediadoras (PM) y conciliadoras (PC) seguirán los principios y prácticas rectores del método de mediación y de la justicia restaurativa en el marco de sus respectivas funciones.

Los principios rectores son los siguientes:

- **Voluntariedad:** cualquier acuerdo entre las partes debe resultar por decisión propia y no ser impuesto como una obligación. La PM o PC debe reconocer que son las partes quienes tienen la potestad de tomar las decisiones. Es importante distinguir que, si bien existe la posibilidad de que alguna instancia judicial o autoridad pueda requerir a las partes asistir a una conciliación expedita o restaurativa, siempre debe quedar al arbitrio de las partes el deseo de llegar a un acuerdo, mismo que nunca

debe ser coaccionado. El principio que da fortaleza a la conciliación es que se trata de un acuerdo de voluntades.

- **Flexibilidad:** los procesos de mediación durante la orientación y de conciliación se llevan a cabo sin formalidades procesales y se adapta a las necesidades de las partes. No obstante, es importante que las partes tengan un papel activo en el proceso, de esta forma ellas pueden -por mutuo acuerdo- asegurar que la solución a su conflicto sea la que mejor se adapte a sus necesidades, en un marco de proporción y congruencia con la competencia legal del Consejo.
- **Participación equitativa e informada:** Las PM o PC deben dar información completa a las partes sobre sus derechos y obligaciones, sobre la protección del interés público a la no discriminación y sobre las alternativas que tienen para la resolución del conflicto. Así mismo, deben garantizar que ambas partes tengan las mismas oportunidades de exponer sus puntos vista, necesidades e ideas para construir un acuerdo. En situaciones de un fuerte desequilibrio de poder, sea debido a la existencia de una relación jerárquica formal o informal, diferencias de edad o condición socioeconómica, se deberá valorar si es posible compensar la situación ofreciendo, por ejemplo, apoyo emocional, acompañamiento por parte de la institución bajo la figura de la PM, o bien, valorar la conveniencia de recurrir a otro medio para solucionar el conflicto.
- **Confidencialidad:** lo tratado no podrá ser divulgado por la PM o PC, a excepción de los casos en los que la información se refiera a un ilícito penal y que la legislación correspondiente así lo prevea. Las partes también se comprometen a no divulgar la información compartida en las sesiones del proceso de conciliación ni utilizarla para un proceso

distinto a éste. En términos generales, el principio de confidencialidad promueve un intercambio más abierto sobre las necesidades e intereses de las partes y puede alentar a la toma de responsabilidad por el daño causado, en aras de llegar a un acuerdo.

- **Imparcialidad:** La PM o PC actuará libre de favoritismos o prejuicios, tratando a las partes como iguales, no deben representar a las partes, sino que debe velar por los principios de conciliación expuestos anteriormente y por el interés público de la no discriminación. La PM o PC no debe ceder a sus propias inclinaciones o preferencias en ningún momento. Los juicios u opiniones de la PM o PC sólo se manifestarán si lo solicitan las partes de mutuo acuerdo, si se está perfilando la construcción de acuerdo que vaya en contra de los derechos de alguna de las partes, o vayan en contra del interés público a la no discriminación. Este principio implica que la PM o PC respete las decisiones tomadas por las partes, aunque éstas no le parezcan idóneas, debe abstenerse de participar en cualquier asunto en el que tenga un interés particular o parentesco con las partes. Ante un posible conflicto de interés, la PM o PC deberá excusarse de conocer del caso. Las partes tienen la prerrogativa de recusarlas cuya imparcialidad esté en duda.
- **Legalidad:** sólo pueden ser objeto de conciliación los conflictos derivados de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de las partes. Los acuerdos a los que lleguen las partes deben estar apegados a las leyes; no es posible acordar hechos o acciones ilegales y menos la comisión de algún delito. En mayor o menor medida, las PM y PC son responsables de velar por este principio, particularmente en el ámbito de su competencia.

5. Etapas en las que se puede conciliar.

El proceso de conciliación se puede llevar a cabo en dos etapas: i. durante el procedimiento de mediación durante la orientación; ii. una vez que se admita la petición como un presunto acto de discriminación en el procedimiento formal de queja ante CONAPRED.

En caso de que la conciliación se suscite una vez que haya concluido la etapa de mediación durante la orientación, las PC deberán asegurarse de cumplir con las formalidades de conformidad con lo que marca la LFPED y el estatuto del CONAPRED. En toda conciliación, las PM o PC estarán obligadas a velar por los principios aquí expuestos.

