



**SEGOB**  
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN



CONSEJO NACIONAL PARA  
PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS

ABRIL 2019



**2019**  
AÑO DEL CASTILLO DEL SUR  
EMILIANO ZAPATA



## ÍNDICE

<b>1. Introducción</b>	3
<b>2. Objetivos</b>	6
<b>3. Alcance</b>	7
<b>4. Marco jurídico general</b>	8
<b>5. Procedimientos</b>	
5.1 Presentación de la petición	9
5.2 Orientación	14
5.3 Mediación durante la orientación*	16
5.4 Adopción de medidas cautelares	19
5.5 Admisión de la queja	22
5.6 Conciliación de las partes	27
5.7 Investigación de la queja	31
5.8 Elaboración de la resolución por disposición o del acuerdo de conclusión	34
5.9 Verificación de medidas administrativas y de reparación	37
5.10 Admisión y resolución del recurso de revisión	40
<b>6. Formato</b>	42
<b>7. Glosario de términos</b>	45
<b>8. Transitorios</b>	47

---

\* Vigencia sujeta a régimen transitorio conforme al artículo establecido al final del Manual.



## 1. INTRODUCCIÓN

El 14 de agosto de 2001, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) un decreto que adicionó un párrafo al artículo 1º Constitucional, reformado posteriormente el 10 de junio de 2011, por el cual se prohibió toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las orientaciones sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

En concordancia con esa reforma constitucional, el 11 de junio de 2003 se publicó en el DOF la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, mediante la cual se creó el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), como un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal que tiene como objeto –entre otros– el realizar acciones para prevenir y eliminar la discriminación.

Posteriormente, el 20 de marzo de 2014 se publicó una reforma medular a dicha Ley que amplió las atribuciones del CONAPRED y modificó sustancialmente el procedimiento de queja en contra de probables actos, omisiones y prácticas sociales discriminatorias, cometidos por personas particulares, físicas o morales, personas servidoras públicas federales o personas integrantes de poderes públicos federales, haciendo vinculatorias sus resoluciones por disposición, por medio de las cuales impone de manera fundada y motivada, medidas administrativas y de reparación, que compensen a la persona víctima de discriminación, garanticen su no repetición y contribuyan a generar cambios estructurales de largo plazo a favor de la igualdad y los derechos humanos de los grupos sociales discriminados.

Por lo anterior, el 21 de agosto de 2015 se reformó el Estatuto Orgánico del Consejo para adecuar su organización, estructura y funcionamiento, de conformidad con sus nuevas atribuciones. A dicha reforma la siguieron subsecuentes, siendo la más reciente la publicada el 24 de julio de 2018, mediante la cual se derogaron las disposiciones que regulaban el Título Séptimo sobre el Procedimiento de Queja.

La Dirección General Adjunta de Quejas (DGAQ) tiene entre sus funciones la de orientar a las personas que hayan sufrido actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias; en su caso, canalizarlas a las autoridades e instancias correspondientes cuando el Consejo no sea competente; mediar entre las partes cuando manifiesten su voluntad expresa de avenirse cumpliendo con ciertos requisitos; dictar medidas cautelares cuando sea necesario en casos graves y urgentes; admitir la queja cuando se presuma que existe una conducta discriminatoria; conciliar a las partes cuando no se trata de conducta grave ni exista el riesgo de revictimizar a la persona peticionaria, y suscribir los acuerdos o





convenios conciliatorios correspondientes; allegarse de pruebas y practicar toda clase de diligencias para investigar la presunta conducta discriminatoria; elaborar y suscribir las resoluciones por disposición; verificar el cumplimiento de las medidas administrativas y de reparación que se dicten, y resolver los recursos de revisión que se presenten derivados del trámite y conclusión de los expedientes administrativos de queja.

El presente Manual constituye una guía para la atención y ejercicio de las atribuciones que tiene asignadas la DGAQ, que debe ser utilizado por todas las personas servidoras públicas adscritas a esta unidad administrativa, con la finalidad de que conozcan las funciones bajo su responsabilidad y la ruta que deben seguir para la gestión de los procedimientos internos.

El Manual es producto de un ejercicio de diagnóstico a través de mesas de trabajo con las personas responsables y líderes de equipo de las diferentes áreas que la integran, así como varios grupos de enfoque donde participó todo el personal de la DGAQ quienes identificaron colectivamente fortalezas, retos y oportunidades de mejora, y generaron propuestas de innovación a través de nuevas formas de organización interna, mecanismos de control y acciones enfocadas a resultados, todo lo cual se ha incorporado a los procedimientos contenidos en el mismo.

Con ello, buscamos cumplir con el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en el texto constitucional y los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano es parte; que las normas en materia de derechos humanos se interpretarán favoreciendo la protección más amplia de las personas; que todas las autoridades en el ámbito de su competencia tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; que el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, y que queda prohibida toda discriminación que atente contra la dignidad humana, y que tenga por objeto anular y menoscabar los derechos y libertades de las personas.

El presente Manual establece acciones, responsables, etapas y procedimientos que atienden el mandato del artículo 17 constitucional, tercer párrafo, que ordena:

*“Siempre que no se afecte la igualdad entre las partes, el debido proceso u otros derechos en los juicios o procedimientos seguidos en forma de juicio, las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales.”*

Y proveer un procedimiento de trámite de la queja breve y sencillo como lo indica el artículo 48 bis de la propia Ley, así como el artículo 57, fracción VI, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, que establece como un acto que pone fin al procedimiento:





*“El convenio de las partes, siempre y cuando no sea contrario al ordenamiento jurídico ni verse sobre materias que no sean susceptibles de transacción, y tengan por objeto satisfacer el interés público, con el alcance, efectos y régimen jurídico específico que en cada caso prevea la disposición que lo regula.”*

Con base en las anteriores consideraciones, el presente Manual la DGAQ procura concretar en el ámbito de sus funciones la misión institucional del CONAPRED: “contribuir a que toda persona goce sin discriminación de todos los derechos y libertades consagrados en el orden jurídico mexicano”.



## 2. OBJETIVOS

### Objetivo general:

- Establecer un instrumento normativo interno que guíe la actuación de las personas servidoras públicas adscritas a la DGAQ en el ámbito de sus atribuciones.

### Objetivos específicos:

- Determinar las diferentes acciones, responsabilidades y etapas que las personas servidoras públicas deben realizar en cada uno de los procedimientos que integran el trámite y resolución de las peticiones y quejas.
- Observar los principios pro persona, de inmediatez, concentración, eficacia, profesionalismo, buena fe, gratuidad y suplencia en la deficiencia de la queja, en el trámite de los procedimientos.
- Garantizar un procedimiento breve y sencillo, implementando una serie de acciones para lograr una gestión más eficiente, con un enfoque incluyente, que mejore la atención de las orientaciones, acelere el trámite de las peticiones y quejas, fortalezca la legalidad de los acuerdos y resoluciones, y defienda efectivamente los derechos a la igualdad y no discriminación de las personas.
- Establecer mecanismos de apoyo, evaluación y control interno que faciliten la toma de decisiones para gestionar el flujo integral de los procedimientos y mejorar los resultados.





### 3. ALCANCE

El presente Manual contiene una serie de procedimientos que permitirán a las personas servidoras públicas que integran las diversas áreas de la DGAQ, conocer las acciones, funciones y responsabilidades a su cargo, las cuales son de observancia obligatoria.





#### 4. MARCO JURÍDICO GENERAL

<b>Documento:</b>	<b>Dirección electrónica:</b>
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	<a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_260319.pdf">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_260319.pdf</a>
Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación	<a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262_210618.pdf">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262_210618.pdf</a>
Ley Federal de Procedimiento Administrativo	<a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/112_180518.pdf">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/112_180518.pdf</a>
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	<a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP.pdf">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP.pdf</a>
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública	<a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTAIP_270117.pdf">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTAIP_270117.pdf</a>
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados	<a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPPSO.pdf">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPPSO.pdf</a>
Ley General de Archivos	<a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGA_150618.pdf">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGA_150618.pdf</a>
Ley Federal de Archivos	<a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFA_150618.pdf">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFA_150618.pdf</a>
Ley General de Responsabilidades Administrativas	<a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGRA.pdf">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGRA.pdf</a>
Código Federal de Procedimientos Civiles	<a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/6.pdf">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/6.pdf</a>
Estatuto Orgánico del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación y su reforma	<a href="http://diariooficial.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5404797&amp;fecha=21/08/2015">http://diariooficial.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5404797&amp;fecha=21/08/2015</a> <a href="http://diariooficial.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5532783&amp;fecha=24/07/2018">http://diariooficial.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5532783&amp;fecha=24/07/2018</a>
Manual de Organización General del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación	<a href="https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/MANUAL-ORGANIZACION.pdf">https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/MANUAL-ORGANIZACION.pdf</a>
Manual de Organización Específico del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación	<a href="https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/MANUAL-ESPECIFICO.pdf">https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/MANUAL-ESPECIFICO.pdf</a>
Código de Conducta del CONAPRED	<a href="https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Codigo%20de%20Conducta.pdf">https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Codigo%20de%20Conducta.pdf</a>



## 5. PROCEDIMIENTOS

5.1 Presentación de la petición			DGAQ-P-5.1
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Consejo	<ol style="list-style-type: none"> <li>El Consejo podrá iniciar sus actuaciones:               <ol style="list-style-type: none"> <li>De forma oficiosa si así lo determina la Presidencia mediante comunicación dirigida a la DGAQ, o</li> <li>Mediante la presentación del escrito de una persona peticionaria.</li> </ol> </li> </ol>	Acuerdo por el que se inicia el procedimiento de queja o escrito de petición.
2	Persona peticionaria	<ol style="list-style-type: none"> <li>Presenta su petición por probable conducta discriminatoria, atribuida a una persona presunta responsable.</li> <li>Lo puede realizar por sí o por medio de su representante legal debidamente acreditado.</li> <li>Las organizaciones de la sociedad civil también pueden presentar peticiones a través de su representante.</li> <li>Cuando varias personas peticionarias presentan una misma petición deberán nombrar a una persona representante común y, si no lo hicieran, lo designará el Consejo de entre ellas.</li> <li>La petición puede presentarse en los días y horas hábiles del Consejo, a través de los siguientes medios:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Por escrito con la firma autógrafa o huella digital del peticionario;</li> <li>Personalmente en las oficinas del Consejo;</li> <li>Telefónicamente al área de Orientación de la DGAQ, en el número +52 (55) 5262-1490 y (01-800) 543-0033;</li> <li>Vía web en la página del Consejo: <a href="http://www.conapred.org.mx">www.conapred.org.mx</a>;</li> <li>Por correo electrónico: <a href="mailto:quejas@conapred.org.mx">quejas@conapred.org.mx</a>, o</li> <li>Mediante remisión de alguna autoridad.</li> </ol> </li> </ol> <p>El Consejo procurará ofrecer otros medios en formatos accesibles e incluyentes que permitan la presentación de peticiones de personas que pertenezcan a grupos sociales discriminados o en situación de vulnerabilidad.</p>	Escrito u otros medios de presentación de la petición.
3	Jefatura de Admisión y Registro	Si la petición se presenta por escrito y se recibe en la Oficialía de Partes, acusará de recibido y la enviará a la Jefatura de Admisión y Registro, quien la registrará en el SIQ y generará un folio.	Registro en el SIQ y generación de folio.
4	Jefatura de Admisión y Registro, Orientación	<ol style="list-style-type: none"> <li>Si la petición se presentó por escrito, la Jefatura de Admisión y Registro lo turnará a las áreas de Orientación, Mediación durante la Orientación o DQ, según corresponda.</li> <li>Si la petición se presenta personalmente, personal de Orientación atenderá a la persona peticionaria en el área física destinada para ello y generará el reporte de petición (F-5.1-RP).</li> <li>Si la petición se presenta vía telefónica, personal de Orientación atenderá la llamada de la persona peticionaria y generará el reporte de petición (F-5.1-RP).</li> <li>Si la petición se presenta vía web o correo electrónico, personal de Orientación acusará de recibido y generará el reporte de petición (F-5.1-RP).</li> <li>Con el reporte de petición (F-5.1-RP) las personas orientadoras registrarán la petición en el SIQ y generarán un folio.</li> <li>La atención de las peticiones se realizará conforme al turno que la Jefatura de Orientación determine entre las personas orientadoras.</li> </ol>	Reporte de petición (F-5.1-RP), registro en el SIQ y generación del folio.
5	Orientación y Jefatura de	Las peticiones que se presenten telefónicamente, en la página web o por correo electrónico, deberán ratificarse dentro de los cinco días hábiles siguientes a su presentación, hecho lo cual, la persona	Reporte de petición (F-5.1-RP), registro en el SIQ y turno a DQ.