6. El proceso de conciliación.

A continuación, se detallan los procedimientos en los que puede ocurrir la conciliación, así como los momentos más relevantes:

- i. *Durante el primer contacto* con la persona peticionaria (PP), la persona orientadora (PO) y/o PM la proveerá de información completa sobre sus derechos y alternativas. El primer contacto puede ser de forma escrita, electrónica, telefónica o en persona. Cuando se presenta por teléfono o en persona, la PO será quien reciba el caso y, después de dar la orientación, generará el reporte de petición y analizará si los hechos denunciados constituyen probable conducta discriminatoria, si la conducta constituye un probable acto de discriminación, se dará vista a la Jefatura de Admisión y Registro, donde se determinará si la petición es apta para atenderse de forma expedita a través del procedimiento de

Mediación durante la Orientación, siempre que se cumpla con cada uno de los siguientes requisitos: a) No se trate de conducta discriminatoria grave; b) No se pongan en riesgo bienes jurídicos protegidos; c) No se afecten derechos de terceros; d) No se altere el orden público; e) No implique riesgo evidente o daño irreparable y f) La naturaleza de los hechos denunciados permita solucionarse a través de la mediación.

- ii. Para determinar si la naturaleza de los hechos denunciados permite solucionar el caso a través de la mediación durante la orientación, se deben valorar adicionalmente dos aspectos fundamentales: 1) la existencia de un derecho que proteger, y 2) los riesgos emocionales a los que la PP pudiese estar expuesta al participar en una audiencia de conciliación. Si es apta para mediar se turnará a la PM quien iniciará las gestiones para conocer la disposición de las partes a participar en la conciliación. En caso de existir las condiciones y de que la PP así lo desee, la PM podrá realizar actividades de facilitación encaminadas a la construcción de un acuerdo conciliatorio entre las partes previo al inicio del procedimiento formal. Si las partes no manifestasen la voluntad de conciliar o no estuviesen presentes las condiciones para que esto ocurriera, se turnará a la Dirección de Quejas para que inicie el proceso formal de queja.

Asimismo, de no ser apta para atenderse a través del procedimiento de Mediación durante la orientación, la petición se turnará a la Dirección de Quejas para admitir e iniciar el procedimiento formal de la queja.

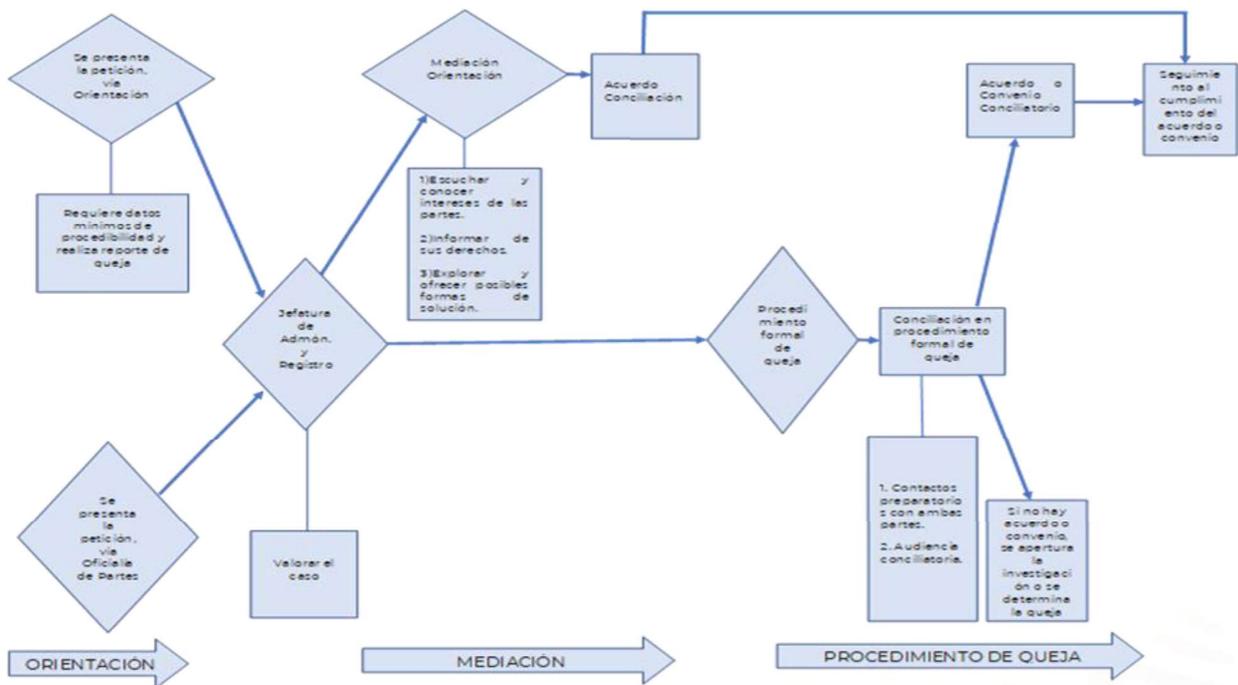
Por su parte, las peticiones presentadas de forma escrita o electrónica serán evaluadas directamente por la Jefatura de Admisión y Registro, la cual podrá turnar a la Jefatura de Orientación para que una PO contacte a la PP para completar la información, y de ser procedente, generar el reporte de queja. La función de la PO es orientar jurídicamente a quienes acudan al CONAPRED a solicitar su intervención. No corresponde a la PO contactar a la persona contra la cual la PP inició la queja.