	Admisión y Registro	<p>orientadora lo asentará en el reporte de petición (F-5.1-RP) y en el SIQ.</p> <p>En caso de que la persona peticionaria no ratifique su petición, se tendrá por no presentada y se archivará.</p> <p>Excepcionalmente, ante conducta discriminatoria grave o que no sea procedente su solución en la Mediación durante la orientación, la Jefatura de Admisión y Registro lo turnará a la DQ.</p>	
6	Orientación	<p>El reporte de petición (F-5.1-RP) deberá contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nombre completo de la persona peticionaria;</li> <li>Domicilio completo de la persona peticionaria;</li> <li>Datos de contacto, tales como números de teléfono fijo o teléfono celular, correo electrónico u otro medio de comunicación o contacto;</li> <li>Datos de identificación de la persona presunta responsable a los que se le imputan los hechos:             <ol style="list-style-type: none"> <li>Si se trata de una persona física o moral: nombre o razón social, domicilio, teléfono, correo electrónico u otro medio donde se le pueda contactar o ubicar, y</li> <li>Si se trata de una persona servidora pública federal o una persona integrante de un poder público federal: nombre, cargo, denominación de la dependencia, entidad, organismo o poder público federal, área de adscripción, domicilio, teléfono, correo electrónico u otro medio donde se le pueda contactar o ubicar.</li> </ol> </li> <li>Relato lo más exhaustivo posible sobre los hechos que se denuncian (¿qué sucedió?) atendiendo sus circunstancias de modo (¿cómo sucedió?), tiempo (¿cuándo sucedió?) y lugar (¿dónde sucedió?);</li> <li>El resultado, consecuencia, riesgo, perjuicio o daño ocasionados por la probable conducta discriminatoria, y</li> <li>Las posibles motivaciones de la persona presunta responsable atendiendo alguna de las categorías sospechosas establecidas en la Ley.</li> </ol> <p>La falta de alguno de los anteriores elementos no será motivo para dejar de atender la petición, la persona orientadora tratará de recopilar la mayor información disponible y deberá suplir las deficiencias de la queja.</p>	Reporte de petición (F-5.1-RP)
7	Orientación y Jefatura de Orientación	<ol style="list-style-type: none"> <li>Si de las manifestaciones que expresa la persona peticionaria, existe duda sobre los hechos, la probable conducta discriminatoria o la persona presunta responsable, la persona orientadora procurará allegarse de toda la información necesaria para suplir el reporte de petición (F-5.1-RP).</li> <li>Para ello, entrará en comunicación con la persona peticionaria a través de los datos de contacto que proporcionó, para que en un plazo de cinco días hábiles presente información adicional o aclare el sentido de su petición, completará el reporte de petición e integrará la información en el SIQ.</li> <li>En caso de que la persona peticionaria no atienda el requerimiento, la persona orientadora hará un segundo requerimiento para que presente su respuesta en un plazo de cinco días hábiles siguientes, y de continuar con la omisión, la Jefatura de Orientación archivará la petición y comunicará dicha determinación a la persona peticionaria.</li> </ol>	<p>Información complementaria en el reporte de petición (F-5.1-RP) y registro en el SIQ.</p> <p>Oficio, llamada o correo electrónico de requerimiento.</p>
8	Orientación y DAOI	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sólo se admitirán peticiones en contra de probable conducta discriminatoria dentro del plazo de un año contado a partir de que se haya iniciado o de que la persona peticionaria tenga conocimiento de ella.</li> </ol>	Registro en el SIQ o, en su caso, oficio de admisión fuera de plazo de la DAOI.





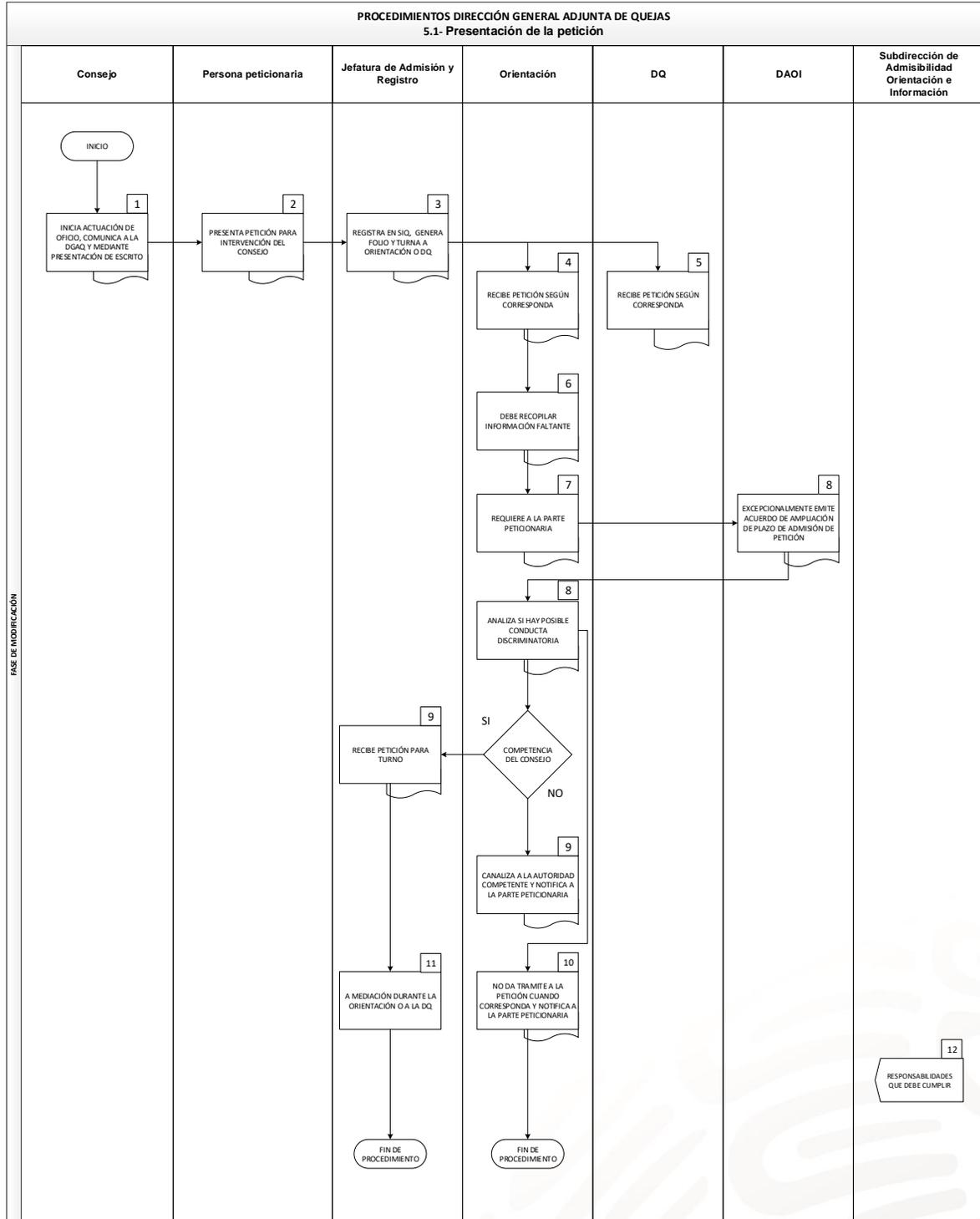
		2. Excepcionalmente, tratándose de conducta discriminatoria grave, que haya generado, genere o pueda generar riesgos inminentes o daños de imposible reparación, la DAOI mediante acuerdo debidamente fundado y motivado, podrá ampliar el plazo de admisión de la petición.	
9	Orientación y Admisión y Registro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La persona orientadora analizará si los hechos denunciados constituyen probable conducta discriminatoria, con base en la información que obra en el reporte de petición (F-5.1-RP) y la definición legal de discriminación.</li> <li>2. Si la conducta: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Constituye probable acto de discriminación, dará vista a la Jefatura de Orientación para que turne el asunto a la Jefatura de Admisión y Registro.</li> <li>b) No constituye probable acto de discriminación o no es competencia del Consejo por tratarse de hechos imputables a personas servidoras públicas locales o personas integrantes de poderes públicos locales, la persona orientadora informará a la persona peticionaria y, en su caso, la canalizará a la autoridad competente. Dicha determinación deberá hacerse saber a la persona peticionaria por los medios que señaló para ser notificada, y se registrará en el SIQ con el visto bueno de la Jefatura de Orientación.</li> <li>c) Constituye una conducta discriminatoria grave, porque haya generado, genere o pueda generar riesgos inminentes o daños de imposible reparación, lo hará saber de inmediato a la Jefatura de Admisión y Registro para que turne urgentemente el asunto a la DQ y, si el caso lo requiere, se dicten medidas cautelares.</li> </ol> </li> </ol>	Actualización del registro y turno a través del SIQ.
10	Orientación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El área de Orientación no dará trámite a peticiones: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Anónimas;</li> <li>b) Improcedentes por no cumplir con los requisitos establecidos en la Ley;</li> <li>c) Infundadas por no existir el derecho que reconozca la pretensión de la persona peticionaria;</li> <li>d) Porque los hechos denunciados no constituyan una conducta discriminatoria;</li> <li>e) Porque los hechos denunciados sean atribuidos a una persona servidora pública local o persona integrante de un poder público local;</li> <li>f) Porque el conocimiento y/o resolución de los hechos denunciados sean competencia de una dependencia o entidad de la administración pública local o de un poder público local;</li> <li>g) Porque los hechos denunciados hayan sido determinados anteriormente por el Consejo, o</li> <li>h) Porque los hechos denunciados formen parte de una queja admitida por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.</li> </ol> </li> <li>2. En los casos anteriores, la Jefatura de Orientación comunicará la determinación, de forma fundada y motivada, a la persona peticionaria.</li> <li>3. Asimismo, de tener conocimiento de que la petición está siendo tramitada por algún Consejo local, se le hará saber a la persona peticionaria para que decida el órgano competente que desea que conozca.</li> </ol>	Oficio o correo electrónico de respuesta.
11	Admisión y Registro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Jefatura de Admisión y Registro analizará la probable conducta discriminatoria para, de ser el caso, iniciar con el procedimiento de admisión de la queja.</li> <li>2. Si la probable conducta discriminatoria no es grave, antes de la admisión de la queja, se turnará al área de Mediación durante la Orientación, quien hará saber a la persona peticionaria la posibilidad de que personal de la DAOI medie</li> </ol>	Turno para admisión de la queja o mediación durante la orientación.