- iii. En situaciones en las que hubiese iniciado el procedimiento formal de queja, las personas que integran el expediente que conozcan del caso podrán volver a recomendar un proceso conciliatorio en los plazos y formas que establece el artículo 64 de la LFPED siempre y cuando: a) Se procure la máxima protección de los derechos de la persona peticionaria o persona agraviada; b) No se trate de conducta discriminatoria grave; c) No se pongan en riesgo bienes jurídicos protegidos; d) No se afecten derechos de terceros; e) No se altere el orden público; f) No implique riesgo evidente, daño irreparable o revictimización para la persona agraviada; g) Constituyan hechos cuya naturaleza sea apta para resolverse a través de la conciliación, y h) La persona agraviada y la persona presunta responsable hayan manifestado expresamente su voluntad de conciliar.
- iv. En este escenario se tratará de una conciliación posterior a la etapa de mediación durante la orientación, en el marco del procedimiento formal de queja.

- v. Previo al procedimiento formal de queja, la conciliación será llevada a cabo por la PM y una vez admitida la queja por una PC con perfil idóneo, en los términos de este protocolo. Una vez que la PP haya expresado su voluntad de participar en el proceso y previo a que se señale la fecha y hora para celebrar la audiencia de conciliación, la PC llevará a cabo *contactos preparatorios* también con la persona en contra de quién se levantó la queja, de manera que ambas partes cuenten con información detallada sobre los principios y procedimientos de conciliación, así como para confirmar su voluntad de explorar su resolución por esta vía. Los *contactos preparatorios* podrán servir para preparar la *audiencia de conciliación*, en donde las partes buscarán llegar a un acuerdo que perciban legítimo, o también, si las partes así lo prefieren y la PC lo considera pertinente, para construir un acuerdo sin necesidad de audiencia.
- vi. Las audiencias podrán celebrarse en forma presencial, vía telefónica, por escrito, correo electrónico o por cualquier medio digital que sea apto y que de común acuerdo decidan las partes. Tomando en cuenta las circunstancias de la persona agraviada, la audiencia de conciliación podrá celebrarse en lugar diverso al domicilio del Consejo. También podrá celebrarse la audiencia de conciliación sin la presencia de la PP siempre y cuando se cuente con la anuencia de ésta.
- vii. En caso de lograrse un acuerdo, se redactará un *acta de conciliación* firmada por la PC, la cual dará fe del acuerdo, o la firma por ambas partes de un *convenio conciliatorio* formal. En cualquiera de los

casos, el acuerdo será turnado al área de *seguimiento*. En caso de que la conciliación sea por medios digitales o vía telefónica, deberá ser ratificada por las partes.

Gráfico 1. Etapas y momentos de la conciliación.



7. Personas funcionarias públicas del CONAPRED encargadas del proceso

En cada etapa del proceso habrá una persona funcionaria pública encargada con funciones diferenciadas:



- Persona Orientadora (PO): Es la encargada del primer contacto. Durante la etapa de orientación recibirá la petición y dará información a la PP sobre sus derechos y alternativas de solución.
- Persona Mediadora (PM) y Persona Conciliadora (PC): Están a cargo de la conciliación. Su principal función es facilitar la comunicación entre las partes, así como apoyarlas en la búsqueda de un mejor acuerdo conciliatorio. Conducirá las reuniones preparatorias y, en su caso, la audiencia de conciliación y la firma del acuerdo conciliatorio o el levantamiento del acta de conciliación. La PM interviene cuando la conciliación sucede previo al inicio del procedimiento formal de queja, mientras que la PC opera en el marco del procedimiento formal.

8. Requisitos para iniciar una conciliación

I. Conductas discriminatorias

Para que el CONAPRED inicie un proceso de conciliación es necesario que se presente una petición o queja por conductas presuntamente discriminatorias de conformidad con lo que establece la Ley en la materia. El artículo 9 de la LFPED establece cuáles son los actos o conductas que pueden ser consideradas como discriminatorias, en relación con el artículo 1, párrafo segundo, fracción tercera.

Se tomará también en cuenta el artículo 5 de la misma Ley que señala aquellas acciones que no serán consideradas como pertenecientes a dicha categoría.

II. ¿Quiénes pueden presentar una queja?



La LFPED señala en su artículo 43 que toda persona podrá presentar ante el Consejo una queja por presuntos actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias. La queja podrá presentarse directamente o por medio de su representante. En el mismo artículo se faculta a organizaciones de la sociedad civil a actuar como representantes.

Al momento de recibir la queja, en caso de que sea un representante quien la presente, la PO deberá resaltar la importancia de la participación directa durante todas las etapas del proceso de las personas agraviadas por los actos presuntamente discriminatorios que se denuncian. La presencia e involucramiento de la PP es particularmente importante en el proceso de conciliación ya que favorece la generación de confianza y contribuye a mejorar la comunicación entre las partes; además, su involucramiento directo incrementa la probabilidad de un acuerdo que se ajuste a las necesidades específicas de las personas afectadas, y aumenta la percepción de legitimidad que las partes tengan del mismo.