		ante la persona presunta responsable, con la intención de solucionar de manera expedita la petición. De aceptar, se tramitará la petición en el área de Mediación durante la Orientación. 3. Asimismo, verificará que los hechos denunciados no hayan sido determinados anteriormente por el Consejo, y revisará si en el escrito de petición no se denuncian los mismos hechos o conducta discriminatoria contenidos en un expediente de queja en trámite, haciéndoselo saber a la DQ para considerar su posible acumulación.	
12	Subdirección de Admisibilidad Orientación e Información	Dentro del procedimiento de presentación de la petición, será responsable de: 1. Coordinar, controlar y verificar las áreas de Orientación, Admisión y Registro; 2. Generar los informes que le sean requeridos; 3. Elaborar un reporte de incidentes cuando sea necesario, y 4. Dar cuenta de los asuntos a la DAOI.	Informes y reporte de incidentes.
<b>Fin del procedimiento</b>			

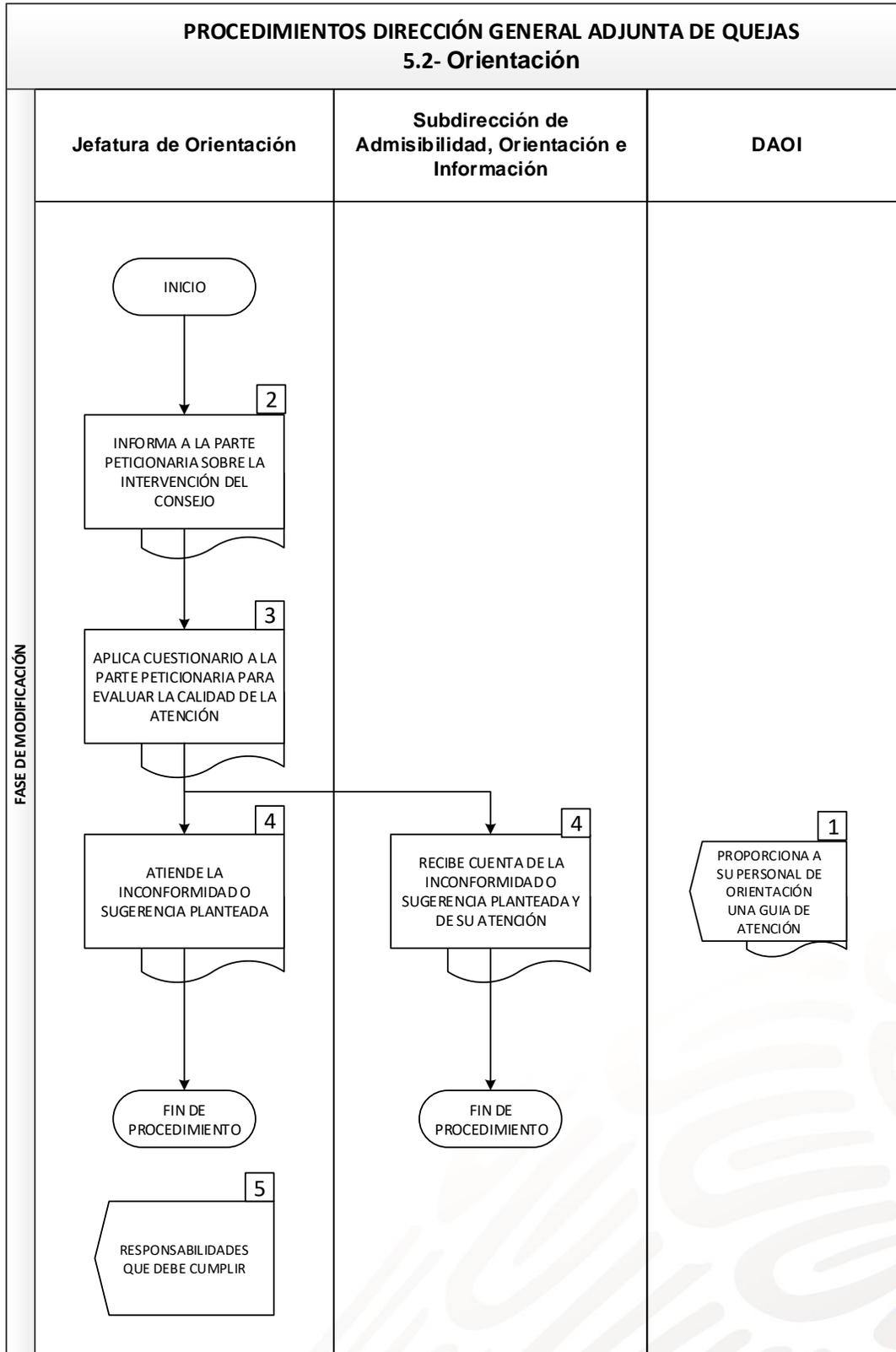






5.2 Orientación			DGAQ-P-5.2
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	DAOI	A las personas orientadoras se les proporcionará una Guía de atención para apoyarlas en sus labores de orientación a las personas peticionarias.  Dicha Guía contendrá los elementos necesarios para que las personas orientadoras brinden una atención adecuada, informada, sensible al fenómeno de discriminación e incluyente con grupos socialmente discriminados o en situación de vulnerabilidad.	Guía de atención.
2	Orientación	El personal del área de Orientación informará a la persona peticionaria: 1. De las funciones y facultades que tiene el Consejo para conocer y resolver una probable conducta discriminatoria; 2. Si los hechos que denuncia constituyen una probable conducta discriminatoria, le informará sobre la atención que el Consejo le puede brindar, los derechos que le asisten, los medios para hacerlos valer y, de ser el caso, los procedimientos de presentación de la petición y trámite de la queja, y 3. Si los hechos que denuncia no constituyen probable conducta discriminatoria o no son competencia del Consejo, le informará sobre los derechos que le asisten, los medios para hacerlos valer y, en su caso, lo canalizará a la autoridad competente conforme al Directorio de instituciones.	Reporte de petición (F-5.1-RP) y registro en el SIQ.  Directorio de instituciones.
3	Orientación	Para evaluar la calidad de la atención de las personas orientadoras, se aplicará un cuestionario voluntario a las personas peticionarias, de conformidad con lo siguiente: 1. Si la atención fue personal, cuestionario escrito al término de la entrevista; 2. Si la atención fue vía telefónica, cuestionario telefónico al término de la llamada, y 3. Si la atención fue vía web o correo electrónico, cuestionario electrónico al término de la comunicación.  En dichos cuestionarios se le proporcionará a la persona peticionaria el teléfono y correo electrónico de la Jefatura de Orientación para presentar alguna inconformidad o sugerencia para la atención.	Cuestionario de calidad escrito, telefónico o electrónico.
4	Jefatura de Orientación y Subdirección de Admisibilidad, Orientación e Información	De presentarse alguna inconformidad o sugerencia en los cuestionarios de calidad, la Jefatura de Orientación atenderá los casos, de ser necesario se comunicará con la persona peticionaria para brindarle la atención correspondiente, tomará las medidas que considere pertinentes para atender la inconformidad o sugerencia, y dará cuenta de ello a la Subdirección de Admisibilidad, Orientación e Información.  Si el caso lo amerita, se elaborará un reporte de incidentes.	Reporte de incidentes.
5	Jefatura de Orientación	Dentro del procedimiento de orientación, será responsable de: 1. Coordinar, controlar y verificar el trabajo de las personas orientadoras; 2. Generar los informes que le sean requeridos; 3. Elaborar un reporte de incidentes cuando sea necesario, y 4. Dar cuenta de los asuntos a la Subdirección de Admisibilidad, Orientación e Información.	Informes y reporte de incidentes.
<b>Fin del procedimiento</b>			







<b>5.3 Mediación durante la orientación<sup>1</sup></b>			<b>DGAQ-P-5.3</b>
<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de trabajo</b>
1	Orientación, Mediación durante la Orientación y Jefatura de Admisión y Registro	<ol style="list-style-type: none"> <li>Presentada la petición y antes de la admisión de la queja, la Jefatura de Admisión y Registro, analizará si la petición es apta para resolverse de forma expedita mediante el procedimiento de Mediación durante la orientación, sí y sólo sí, cumple con cada uno de los siguientes requisitos:               <ol style="list-style-type: none"> <li>No se trate de conducta discriminatoria grave;</li> <li>No se pongan en riesgo bienes jurídicos protegidos;</li> <li>No se afecten derechos de terceros;</li> <li>No se altere el orden público;</li> <li>No implique riesgo evidente o daño irreparable;</li> <li>La naturaleza de los hechos denunciados permita solucionarse a través de la mediación, y</li> <li>La persona peticionaria y la persona presunta responsable manifiesten expresamente su voluntad para que el Consejo medie.</li> </ol> </li> <li>De ser apta, la petición se turnará a Mediación durante la Orientación para que se comunique con la persona peticionaria.</li> <li>De no ser apta por no cumplirse alguno de estos requisitos, la petición se turnará a la DQ para admitir la queja.</li> </ol>	Turno para Mediación durante la Orientación o para admisión de la queja a DQ.
2	Persona peticionaria, persona presunta responsable y Mediación durante la Orientación	<ol style="list-style-type: none"> <li>Para un mejor proveer de forma expedita, el personal de Mediación durante la Orientación se comunicará con las partes, y recabará la manifestación de su voluntad y pretensiones, a través de los siguientes medios:               <ol style="list-style-type: none"> <li>A través de un escrito con la firma autógrafa de las partes;</li> <li>Por correo electrónico, o</li> <li>Telefónicamente.</li> </ol> </li> <li>De todo ello se elaborará un acta circunstanciada, suscrita por la persona servidora pública responsable del área que cuente con fe pública para dar cuenta de los hechos.</li> </ol>	Acta circunstanciada o escrito de las partes.
3	Mediación durante la Orientación	<ol style="list-style-type: none"> <li>Obtenido el consentimiento expreso de las partes y fijadas sus pretensiones, las personas mediadoras procurarán avenirlos para alcanzar un acuerdo de amigable composición, a través de los siguientes medios:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Personalmente mediante audiencia celebrada en las instalaciones del Consejo</li> <li>Por correo electrónico, o</li> <li>Telefónicamente.</li> </ol> </li> <li>Para el desahogo de la mediación se deberá seguir el Protocolo de actuación para el proceso de conciliación.</li> <li>De todas las actuaciones practicadas se elaborará acta circunstanciada.</li> </ol>	Protocolo de actuación para el proceso de conciliación.  Acta circunstanciada.
4	Mediación durante la Orientación y Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación	<p>Si en el procedimiento de Mediación durante la orientación, las partes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se avienen y logran un acuerdo, se dará acompañamiento a las partes para su cumplimiento a través de la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación.</li> <li>Si no se avienen, se turnará a la DQ para el trámite correspondiente de la queja.</li> </ol> <p>Lo anterior, deberá constar en acta circunstanciada y se informará de ello a las partes.</p>	Acta circunstanciada de cierre de petición.  Turno para admisión de la queja.
5	Mediación durante la Orientación y DQ	Si posterior a la mediación, alguna de las partes incumple el acuerdo, subsistirá el derecho de la persona peticionaria para solicitar a la DQ el trámite correspondiente de la queja.	

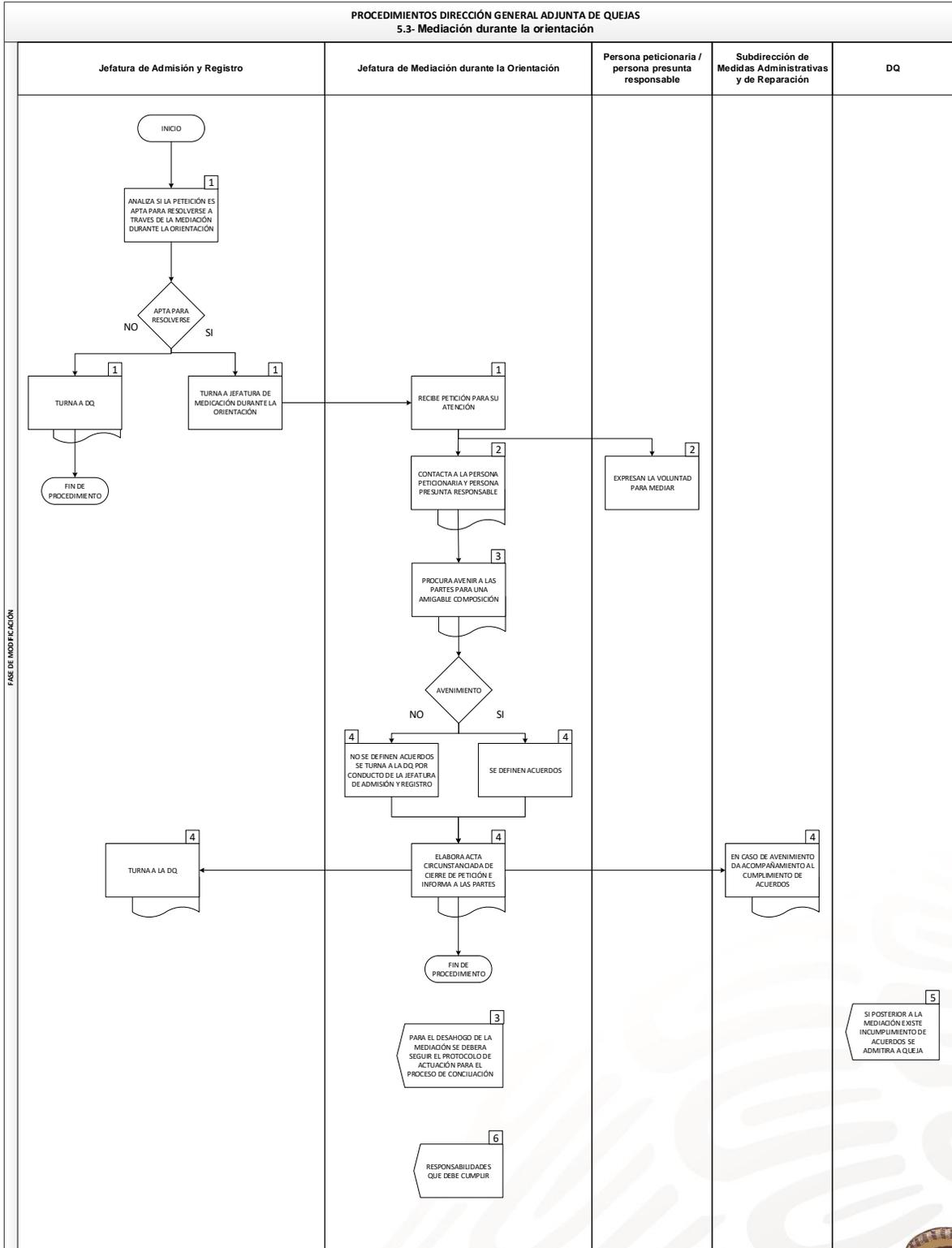
<sup>1</sup> Se propone la implementación de este procedimiento, con fundamento en el artículo 17, tercer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el artículo 48 bis de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación; y el artículo 57, fracción VI, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, precitados en la introducción del presente Manual.





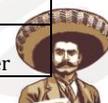
6	Mediación durante la Orientación	Dentro del procedimiento de Mediación durante la orientación, será responsable de: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Coordinar, controlar y verificar el trabajo de las personas mediadoras;</li><li>2. Generar los informes que le sean requeridos;</li><li>3. Elaborar un reporte de incidentes cuando sea necesario, y</li><li>4. Dar cuenta de los asuntos a la DAOI.</li></ol>	Informes y reporte de incidentes.
<b>Fin del procedimiento</b>			







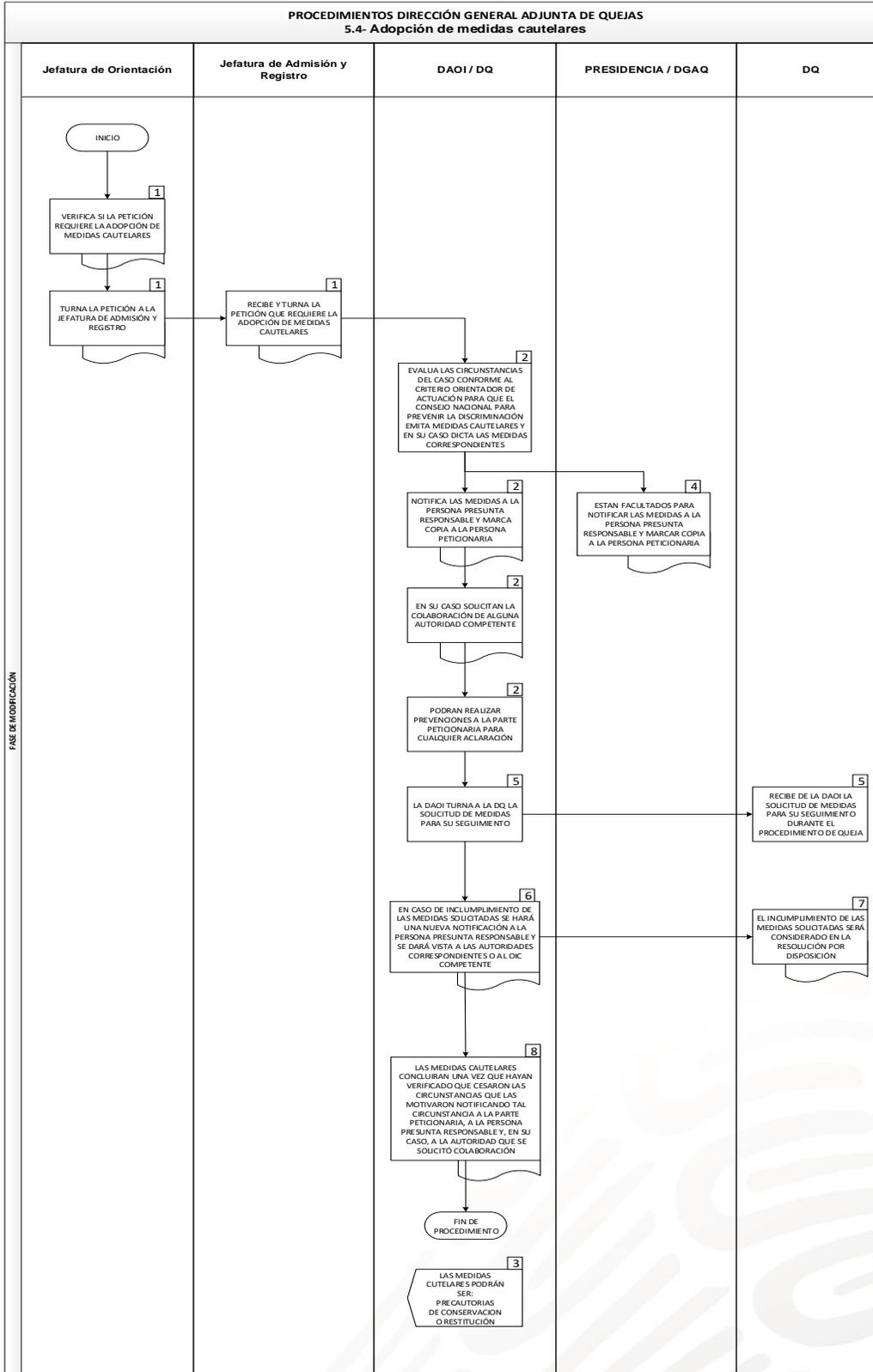
<b>5.4 Adopción de medidas cautelares</b>			<b>DGAQ-P-5.4</b>
<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de trabajo</b>
1	Orientación, Jefatura de Orientación y Jefatura de Admisión y Registro	<ol style="list-style-type: none"> <li>Presentada una petición las personas orientadoras deberán verificar que la probable conducta discriminatoria no sea:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Grave;</li> <li>Haya generado, genere o pueda generar riesgos inminentes, o</li> <li>Daños de imposible reparación.</li> </ol> </li> <li>En caso contrario, la Jefatura de Orientación dará vista inmediata a la Jefatura de Admisión y Registro para que turne la petición con carácter urgente a través del SIQ, dé cuenta a la DAOI o DQ y, si el caso lo requiere, se adopten medidas cautelares.</li> </ol>	Vista a la Jefatura de Admisión y Registro, turno a través del SIQ y cuenta a la DAOI o DQ.
2	DAOI y DQ	<ol style="list-style-type: none"> <li>La DAOI o DQ evaluarán las circunstancias del caso conforme al Criterio orientador de actuación para que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación emita medidas cautelares y, de considerarlo necesario, dictará las medidas correspondientes notificándolas mediante oficio y de forma urgente a:               <ol style="list-style-type: none"> <li>La persona presunta responsable, quien estará obligada a acatarlas en lo inmediato, apercibiéndole de forma fundada y motivada de las consecuencias jurídicas de su incumplimiento;</li> <li>Mediante copia a la persona peticionaria, y</li> <li>En caso de ser necesario, solicitará la colaboración de alguna autoridad competente para conocer del asunto y garantizar el cumplimiento de las medidas cautelares que se ordenen.</li> </ol> </li> <li>El oficio de medidas cautelares será suscrito por la DAOI o la DQ y deberá establecer:               <ol style="list-style-type: none"> <li>El contenido de la medida;</li> <li>Las modalidades para su ejecución, y</li> <li>El plazo para informar de su cumplimiento, que será de máximo tres días hábiles contados a partir de la notificación del oficio, o en un plazo menor atendiendo la urgencia del caso.</li> </ol> </li> <li>Ante la urgencia del caso, también se podrán realizar prevenciones vía telefónica y/o notificaciones por correo electrónico, suscribiéndose acta circunstanciada y notificando el oficio al siguiente día hábil.</li> </ol>	<p>Criterio orientador de actuación para que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación emita medidas cautelares.</p> <p>Oficio notificado de forma urgente a la persona presunta responsable, copia a la persona peticionaria y oficio de colaboración a alguna autoridad competente.</p> <p>Prevenciones telefónicas y/o notificaciones por correo electrónico, y acta circunstanciada.</p>
3	DAOI y DQ	<p>Las medidas cautelares que se dicten podrán ser:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Precautorias,</li> <li>De conservación o</li> <li>Restitutorias.</li> </ol> <p>Lo anterior, conforme al Criterio orientador de actuación para que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación emita medidas cautelares.</p>	Criterio orientador de actuación para que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación emita medidas cautelares.
4	Presidencia y DGAQ	<ol style="list-style-type: none"> <li>Conforme al Criterio orientador de actuación para que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación emita medidas cautelares, éstas también podrán ser dictadas por la Presidencia o la DGAQ para un mejor proveer de forma expedita.</li> <li>Asimismo, atendiendo a la naturaleza del caso, su gravedad, urgencia o imposible reparación, podrán dictarse aquellas medidas cautelares que se estimen necesarias en cualquier momento que se requieran.</li> </ol>	
5	DAOI y DQ	La DAOI turnará el seguimiento de las medidas cautelares que haya dictado a la DQ, para ser tomadas en cuenta en el procedimiento de admisión de la queja.	Turno de la DAOI a la DQ para seguimiento de las medidas cautelares.
6	DAOI y DQ	En caso de incumplimiento de las medidas cautelares, la DAOI o la DQ, según sea el caso, hará una nueva notificación a la persona	Oficio de vista a autoridades para hacer





		presunta responsable, apercibiéndolo en caso de reincidir en el incumplimiento: a) Tratándose de personas particulares se dará vista a las autoridades correspondientes para hacer ejecutar la medida cautelar; b) Tratándose de personas servidoras públicas federales o personas integrantes de los poderes públicos federales, se dará vista al OIC competente para que proceda conforme a sus atribuciones.	ejecutar la medida cautelar.  Oficio de vista al OIC competente.
7	DQ	El incumplimiento de las medidas cautelares será considerado en la resolución por disposición que se emita.	Resolución por disposición.
8	DAOI o DQ	Las medidas cautelares concluirán una vez que la DAOI o la DQ verifiquen que cesaron las circunstancias que motivaron su ejecución y existen las garantías suficientes para su no repetición.  De ello informará a la persona peticionaria, a la persona presunta responsable y/o a la autoridad competente que colaboró en su ejecución.	Oficio de notificación.
<b>Fin del procedimiento</b>			