III. ¿Cómo presentar una queja?

De acuerdo con el artículo 49 de la LFPED y el Estatuto, la queja se puede presentar por escrito, de forma digital, por teléfono o de manera presencial. Salvo en los casos en que se presente por escrito y firma autógrafa, en los demás casos, la PP deberá ratificarla en los siguientes cinco días hábiles posteriores a la presentación original por cualquiera de las vías para presentar una queja.

9. Lineamientos para las etapas y momentos del procedimiento

I. Directrices para la entrevista de primer contacto:

- i. Elegir un lugar propicio para realizar la entrevista, en el que haya un mínimo de interrupciones, una atmósfera neutral y de confianza que estimule la comunicación. Esta entrevista puede ser telefónica o por cualquier medio digital.
- ii. Mostrar respeto por la persona entrevistada, generar empatía, escuchar atentamente lo que dice y darle la opción de que pueda asentarle por escrito.
- iii. Hacer del conocimiento de la PP que su derecho a la confidencialidad será resguardado y que se adoptarán medidas para protegerla en contra de cualquier represalia.
- iv. Evitar en todo momento cualquier tipo de expresión (verbal o no verbal) que pueda transmitir a la PP cualquier señal de aprobación o desaprobación de la información que comparte, o evitar dar un mensaje de que no se le cree o que el acto de discriminación es su culpa (por ejemplo, entendió mal, o no puede ser).
- v. Evitar cuestionar por qué si una situación ha durado tiempo, no ha sido reportada antes. Ello debido a que suele haber razones de peso por las que las personas deciden no denunciar antes. Es importante reconocer que tomar la decisión de presentar una queja o denuncia generalmente es un paso difícil que requiere valor.
- vi. Enfatizar que las leyes y la sociedad condenan conductas relacionadas con discriminación y existen los mecanismos institucionales que buscan prevenirla y erradicarla.

II. Valoración del Caso

Después del primer contacto, la PO procederá a la valoración del caso en la que deberá hacer las siguientes consideraciones:

1. Determinar si, desde el punto de vista legal, la conducta que se denuncia constituye un acto de discriminación y es efectivamente competencia del CONAPRED.
2. Valorar que la PP no esté corriendo un riesgo inminente de revictimización al encontrarse en un estado emocional de alta vulnerabilidad.
3. Descartar que existan delitos graves, que se persigan de oficio, o conductas que puedan constituir un riesgo para otras personas.
4. Turnar a la Jefatura de Admisión y Registro para que, atendiendo a las características del caso lo remita a mediación durante la orientación, o de ser procedente, iniciar el procedimiento formal de queja.

En caso de que la PO identificara que no existe un derecho que proteger brindará orientación a la PP sobre los derechos que le asisten y como hacerlos valer, y en su caso, procederá a mandar al archivo su petición. Si la PP no tuviese la voluntad o no se encontrase en condiciones emocionales óptimas para participar en el proceso de conciliación, el caso deberá ser turnado al área de investigación para el inicio formal de queja. Durante el proceso formal, en su momento, se volverá a ofrecer a las partes la vía de la conciliación conforme a lo estipulado por el art. 64 de la LFPED.

III. Mediación durante la orientación

La etapa de mediación durante la orientación es el proceso de promover comprensión mutua entre las partes con el fin de buscar un acuerdo satisfactorio para ambas, velando por los principios de la conciliación y por la máxima protección de los derechos de las PP frente a presuntas conductas o prácticas socialmente discriminatorias. Se deberá asegurar que ambas partes comprendan en qué consiste el proceso de conciliación, así como los derechos y obligaciones que corresponden al caso.

La etapa de mediación durante la orientación termina cuando suceda alguno de los siguientes supuestos:

- La PP decide iniciar el procedimiento de queja conforme a la LFPED.
- Se logra un acuerdo durante la etapa de mediación durante la orientación, sin haber iniciado procedimiento de queja.
- Se determina que no es un caso conciliable y se inicia el procedimiento de queja

Durante la etapa de mediación durante la orientación las partes podrán llegar a una conciliación, la cual se podrá llevar a cabo de forma telefónica o por medios digitales. Para ello la PM establecerá un primer contacto con ambas partes –por separado empezando con la PP– con el fin de: a) escuchar de manera empática sus respectivas versiones; b) informarles sobre el proceso y sus derechos, y c) conocer la necesidades e intereses de ambas partes y explorar si las pretensiones de la PP serían aceptables para la persona a quien se le imputan los hechos (PIH), o en caso contrario, si esta última deseara

formular una contraoferta. De ser así, la PM hará del conocimiento de la PP la nueva oferta y explorará con ambas partes las posibles soluciones. Este primer contacto deberá ceñirse a los requerimientos y objetivos que establece este protocolo para la realización de las gestiones de conciliación.