5.5 Admisión de la queja			DGAQ-P-5.5
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Jefatura de Admisión y Registro y DQ	<ol style="list-style-type: none"> <li>La queja será admitida cuando la petición:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Se presente dentro del plazo;</li> <li>Sea procedente por cumplir con los requisitos establecidos en la Ley;</li> <li>Sea fundada por existir el derecho que reconoce la pretensión de la persona peticionaria o persona agraviada;</li> <li>Porque de los hechos denunciados se tengan elementos suficientes para presumir la comisión de una conducta discriminatoria;</li> <li>El Consejo sea competente para conocer y resolver;</li> <li>Se trate de conducta discriminatoria atribuida a una persona, física o moral, que se encuentre dentro del territorio nacional, persona servidora pública federal o persona integrante de un poder público federal;</li> <li>Los hechos denunciados no hayan sido resueltos previamente por el Consejo, no formen parte de una queja ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos o ante un Consejo local en la materia, o</li> <li>No se logre un acuerdo de amigable composición entre las partes en el procedimiento de Mediación durante la orientación.</li> </ol> </li> <li>Para ello, la Jefatura de Admisión y Registro, registrará la petición en el SIQ, asignará un número de expediente y turnará la petición a la DQ.</li> <li>La DQ deberá determinar dentro de los cinco días hábiles siguientes, si la petición cumple con los requisitos para la admisión de la queja y acordará lo conducente de forma fundada y motivada.</li> </ol>	Registro en el SIQ, número de expediente y turno a la DQ.
2	DQ	Todas las notificaciones que deban practicarse durante el trámite de la queja, deberán realizarse de conformidad con las formalidades establecidas en la Ley, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Estatuto y, supletoriamente, el Código Federal de Procedimientos Civiles.	Ley, Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Estatuto y Código Federal de Procedimientos Civiles
3	DQ	<ol style="list-style-type: none"> <li>Determinada la admisión de la queja o la no admisión de la petición, la DQ notificará lo correspondiente a la persona agraviada o a la persona peticionaria, según sea el caso.</li> <li>De ser procedente, se le solicitará a la persona agraviada manifieste si es su voluntad conciliar.</li> <li>También se le hará saber que la admisión de la queja no interrumpe la prescripción de las acciones judiciales o recursos administrativos que establezcan las leyes, y que contra la determinación de no admisión de la petición tiene derecho a interponer el recurso de revisión.</li> <li>Si de elementos supervenientes se desprenden nuevas consideraciones para determinar la admisión de la queja, la DQ analizará y resolverá lo conducente.</li> <li>Todas las actuaciones que se realicen durante el trámite de la queja deberán registrarse en el SIQ.</li> </ol>	Acuerdo de admisión de la queja o no admisión de la petición, oficio de notificación y registros en el SIQ.
4	DQ y persona presunta responsable	<ol style="list-style-type: none"> <li>La admisión de la queja será notificada a la persona presunta responsable, o de ser el caso, a su representante legal o superior jerárquico, haciéndole saber la probable conducta discriminatoria que se le imputa, para que presente un informe por escrito dando respuesta dentro del plazo máximo de diez días hábiles siguientes a la notificación.</li> <li>Al oficio de notificación a la persona presunta responsable deberá anexarse copia del escrito de petición o, en su caso, del</li> </ol>	Acuerdo de admisión, oficio de notificación, copia del escrito de petición o del reporte de petición (F-5.1-RP) e informe de la persona presunta responsable.





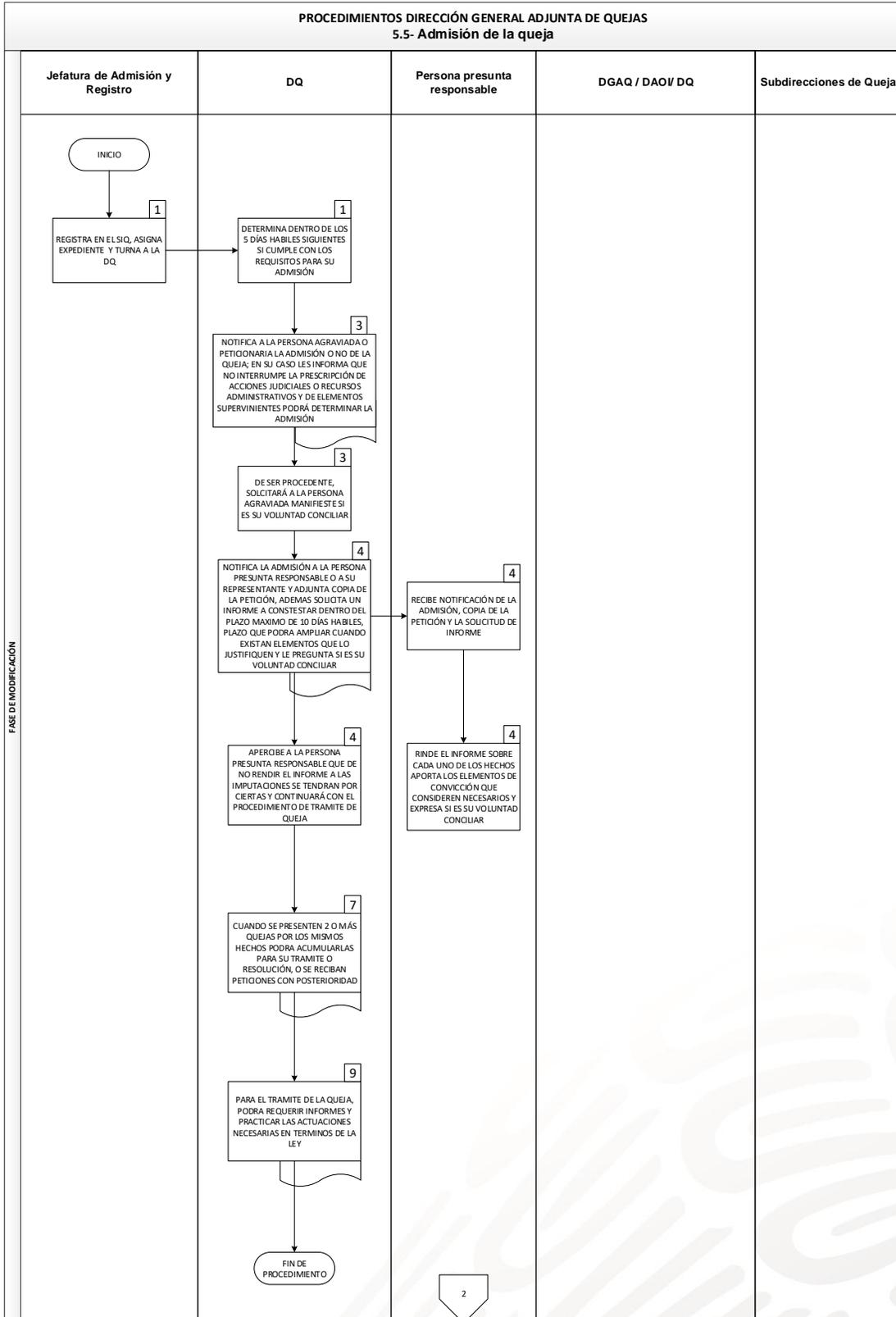
		<p>reporte de petición (F-5.1-RP), con la debida reserva de los datos personales, y acta circunstanciada de la ratificación.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. En el oficio de notificación, también se le preguntará si es su voluntad conciliar.</li> <li>4. En su informe la persona presunta responsable deberá afirmar o negar cada uno de los hechos o conductas discriminatorias que se le imputan, pudiendo aportar los elementos de convicción que considere necesarios, y expresar si es su voluntad conciliar.</li> <li>5. A la persona presunta responsable se le apercibirá que, de no rendir el informe en el plazo indicado o dar contestación parcial a las imputaciones, se tendrán por ciertas y se continuará con el procedimiento de trámite de la queja.</li> <li>6. El plazo para la presentación del informe podrá ampliarse cuando existan elementos que lo justifiquen de forma motivada, a consideración de la DQ y por un plazo determinado.</li> </ol>	
5	DAOI y DQ	<p>En el análisis de la queja se deberá atender puntualmente a la definición de discriminación contenida en el artículo 1º, párrafo segundo, fracción III, relacionado con el artículo 9 de la Ley.</p> <p>Para el trámite de la queja, en lo no previsto por la Ley o el Estatuto, se estará a lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y, supletoriamente, en el Código Federal de Procedimientos Civiles.</p>	Ley, Estatuto, Ley Federal de Procedimiento Administrativo y Código Federal de Procedimientos Civiles.
6	DQ	<p>El trámite de la queja será breve y sencillo, y se guiará por los siguientes principios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pro persona: favoreciendo la interpretación más amplia que proteja, defienda y repare los derechos humanos de la persona agraviada;</li> <li>b) Inmediatez: dándole peso probatorio a la manifestación inicial de la persona agraviada, salvo prueba en contrario;</li> <li>c) Concentración: procurando que las actuaciones se realicen en un solo acto, en el mismo horario y/o día;</li> <li>d) Eficacia: procurando resolverlo de la manera más rápida, con las actuaciones procesales estrictamente necesarias, protegiendo, defendiendo y reparando los derechos humanos de la persona agraviada;</li> <li>e) Profesionalismo: las personas servidoras públicas que intervengan deberán contar con el conocimiento y experiencia necesarios, y actuar con diligencia, orden, disciplina, respeto y apego estricto a derecho;</li> <li>f) Buena fe: las actuaciones de las partes se presumirán legítimas salvo prueba en contrario;</li> <li>g) Gratuidad: no se cobrará precio alguno por las actuaciones del Consejo, y</li> <li>h) Suplencia de la deficiencia de la queja: favoreciendo la debida integración de la queja, con todos aquellos elementos que permitan presumir una probable conducta discriminatoria, para una mejor protección, defensa y reparación de la persona agraviada.</li> </ol>	
7	DQ	<p>Cuando se presenten dos o más quejas referidas a los mismos hechos o la misma conducta discriminatoria, podrán acumularse para su trámite o resolución; o cuando se reciban peticiones con posterioridad al inicio del trámite de la queja o se refieran a los mismos hechos que motivaron su apertura, se acumularán al mismo expediente o se glosarán al radicado como aportaciones.</p>	Acuerdo de acumulación.
8	DGAQ, DAOI y DQ	<p>Las personas titulares de la DGAQ, DAOI, DQ, subdirecciones y jefaturas de departamento, tienen fe pública para certificar la veracidad de los hechos en el trámite, resolución y verificación de</p>	Acta circunstanciada o documento de trabajo que se indique en este Manual.