La identificación de intereses y necesidades debe ir más allá de lo puramente pecuniario, como son la necesidad de ser escuchadas, el deseo de reconciliación, el reconocimiento público del agravio, cuando proceda, proteger la reputación personal u organizacional, o garantías de no repetición, entre otras. En aquellos casos en los que la PM detecte que es importante para las partes reestablecer su vínculo o lograr una comprensión mutua en relación con intereses no pecuniarios, se recomienda una conciliación conjunta (o por vía digital si las distancias fueran un obstáculo) en donde las partes puedan escuchar y ser escuchadas por la contraparte. Además de contribuir a reestablecer el vínculo a través de una mayor comprensión mutua, las conciliaciones también pueden ser un espacio para la colaboración entre las partes en la búsqueda de un acuerdo que sea más satisfactorio para ambas, en lugar de partir de la diferencia entre las pretensiones. Los momentos, lineamientos, consideraciones y objetivos que deberán regir a la mediación durante la orientación serán los mismo que rigen a la conciliación durante el procedimiento formal, los cuales se detallan en las fracciones IV, V, VI, VII, VIII y IX de este capítulo, así como en los capítulos subsecuentes.

De lograr un acuerdo entre ambas partes, el procedimiento de conciliación concluye quedando registrado el acuerdo de voluntades en un acta, en donde quedarán asentados los compromisos adquiridos. Ésta será firmada por la PM quien dará fe de los acuerdos y turnará el acta al área de seguimiento para su registro.

De no llegar a un acuerdo, de ser procedente, el caso será turnado para el inicio del procedimiento de queja.

IV. Conciliación en el marco del procedimiento formal de queja Notificación y preparación

Para aquellos casos en que dé inicio el procedimiento formal de queja y la PP haya expresado su voluntad de entrar a un proceso conciliatorio, se debe notificar a la persona física, moral o autoridad a la que se imputan los hechos (PIH) y explicarle sus derechos y obligaciones y la voluntad de la peticionaria de iniciar un proceso de conciliación. Una vez que se cuente con la manifestación de voluntad de ambas partes para conciliar se inicia la etapa de preparación de la audiencia. El artículo 65 de la Ley establece el periodo de 15 días hábiles para llevar a cabo la audiencia conciliatoria, a partir de que notificó a las partes sobre su celebración.

En la etapa de notificación y preparación se deben tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- La PIH recibirá toda la información acerca del procedimiento.
- Se deberá comunicar a la PIH que el ser convocado a una audiencia de conciliación no quiere decir que se esté ya investigando el caso ni que necesariamente haya un acto de discriminación, y que en caso de aceptar el procedimiento de conciliación, no querrá decir que acepta la comisión del acto que se le imputa, sino una posible afectación a la persona que interpuso la queja.

- Los contactos deben ser con ambas partes —presenciales o por cualquier otro medio— y deben garantizar una escucha empática e imparcial; se les deberá comunicar cuáles son sus derechos y obligaciones, y explicar las distintas etapas del proceso, las reglas de convivencia a seguir para favorecer el diálogo constructivo y los principios rectores del proceso de conciliación.

Los contactos en el marco de la preparación tendrán los siguientes objetivos y características:

- Su función es dar a las partes certidumbre sobre el proceso y contención emocional, además de generar confianza hacia la PC y al proceso de conciliación.
- Sirven de punto de partida para preparar una audiencia basada en un diálogo constructivo y conducente a la escucha entre las partes.
- Pueden ser útiles para confirmar la pertinencia de llevar a cabo la conciliación, para identificar riesgos de revictimización y, en su caso, tomar medidas para garantizar la integridad de las partes.
- Se llevarán a cabo en un lugar propicio, neutral y sin interrupciones o, si las personas participantes así lo desean, también será posible el contacto por los medios electrónicos disponibles.
- Tienen como principal objetivo preparar a las partes y explicarles el mecanismo de conciliación, resolver sus dudas, e informarlas sobre las reglas de este proceso tales como la confidencialidad y las conductas no permitidas.

- Incluirán dinámicas para identificar los puntos en conflicto, la materia de conciliación, las pretensiones, los intereses controvertidos, las necesidades emocionales y las necesidades reales de atención.
- Los contactos permitirán también a la PC indagar sobre la interpretación que cada parte tiene del conflicto para preparar las preguntas pertinentes para la audiencia de conciliación.
- La PC siempre deberá mostrar respeto, generar empatía y escuchar a ambas partes de manera activa. Su trato deberá ser totalmente imparcial, evitará hacer juicios y cualquier conducta que pudiera resultar revictimizante para la persona que levantó la queja, así como reconocer la valentía del acto de presentar una queja.

Se deben tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Iniciar la reunión con una breve presentación sobre la conciliación, sus principios y etapas.
- Cuidar la forma en que obtiene información, de tal manera que no presuponga culpabilidad. Practicar la escucha activa desde una lógica de imparcialidad en la que contemple la afectación del individuo.
- Sin presuponer culpabilidad, sensibilizar a las partes sobre qué tipo de conductas constituyen discriminación, con el fin de favorecer que las PIH puedan asumir responsabilidad sobre posibles actos de discriminación, previo a la audiencia.
- Ser sensible al contexto en el que ocurre el proceso.

- Identificar potenciales actitudes de la PIH que pueden llevar la revictimización y sensibilizarla para evitar que las cometa durante el procedimiento. Por ejemplo, debe identificar si la PIH o la PP tienen una actitud hostil hacia el proceso; si la PIH no tiene disposición a respetar el derecho a la no discriminación, si es indiferente frente a las afectaciones que haya podido vivir la PP, o si usa lenguaje discriminatorio y no está dispuesto a modificarlo.
- En caso de que la actitud de la PIH indique riesgo de revictimización, se puede trabajar con ésta informándole sobre dicha valoración, ofreciéndole mayor información sobre el derecho que tutela el CONAPRED e indicándole el tipo de actitudes que se requieren para poder participar en una audiencia, así como las reglas de convivencia que se deberán seguir durante la audiencia. Se deberá proceder a la audiencia sólo si la persona se muestra dispuesta a tomar conciencia sobre las posibles afectaciones que haya podido sufrir la PP y a colaborar en la construcción de un acuerdo que repare dichas afectaciones y/o garantice la máxima protección del derecho a la no discriminación.

V. Reglas para la dinámica de las audiencias y confidencialidad

Durante la etapa de preparación, o a más tardar al inicio de la audiencia de conciliación todas las partes, incluyendo a la persona conciliadora, deberán haber manifestado por escrito su consentimiento con las reglas que regirán la dinámica de las sesiones, incluyendo la cláusula de confidencialidad.

- Este documento deberá reflejar pleno conocimiento de las partes sobre el proceso. Es importante que quede claro que el límite de la

confidencialidad es la comisión de un delito o conducta que ponga en peligro la integridad física o emocional de alguna persona, ya que las PC están obligadas a denunciarlo, si este fuese el caso. El consentimiento con estos acuerdos puede manifestarse con una firma o por vía digital.

En específico, sobre la confidencialidad del proceso se deberá dejar claro lo siguiente:

- La PC sólo podrá revelar información a las partes legítimamente involucradas.
- Se acordará que nada de lo que ocurra en las sesiones podrá ser usado como evidencia en una eventual etapa de investigación al CONAPRED o juicio en alguna otra instancia, siempre y cuando no se trate de algún delito grave, que se persiga de oficio, o conducta que ponga en peligro la integridad física o emocional de alguna persona.
- La PC no podrá ser llamada a juicio como testigo para casos distintos al procedimiento de conciliación, ni podrá dar información vertida en las sesiones de este último. Esta imposibilidad incluye la etapa de investigación en el procedimiento formal de queja en el CONAPRED, en caso de que las partes no pudieran llegar a un acuerdo.
- El acuerdo conciliatorio será público con las restricciones que establece la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley General de Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Acceso a la Información Pública.

VI. La audiencia de conciliación

De acuerdo con el artículo 68 de la Ley, al inicio de la audiencia la PC deberá acreditar la personalidad de las partes e invitarlas a exponer el caso promoviendo la escucha activa. Una vez expuestas las perspectivas de ambas partes, las pretensiones derivadas por los presuntos actos de discriminación, así como las necesidades de la PP y de la PIH de cara a un acuerdo, la PC invitará a las partes a explorar posibles soluciones al conflicto planteado.

Éstas deberán incluir medidas que la o las personas a quien se le imputan los hechos (PIH) se comprometan a llevar a cabo con el propósito no sólo de reparar o compensar a las personas afectadas sino también de restaurar, en la medida de lo posible, los vínculos comunitarios rotos. La reparación integral va más allá de la compensación económica en tanto que apunta a atender las necesidades de todas las personas afectadas por la conducta, así como las de la comunidad a la que pertenecen.

Recomendaciones para la audiencia:

- Dar una breve introducción sobre el proceso, sus principios y etapas;
- Efectuar en forma clara, ordenada y transparente las actuaciones a partir de los principios rectores de la conciliación;
- Tratar con respeto y diligencia a las partes;
- Propiciar una buena comunicación, empatía y comprensión entre las partes;
- Conducir la conciliación con flexibilidad;
- Cuidar que las partes participen de manera libre y voluntaria;

- Dejar que ambas partes expongan su narrativa;
- Estimular la creatividad de las partes;
- Garantizar que los acuerdos estén apegados a la Ley;
- Evitar influir en las partes para acudir, permanecer o retirarse de las audiencias;
- Sugerir criterios objetivos para evaluar soluciones;
- Solicitar consentimiento para la participación de personas co-conciliadoras o de las personas que acompañen a las partes en la audiencia;
- Asegurar la participación equitativa de las partes durante todo el proceso;
- Evitar la revictimización de la PP por actitudes o lenguaje que constituya discriminación o violencia.
- Identificar niveles de tensión, estrés y estar preparado para dar contención emocional.

Finalmente es importante que la PC tenga claro durante todo el procedimiento que su función es promover la comprensión mutua y no hacer juicios de valor. Puede resultar útil parafrasear lo que dicen las partes cuando sea necesario o guiar con preguntas la conversación, para que las partes logren exponer sus preocupaciones y necesidades más que permanecer en las posiciones iniciales.