		la queja, autenticando los documentos, declaraciones y hechos en su presencia.  Todas sus actuaciones deberán constar en acta circunstanciada o en el documento de trabajo que se indique en este Manual.	
9	DQ	Podrá requerir informes y practicar las actuaciones que sean necesarias en términos de la Ley, para el trámite de la queja.  Si las personas servidoras públicas federales o las personas que integran poderes públicos federales son omisos, se dará vista al OIC correspondiente.	Informes y actas circunstanciadas.
10	Subdirecciones de Queja	Dentro del trámite de la queja, las Subdirecciones de Quejas serán responsables de: 1. Coordinar, controlar y verificar las áreas de conciliación e investigación a su cargo; 2. Generar los informes que le sean requeridos; 3. Elaborar un reporte de incidentes cuando sea necesario, y 4. Dar cuenta de los asuntos a la DQ.	Informes y reporte de incidentes.
11	DQ	1. Todas las personas servidoras públicas que participen en el trámite de la queja deberán presentar un informe bisemanal de actuaciones, donde den cuenta de la actividad procesal de los expedientes a la Subdirección de Quejas a la que estén adscritos. 2. El informe bisemanal de actuaciones deberá ser suscrito por quien elaboró y la Subdirección de Quejas que validó, bajo su más estricta responsabilidad y bajo protesta de decir verdad. 3. Los informes se entregarán a la DGAQ y el DQ para un mejor control de la gestión y para dictar las providencias que se necesiten para mejorar y/o agilizar el trámite de los expedientes.	Informe bisemanal de actuaciones.
12	DQ	Durante el trámite de la queja, la DQ organizará las distintas Subdirecciones y Jefaturas que la integran, con la previa indicación o autorización de la DGAQ, implementando las provisiones que sean necesarias para: a) Procurar su celeridad estableciendo medidas de gestión y control; b) Distribuir al personal por áreas conforme a los procedimientos, y c) Favorecer su especialización por temas conforme a los grupos sociales discriminados o en situación de vulnerabilidad.	
13	DQ	Los servidores públicos que participen en el trámite de la queja recibirán una Guía para el manejo y control de los expedientes.	Guía para el manejo y control de los expedientes.
<b>Fin del procedimiento</b>			







PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS 5.5- Admisión de la queja				
Jefatura de Admisión y Registro	DQ	Persona presunta responsable	DGAQ / DAO/ DQ	Subdirecciones de Queja
FASE DE MODIFICACIÓN			<div data-bbox="954 489 1175 640" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="text-align: right; font-weight: bold;">8</div>           TIENEN, ASI COMO SU PERSONAL DE ESTRUCTURA ADSCRITO, FE PUBLICA PARA CERTIFICAR LA VERACIDAD DE LOS HECHOS EN EL TRAMITE, RESOLUCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA QUEJA DEBIENDO CONSTAR TODAS SUS ACTUACIONES EN ACTA CIRCUNSTANCIADA         </div>	
				<div data-bbox="1219 856 1365 974" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="text-align: right; font-weight: bold;">10</div>           RESPONSABILIDADES QUE DEBE CUMPLIR         </div>
		<div data-bbox="477 1052 699 1211" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="text-align: right; font-weight: bold;">11</div>           EL PERSONAL ADSCRITO QUE PARTICIPE EN EL TRAMITE DE QUEJA DE BERA PRESENTAR UN INFORME BISEMANAL DE ACTUACIONES A LA DQ Y A LA DGAQ.         </div>		
	<div data-bbox="477 1287 721 1457" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="text-align: right; font-weight: bold;">12</div>           ORGANIZARÁ CON LAS SUBDIRECCIÓN Y JEFATURAS QUE LA INTEGRAN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS PREVISIONES NECESARIAS PARA PROCURAR SU CELEBRIDAD, DISTRIBUIR EL PERSONAL POR ÁREAS CONFORME A LOS PROCEDIMIENTOS Y FAVORCER SU ESPECIALIZACIÓN EN GRUPOS SOCIALES DISCRIMINADOS O EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD         </div>			
	<div data-bbox="477 1545 721 1730" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="text-align: right; font-weight: bold;">13</div>           EL PERSONAL ADSCRITO QUE PARTICIPA EN EL TRAMITE DE LA QUEJA RECIBIRÁ LA GUJA PARA EL MANEJO, TRAMITE Y CONTROL DE LOS EXPEDIENTES         </div>			





<b>5.6 Conciliación de las partes</b>			<b>DGAQ-P-5.6</b>
<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de trabajo</b>
1	Subdirección de Quejas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Admitida la queja de la persona agraviada, recibido el informe de la persona presunta responsable o concluido el término para su presentación, se iniciará el procedimiento de conciliación mediante el acuerdo de trámite correspondiente.</li> <li>Dicho acuerdo se notificará a las partes involucradas mediante oficio suscrito por la Subdirección de Quejas designada para ello.</li> <li>Si las partes hubieran expresado su voluntad de no conciliar, se les solicitará ratificar dicha postura dentro de los siguientes tres días hábiles. En caso de ratificar, se iniciará el procedimiento de investigación de la queja o de contarse con los elementos de prueba suficientes se acordará su determinación.</li> </ol>	Acuerdo de trámite, oficio de notificación o acuerdo para investigación o determinación.
2	DQ	<p>El procedimiento de conciliación se llevará a cabo siempre y cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se procure la máxima protección de los derechos de la persona peticionaria o persona agraviada;</li> <li>No se trate de conducta discriminatoria grave;</li> <li>No se pongan en riesgo bienes jurídicos protegidos;</li> <li>No se afecten derechos de terceros;</li> <li>No se altere el orden público;</li> <li>No implique riesgo evidente, daño irreparable o revictimización para la persona agraviada;</li> <li>Constituyan hechos cuya naturaleza sea apta para resolverse a través de la conciliación, y</li> <li>La persona agraviada y la persona presunta responsable hayan manifestado expresamente su voluntad de conciliar.</li> </ol> <p>De no cumplirse alguno de estos requisitos, se iniciará el procedimiento de investigación de la queja o de contarse con los elementos de prueba suficientes se acordará su determinación.</p>	
3	Subdirección de Quejas	<p>Si las partes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Manifestaron su voluntad de conciliar, se les notificará fijando la fecha y hora para celebrar la audiencia correspondiente, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los quince días hábiles siguientes a la notificación, o</li> <li>Si una de las partes manifestó su negativa a conciliar se notificará su decisión a la contraparte, se iniciará el procedimiento de investigación de la queja o de contarse con los elementos de prueba suficientes se acordará su determinación.</li> </ol>	Oficio de notificación o acuerdo para investigación o determinación.
4	Jefatura de Quejas	<ol style="list-style-type: none"> <li>La audiencia de conciliación se celebrará con la presencia de las partes y/o sus representantes legales, en las instalaciones del Consejo, o bien, de contar con su voluntad expresa, por medio escrito, vía telefónica, mediante correo electrónico u otro medio de comunicación remota que sea apto.</li> <li>Excepcionalmente, tomando en cuenta las circunstancias de la persona agraviada, la audiencia de conciliación podrá celebrarse en lugar diverso al domicilio del Consejo.</li> <li>También podrá celebrarse la audiencia de conciliación sin la presencia de alguna de las partes, siempre y cuando se cuente con su mutuo consentimiento.</li> <li>Para el desahogo de la audiencia de conciliación se deberá observar el Protocolo de actuación para el proceso de conciliación y seguir las siguientes reglas:             <ol style="list-style-type: none"> <li>Las audiencias serán dirigidas por la Jefatura de Quejas designada para fungir como persona conciliadora, en los días y horas hábiles del Consejo;</li> </ol> </li> </ol>	Protocolo de actuación para el proceso de conciliación y oficio de notificación.





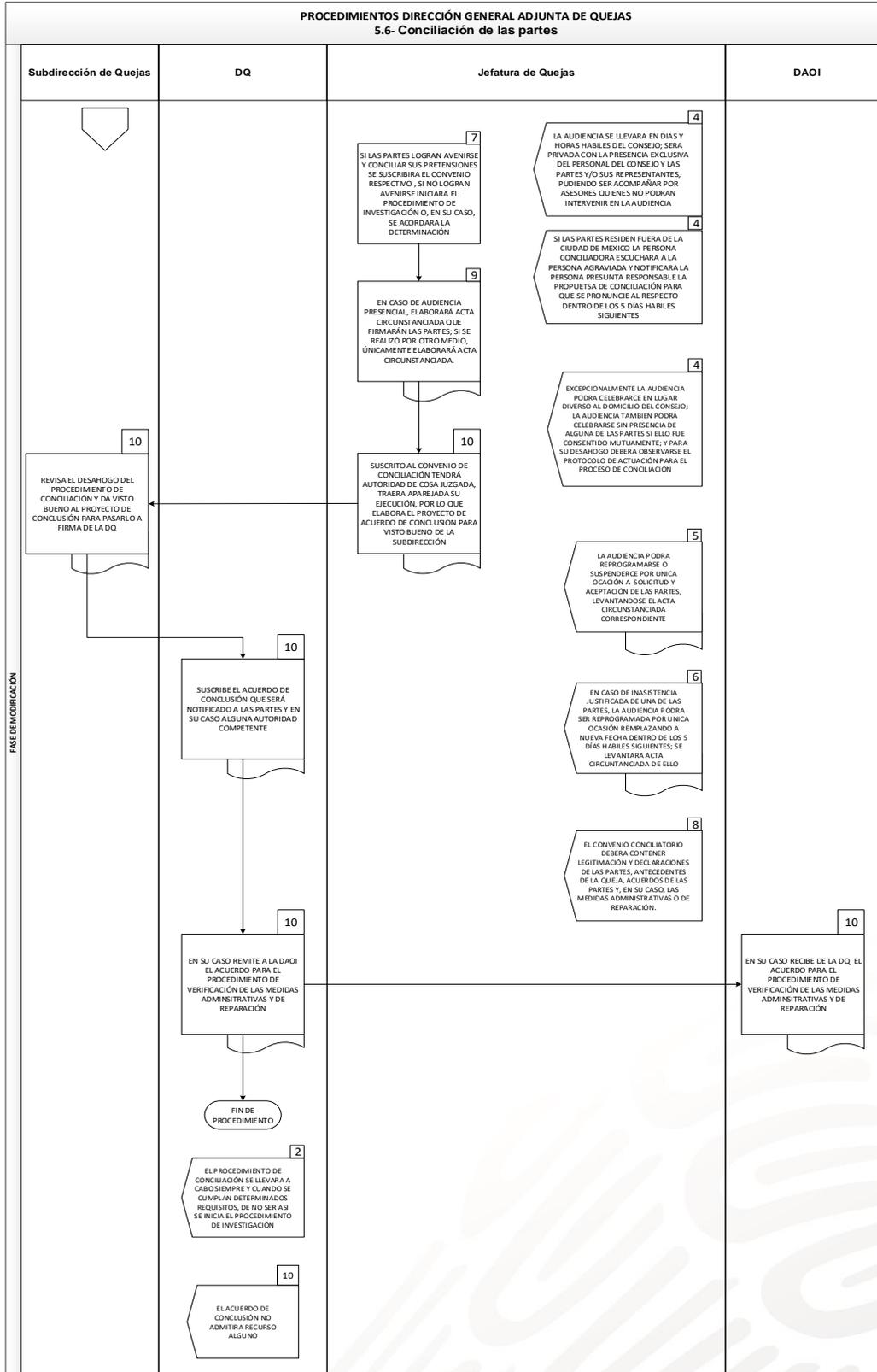
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Previo a la audiencia, la persona conciliadora podrá solicitar a las partes los elementos de prueba que considere necesarios, y éstas podrán aportar antes o durante la audiencia aquellas que a su derecho convenga;</li> <li>c) La audiencia será privada con la presencia exclusiva del personal del Consejo que deba intervenir y las partes y/o sus representantes legales. En caso de que las partes requieran asistir acompañadas, lo solicitarán a la persona conciliadora quien acordará lo procedente. Los acompañantes podrán asistir o asesorar a las partes, pero no podrán intervenir en la audiencia de conciliación;</li> <li>d) De ser necesario, el Consejo adoptará aquellas medidas de accesibilidad y nivelación que se requieran para el desahogo de la audiencia, atendiendo las circunstancias de la persona peticionaria o persona agraviada;</li> <li>e) Antes del inicio de la audiencia, las partes que en ella intervienen deberán identificarse con identificación oficial, y sus representantes legales además deberán acreditar su personalidad. Tratándose de personas servidoras públicas deberán identificarse con identificación oficial expedida por la dependencia, entidad, organismo o poder público que representen, donde conste su adscripción y cargo;</li> <li>f) La persona conciliadora expondrá a las partes un resumen de la queja, los elementos de juicio con los que se cuente y las pretensiones de ambas;</li> <li>g) Si las partes residen fuera de la Ciudad de México, la persona conciliadora escuchará a la persona agraviada y notificará a la persona presunta responsable la propuesta de conciliación, para que se pronuncie en un plazo no mayor a cinco días hábiles después de la notificación;</li> <li>h) La persona conciliadora buscará avenir a las partes mediante acuerdo de amigable composición, ponderando que las pretensiones sean acordes con la Ley, razonables, proporcionales y congruentes con las finalidades, atribuciones y competencias del Consejo;</li> <li>i) El desarrollo de la audiencia deberá realizarse alternando la participación de las partes, abordando cada uno de los agravios y pretensiones, con intervenciones ordenadas y respetuosas, apercibiendo a las partes que la audiencia podrá suspenderse a juicio de la persona conciliadora, si se altera el orden o se falta al respeto a alguna de las partes que en ella intervienen, y</li> <li>j) Finalmente, la persona conciliadora podrá proponer la adopción de medidas administrativas y de reparación, para evitar que la conducta discriminatoria continúe o se repita y/o compensar la afectación sufrida por la persona agraviada.</li> </ul>	
5	Jefatura de Quejas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En caso de requerirse o mediando solicitud y aceptación de las partes, la audiencia de conciliación podrá reprogramarse o suspenderse, por única ocasión, y continuar en otra hora o día hábiles.</li> <li>2. Para ello, la persona conciliadora elaborará acta circunstanciada y emplazará a las partes a una nueva audiencia de conciliación que deberá llevarse a cabo dentro de los cinco días hábiles siguientes.</li> </ol>	Acta circunstanciada y oficio de notificación.
6	Jefatura de Quejas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En caso de inasistencia de una de las partes debidamente justificada dentro de los cinco días hábiles siguientes, se podrá reprogramar la audiencia por única ocasión.</li> </ol>	Acta circunstanciada y oficio de notificación.