VII. Reuniones privadas



Si el proceso entra en situación de bloqueo o la PC advierte que se pudiera llegar a un acuerdo desventajoso o en contra del interés público de la no discriminación, ésta puede solicitar reuniones privadas para ayudar a las partes a tomar conciencia sobre sus alternativas. Lo anterior no implica que estas reuniones suspendan la conciliación, tan sólo constituye un espacio para que durante la misma audiencia conciliatoria se puedan aclarar situaciones, ventilar emociones y explorar escenarios. Estas reuniones privadas pueden servir para que la persona conciliadora ayude a las partes a dimensionar sus derechos y los escenarios que se vislumbran en caso de que no prospere la conciliación. Con ello se puede evitar que las partes cedan demasiado, en detrimento de la máxima protección del derecho a la no discriminación, o que se aferren a posiciones no razonables.

De conformidad con el artículo 69 de la ley, la audiencia podrá ser suspendida a juicio de la PC o a petición de ambas partes hasta en una ocasión y se deberá reanudar en los siguientes 5 días.

VIII. Terminación anticipada

La PC deberá dar por terminada la conciliación si durante el proceso llegasen a presentarse alguno de los siguientes supuestos:

- Faltas de respeto a las reglas para conducirse en la conciliación por alguna o ambas partes.
- Falta de colaboración entre las personas participantes.
- La ausencia de alguna de las partes a dos sesiones consecutivas.

- Situaciones en las que la conciliación se vuelva inútil o infructuosa.
- Solicitud de terminación por alguna de las personas participantes

Asimismo, se deberá dar aviso a las autoridades correspondientes en caso de que hubiere indicios de amenaza a la integridad física o emocional de alguna de las partes.

IX. El acuerdo

Para construir el acuerdo conciliatorio se recomienda explorar distintas opciones de solución que consideren las preocupaciones de ambas partes así como la máxima protección del derecho a la no discriminación, para posteriormente evaluarlas y seleccionar aquellas en que ambas partes coincidan.

Se recomienda que sean las partes quienes propongan posibles soluciones a partir de lo que consideren más justo y adecuado a sus respectivas necesidades, siempre y cuando esté dentro del marco de la Ley. Para la generación de posibles soluciones, la PC debe orientar a las partes a definir acuerdos que brinden solución integral a las peticiones planteadas y que contribuyan al objeto de este Consejo para la prevención y eliminación de conductas discriminatorias. La PC podrá aportar ejemplos de acuerdos alcanzados en casos similares y de criterios objetivos que podrían aplicarse al caso en cuestión para apoyar a las partes en la identificación y evaluación de opciones. En caso de que las partes llegasen a acuerdos parciales éstos no deben desestimarse pues son acercamientos a la solución del conflicto.

En cualquier caso, la PC debe asegurar la viabilidad del acuerdo buscando que las partes detallen las condiciones de tiempo, modo y lugar de cada uno

de los compromisos adquiridos. De esta forma se buscará que el documento sea lo más claro posible y que ambas partes entiendan cabalmente no sólo a qué se están comprometiendo, además de las fechas y lugares específicos para su cumplimiento. Ello además facilitará su seguimiento.

10. Lineamientos para los procesos de conciliación remotos

En caso de que sea imposible que la conciliación se lleve a cabo en persona ésta podrá desarrollarse de forma remota. Lo anterior, con el espíritu de que ninguna persona sea privada de este derecho. Uno de los principales elementos que se deben garantizar en este tipo de conciliaciones es el poder verificar y documentar la identidad de las partes.

La PM o PC debe buscar soluciones tecnológicas que hagan posible la firma de las personas para manifestar su acuerdo y que todas las personas participantes tengan acceso equitativo a la información del caso. La plataforma deberá ser amigable, previniendo que las brechas en el uso de tecnología pudiesen representar un obstáculo o reducir la confianza de alguna de las partes y, por ende, resultar en alienarlo del proceso.

En caso de no contar con la infraestructura ideal para los procedimientos remotos, se podrían usar recursos tecnológicos afines. Por ejemplo, se pueden hacer videoconferencias vía Skype en donde las partes enseñen su credencial de elector para identificarse. En caso de ser telefónicas, deberán ratificarse con posterioridad por las partes. Para casos en que alguna de las partes no tenga acceso a ninguna tecnología se podría hacer un convenio con, por ejemplo, las delegaciones de SEDESOL para que se lleven a cabo desde ahí las llamadas. Otra alternativa, de ser procedente y de contarse con la tecnología adecuada, es llevar a cabo el proceso en un grupo de *WhatsApp*

en donde participen las partes, en su caso sus representantes, y la PC, siempre y cuando los recursos materiales y electrónicos institucionales lo permitan.