		2. Para ello, la persona conciliadora elaborará acta circunstanciada y emplazará a las partes a la nueva audiencia de conciliación, dentro de los cinco días hábiles siguientes.	
7	Jefatura de Quejas	Si las partes: a) Logran avenirse y conciliar sus pretensiones, se suscribirá al momento el convenio respectivo, o b) Si no logran avenirse y conciliar, se iniciará el procedimiento de investigación de la queja o de contarse con los elementos de prueba suficientes se acordará su determinación.	Convenio conciliatorio o acuerdo para investigación o determinación.
8	Jefatura de Quejas	El convenio conciliatorio deberá contener: a) Legitimación y declaraciones de las partes; b) Antecedentes de la queja; c) Acuerdos de las partes, y d) En su caso, las medidas administrativas y/o de reparación que se convengan.	Convenio conciliatorio.
9	Jefatura de Quejas	1. Concluida la audiencia de conciliación presencial, la persona conciliadora elaborará el acta de audiencia la cual firmarán las partes. 2. Si la audiencia de conciliación se llevó a cabo a través de otros medios, la persona conciliadora elaborará la respectiva acta circunstanciada.	Acta de audiencia o acta circunstanciada.
10	DQ, Subdirección de Quejas y Jefatura de Quejas	1. Suscrito el convenio de conciliación por las partes, tendrá autoridad de cosa juzgada, traerá aparejada su ejecución y se elaborará el proyecto de acuerdo de conclusión. 2. La Subdirección de Quejas responsable supervisará el procedimiento de conciliación, dará su visto bueno al proyecto de acuerdo de conclusión y lo pasará a firma a la DQ. 3. La DQ suscribirá el acuerdo de conclusión que será notificado a las partes y, en su caso, a alguna autoridad competente, y remitirá a la DAOI para el procedimiento de verificación de las medidas administrativas y de reparación. 4. El acuerdo de conclusión no admitirá recurso alguno, quedando el convenio conciliatorio sujeto al procedimiento de verificación de medidas administrativas y de reparación, hasta su total cumplimiento.	Acuerdo de conclusión y remisión a la DAOI para la verificación de medidas administrativas y de reparación.
<b>Fin del procedimiento</b>			







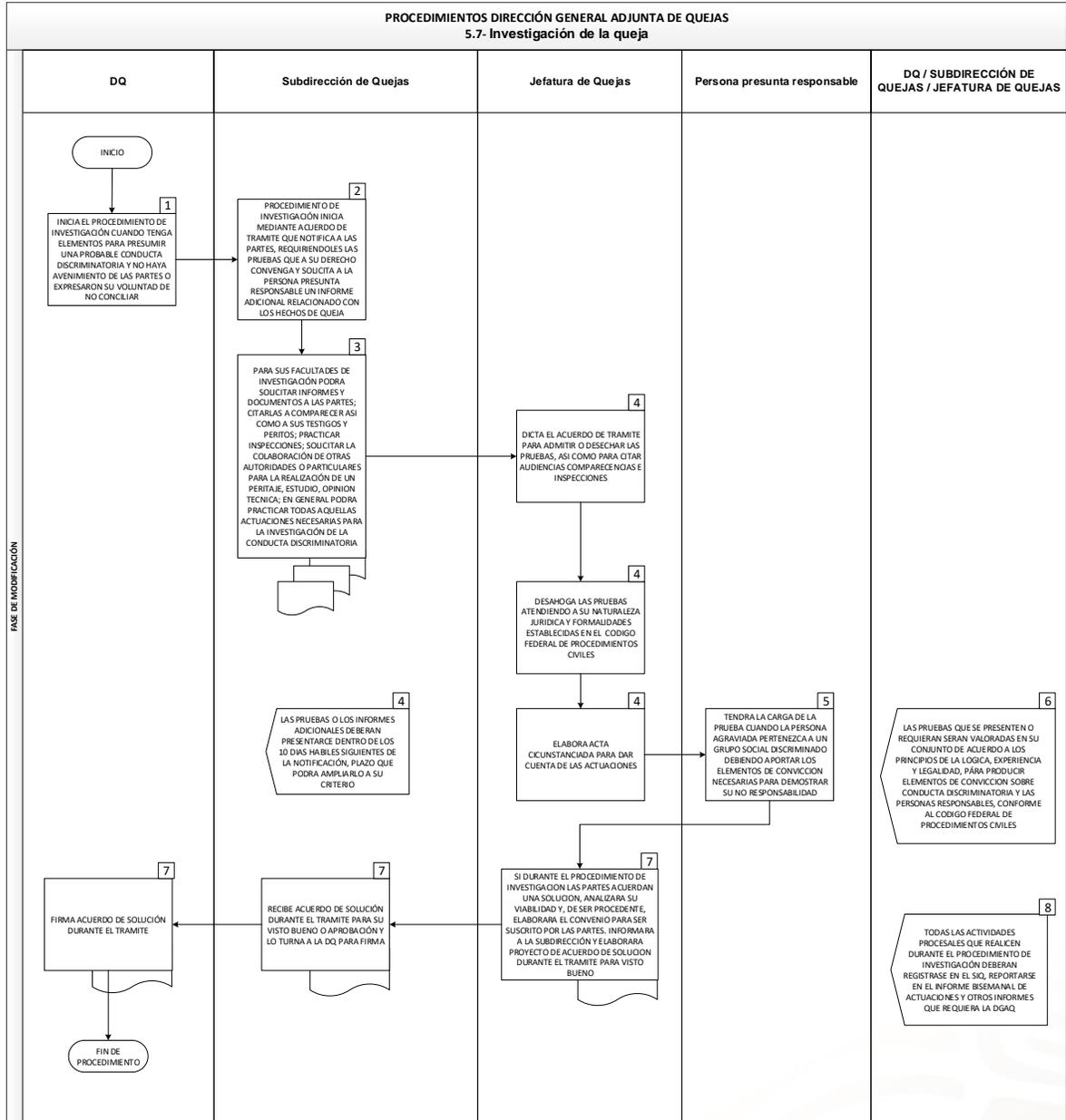
5.7 Investigación de la queja			DGAQ-P-5.7
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	DGAQ o DQ	El procedimiento de investigación de la queja iniciará cuando: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se tengan elementos para presumir una probable conducta discriminatoria, y</li> <li>b) Las partes no hayan logrado avenirse durante el procedimiento de conciliación o hayan expresado su voluntad de no conciliar.</li> </ol>	
2	Subdirección de Quejas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El procedimiento de investigación de la queja iniciará mediante el acuerdo de trámite correspondiente.</li> <li>2. Dicho acuerdo se notificará a las partes mediante oficio suscrito por la Subdirección de Quejas designada para ello.</li> <li>3. En dicho oficio se les requerirá a las partes las pruebas que a su derecho convengan, entre otras:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Confesión;</li> <li>b) Documentos públicos;</li> <li>c) Documentos privados;</li> <li>d) Testigos;</li> <li>e) Dictámenes periciales;</li> <li>f) Inspección;</li> <li>g) Presunciones, y</li> <li>h) Otras conforme a lo dispuesto en el Código Federal de Procedimientos Civiles.</li> </ol> </li> <li>4. Asimismo, en el oficio de notificación se podrá solicitar a la persona presunta responsable un informe adicional relacionado con los hechos que motivaron la queja.</li> </ol>	Acuerdo de trámite y oficio de notificación.
3	Subdirección de Quejas	Para el ejercicio de sus facultades de investigación, la Subdirección de Quejas responsable del procedimiento podrá: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Solicitar informes y documentos a las partes;</li> <li>b) Citar a comparecer a las partes, sus representantes legales, testigos y peritos;</li> <li>c) Practicar inspecciones en los lugares donde se presume ocurrieron los hechos, así como en los archivos de la persona presunta responsable, asistiéndose del personal técnico o profesional especializado que se requiera;</li> <li>d) Solicitar la colaboración de otras dependencias, entidades, organismos, poderes públicos, colegios de profesionistas, asociaciones civiles, instituciones de asistencia privada u otras de naturaleza similar, para la realización de algún peritaje, estudio, opinión técnica o la realización de cualquier otra actividad que permita esclarecer la verdad de los hechos denunciados o controvertidos, y</li> <li>e) En general, practicar todas aquellas actuaciones que sean necesarias para la mejor investigación de la conducta discriminatoria conforme a la Ley.</li> </ol>	Acuerdos de trámite y oficios de notificaciones.
4	Jefatura de Quejas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las pruebas o los informes adicionales deberán presentarse dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación. Dicho plazo podrá ampliarse a criterio de la Subdirección de Quejas, cuando haya razones justificadas para ello atendiendo a su naturaleza y complejidad.</li> <li>2. Recibidas las pruebas aportadas por las partes, la Jefatura de Quejas designada por la Subdirección de Quejas dictará el acuerdo de trámite correspondiente para admitirlas o desecharlas, así como para citar a audiencias, comparecencias e inspecciones.</li> <li>3. Las pruebas se desahogarán ante la Jefatura de Quejas atendiendo a su naturaleza y con las formalidades establecidas en el Código Federal de Procedimientos Civiles.</li> </ol>	Acuerdo de trámite, oficios de notificaciones y acta circunstanciada.