11. Seguimiento al cumplimiento e indicadores

El CONAPRED debe contemplar mecanismos para dar seguimiento a los acuerdos en tanto que éstos son el fin último de los procesos conciliatorios. Será importante que el acuerdo establezca consecuencias frente a un posible incumplimiento que puedan activarse en esta etapa. El seguimiento también será útil para la generación de estadísticas e indicadores de desempeño, que permitan identificar áreas de oportunidad y posibles políticas públicas de no discriminación.

Para ello es necesario que las PM y las PC reporten a el área de monitoreo y seguimiento todos y cada uno de los resultados de los procedimientos conciliatorios, así como sus respectivas resoluciones. Éstos reportarán al menos lo siguiente:

1. Quejas y/o peticiones recibidas.
 - a. Tipo de PP (física o moral).
 - b. Tipo de PIH (física o moral y/o autoridad).
 - c. Tipo de discriminación.
2. Actas de cierre por acuerdo conciliatorio en orientación.
3. Quejas turnadas a conciliación en el marco del proceso formal.

a. Acta conciliatoria.

i. Condiciones del acuerdo.

ii. Plazo que establece el acuerdo para el cumplimiento.

4. Peticiones turnadas para iniciar el procedimiento de queja.

5. Casos cerrados.

12. Perfil de las personas mediadoras y conciliadoras.

Las personas funcionarias del CONAPRED, (tanto las PM, que tienen el primer contacto, como las PC que llevan el proceso de conciliación), deben estar capacitadas para orientar el proceso hacia el logro de sus objetivos. Todas deben ser capaces de propiciar la comunicación entre las partes y proporcionar la información que requieren para construir una solución satisfactoria.

i. Deberán tener la *experiencia* necesaria para:

- Construir credibilidad personal, institucional y procedimental;
- Establecer *rapport*² con las partes;
- Educar a las personas participantes sobre el proceso y sus derechos;
- Propiciar que las partes se apropien del proceso y de sus principios;

² Concepto que se refiere a generar las condiciones de empatía necesaria, a través de actitudes de cordialidad y de respeto que mejore la comunicación y posibilite la concertación de acuerdos.

- Identificar y prevenir situaciones en las que alguna de las partes podría estar en riesgo físico o emocional;
 - Detectar potenciales acuerdos contrarios a los objetivos del CONAPRED;
 - Regular sus emociones y suspender la diligencia para respetar a las partes en todo momento, evitar interrumpir o juzgar;
- ii. Deberá tener las siguientes habilidades:
- Escucha activa;
 - Empatía;
 - Atención y concentración para garantizar tiempos equitativos a las personas para expresarse;
 - Parafraseo y reflejo de lo dicho por los participantes buscando promover la comprensión mutua.
- iii. Deberá tener conocimiento en las siguientes materias:
- Métodos alternativos de resolución de controversias, en especial en el de mediación, conciliación y otras prácticas basados en los principios de la justicia restaurativa;
 - Conductas que puedan constituir un acto de discriminación;
 - Procedimientos de queja, conciliación e investigación que regulan al CONAPRED;
 - Leyes aplicables en la materia (administrativa, civil, penal, laboral).
- iv. Las personas que participen en el proceso de conciliación deberán excusarse para conocer del asunto cuando se actualice alguno de los siguientes supuestos:

- Tener un interés directo o indirecto en el resultado del conflicto. Esto excluye el interés en la defensa del derecho a la no discriminación.
- Ser cónyuge, concubina o concubinario, socio de convivencia, pariente dentro de cuarto grado por consanguinidad, por afinidad, o civil de alguna de las partes.
- Estar en la misma situación a que se refiere el párrafo anterior respecto de los miembros de los órganos de administración cuando las partes o alguno de ellos sea una persona moral, o en su caso socios limitadamente responsables.
- Mantener o haber mantenido, durante los seis meses inmediatos anteriores a su designación, relación laboral con alguna de las partes, o prestarle o haberle prestado durante el mismo periodo, servicios profesionales independientes.
- Ser una persona socia, arrendadora o inquilina de alguna de las partes.
- Cuando existe un vínculo de afecto o desafecto con alguna de las partes, sus parientes dentro del cuarto grado por consanguinidad, por afinidad o civil,
- Haber sido o ser representante legal, persona de confianza, apoderada o autorizada de cualquiera de las partes en algún juicio anterior o presente.
- Cuando por la especial naturaleza o complejidad de la controversia planteada reconozca que la limitación de sus capacidades puede afectar el procedimiento.

13. Infraestructura para las audiencias.

CONAPRED contará con infraestructura adecuada para la óptima administración y desarrollo de las conciliaciones. Deberá contar con espacios para llevar a cabo reuniones privadas o previas con las partes en donde se sientan cómodos de poder hablar libremente. Asimismo, contará con espacios para llevar a cabo las audiencias de conciliación, distintos al espacio donde se llevan a cabo los procesos de investigación. Dichos espacios contarán con características aptas para fomentar la comunicación entre las partes como son las mesas redondas y condiciones de privacidad. Asimismo, contará con sistemas automatizados que permitan la prestación del servicio de conciliación por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología, en particular se recomienda utilizar una plataforma virtual para asesoría y solución de controversias en línea.