		4. La Jefatura de Quejas elaborará acta circunstanciada que dé cuenta de sus actuaciones.	
5	Persona presunta responsable	<p>Cuando la persona agraviada pertenezca a un grupo social discriminado, la carga de la prueba correrá a cargo de la persona presunta responsable, quien deberá aportar los elementos de convicción necesarios que permitan demostrar su no responsabilidad.</p> <p>De no aportarlos, se tendrán por cierta la conducta discriminatoria que se le imputa, salvo prueba en contrario.</p>	
6	DQ, Subdirección de Quejas y Jefatura de Quejas	Las pruebas que se presenten o requieran serán valoradas en su conjunto de acuerdo a los principios de la lógica, experiencia y legalidad, a fin de producir elementos de convicción sobre la conducta discriminatoria y las personas responsables, conforme a las disposiciones establecidas en el Código Federal de Procedimientos Civiles.	Código Federal de Procedimientos Civiles.
7	DQ, Subdirección de Quejas y Jefatura de Quejas	Si durante el procedimiento de investigación de la queja las partes acordaran su solución, la Jefatura de Quejas analizará su viabilidad y, de ser procedente, elaborará el convenio respectivo para suscripción de las partes, informará a la Subdirección de Quejas correspondiente y procederá a elaborar el proyecto de acuerdo de solución durante el trámite, para la aprobación y firma de la DQ.	Convenio de solución entre las partes y acuerdo de solución durante el trámite.
8	DQ, Subdirecciones de Quejas y Jefaturas de Quejas	Todas las actividades procesales que realicen durante el procedimiento de investigación de la queja deberán registrarse en el SIQ, reportarse en el informe bisemanal de actuaciones y otros informes que requiera la DGAQ.	Registro en el SIQ, informe bisemanal de actuaciones y otros informes.
<b>Fin del procedimiento</b>			







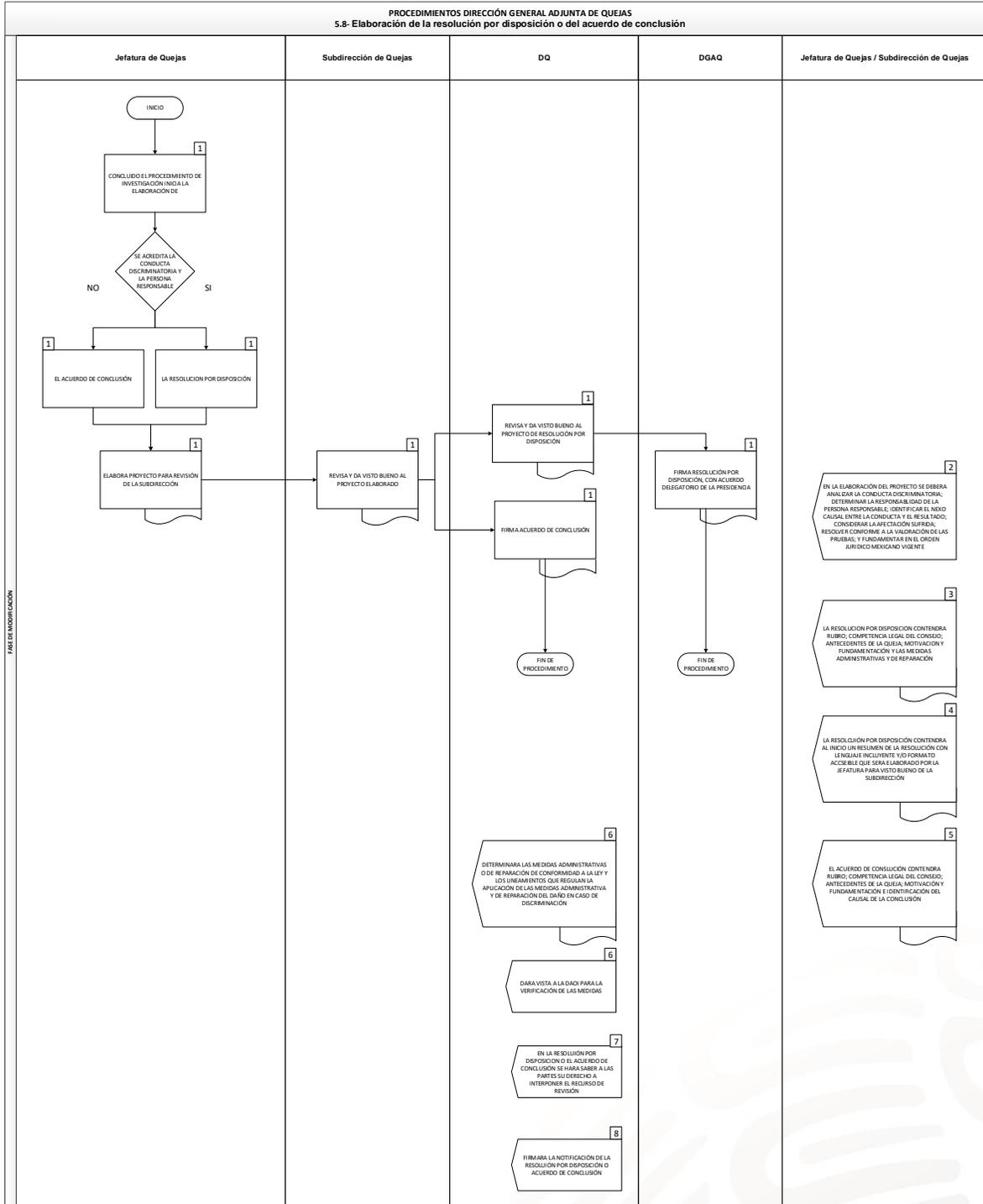
5.8 Elaboración de la resolución por disposición o del acuerdo de conclusión			DGAQ-P-5.8
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	DGAQ, DG, Subdirección de Quejas y Jefatura de Quejas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Concluido el procedimiento de investigación, o bien, de considerar que se cuenta con los elementos necesarios para determinar la queja, se iniciará el procedimiento de elaboración de:               <ol style="list-style-type: none"> <li>La resolución por disposición, si se acreditó la conducta discriminatoria y se identificó plenamente a la persona responsable, o</li> <li>El acuerdo de conclusión, si no se acreditó la conducta discriminatoria o no se logró establecer con elementos suficientes la identidad de la persona responsable.</li> </ol> </li> <li>Para ello, la Jefatura de Quejas correspondiente elaborará el proyecto, el cual deberá ser revisado por la Subdirección de Quejas y, en su caso, por la DQ.</li> <li>La resolución por disposición será suscrita por la DGAQ y el acuerdo de conclusión será suscrito por la DQ.</li> </ol>	Proyecto de resolución por disposición o acuerdo de conclusión.
2	Subdirección de Quejas y Jefatura de Quejas	<p>En la elaboración del proyecto se deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Analizar la conducta discriminatoria denunciada;</li> <li>Determinar, de ser o no el caso, la responsabilidad de la persona denunciada;</li> <li>Identificar el nexo causal entre la conducta y el resultado, motivado por alguna de las categorías sospechosas establecidas en la Ley y el concepto legal de discriminación;</li> <li>Considerar la afectación sufrida por la persona agraviada en sus derechos humanos;</li> <li>Resolver conforme a la valoración de las pruebas que obran en el expediente, y</li> <li>Fundamentar con base en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, las leyes secundarias, la jurisprudencia del Poder Judicial de la Federación, las sentencias y opiniones consultivas de la Corte Interamericana de los Derechos Humanos, así como las observaciones y recomendaciones de otros organismos internacionales o regionales, en lo que sea aplicable al caso concreto.</li> </ol>	Proyecto de resolución por disposición o acuerdo de conclusión.
3	Subdirección de Quejas y Jefatura de Quejas	<p>Acreditada la conducta discriminatoria y la persona responsable, la resolución por disposición contendrá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Rubro: identificado el número de expediente y las partes;</li> <li>Competencia del Consejo para conocer, investigar y resolver la queja: considerando la materia, causa, territorio, temporalidad y partes involucradas, así como las facultades de la persona que suscribe;</li> <li>Antecedentes de la queja: síntesis de los hechos denunciados, acciones y excepciones hechas valer, y etapas del procedimiento de investigación;</li> <li>Motivación y fundamentación de que se está en presencia de una conducta discriminatoria:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Valoración de las pruebas;</li> <li>Acreditación de la conducta discriminatoria y su nexo causal con el resultado;</li> <li>Las consideraciones de derecho identificando los derechos humanos afectados;</li> <li>Alcances de la reparación del daño;</li> </ol> </li> <li>Las medidas administrativas y de reparación, y</li> <li>El término o plazo para su cumplimiento.</li> </ol>	Resolución por disposición.





4	Subdirección de Quejas y Jefatura de Quejas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la resolución por disposición deberá agregarse al inicio y de forma separada, un resumen de la resolución usando un lenguaje incluyente y/o formato accesible atendiendo a las circunstancias de la persona agraviada.</li> <li>2. El resumen deberá ser elaborado por la Jefatura de Queja responsable de redactar el proyecto, con el visto bueno de la Subdirección de Queja correspondiente, con una extensión lo más breve y puntual posible, que no deberá superar la extensión de una cuartilla.</li> </ol>	Resumen de la resolución.
5	Subdirección de Quejas y Jefatura de Quejas	<p>De no acreditarse la conducta discriminatoria ni la persona responsable, el acuerdo de conclusión contendrá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Rubro: identificado el número de expediente y las partes;</li> <li>b) Competencia del Consejo para conocer, investigar y resolver la queja: considerando la materia, causa, territorio, temporalidad y partes involucradas, así como las facultades de la persona que suscribe;</li> <li>c) Antecedentes de la queja: síntesis de los hechos denunciados, acciones y excepciones hechas valer, y etapas del procedimiento de investigación;</li> <li>d) Motivación y fundamentación de que no se está en presencia de una conducta discriminatoria:             <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Valoración de las pruebas;</li> <li>ii. Consideraciones que demuestran que no se acreditó la conducta discriminatoria por carecer de pruebas, o bien, del análisis de las pruebas existentes no se desprendió su nexo causal con el resultado, y</li> </ol> </li> <li>e) Acuerdo de conclusión identificando la causal correspondiente.</li> </ol>	Acuerdo de conclusión.
6	DQ y DAOI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La DQ determinará de conformidad con la gravedad de la conducta discriminatoria, las medidas administrativas o de reparación que deberá realizar el responsable, de conformidad con la Ley y los Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en casos de discriminación.</li> <li>2. Las medidas que se dicten pueden ser de realización instantánea o continua, sujetas a uno o varios plazos de cumplimiento.</li> <li>3. Hecho lo cual, dará vista a la DAOI para la verificación de las medidas.</li> </ol>	Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en casos de discriminación.
7	DQ	En la resolución por disposición o el acuerdo de conclusión, se les hará saber a las partes su derecho a interponer el recurso de revisión.	Resolución por disposición o acuerdo de conclusión.
8	DQ	La resolución por disposición o el acuerdo de conclusión, deberá ser notificado a las partes mediante oficio suscrito por la DQ.	Oficio de notificación.
<b>Fin del procedimiento</b>			







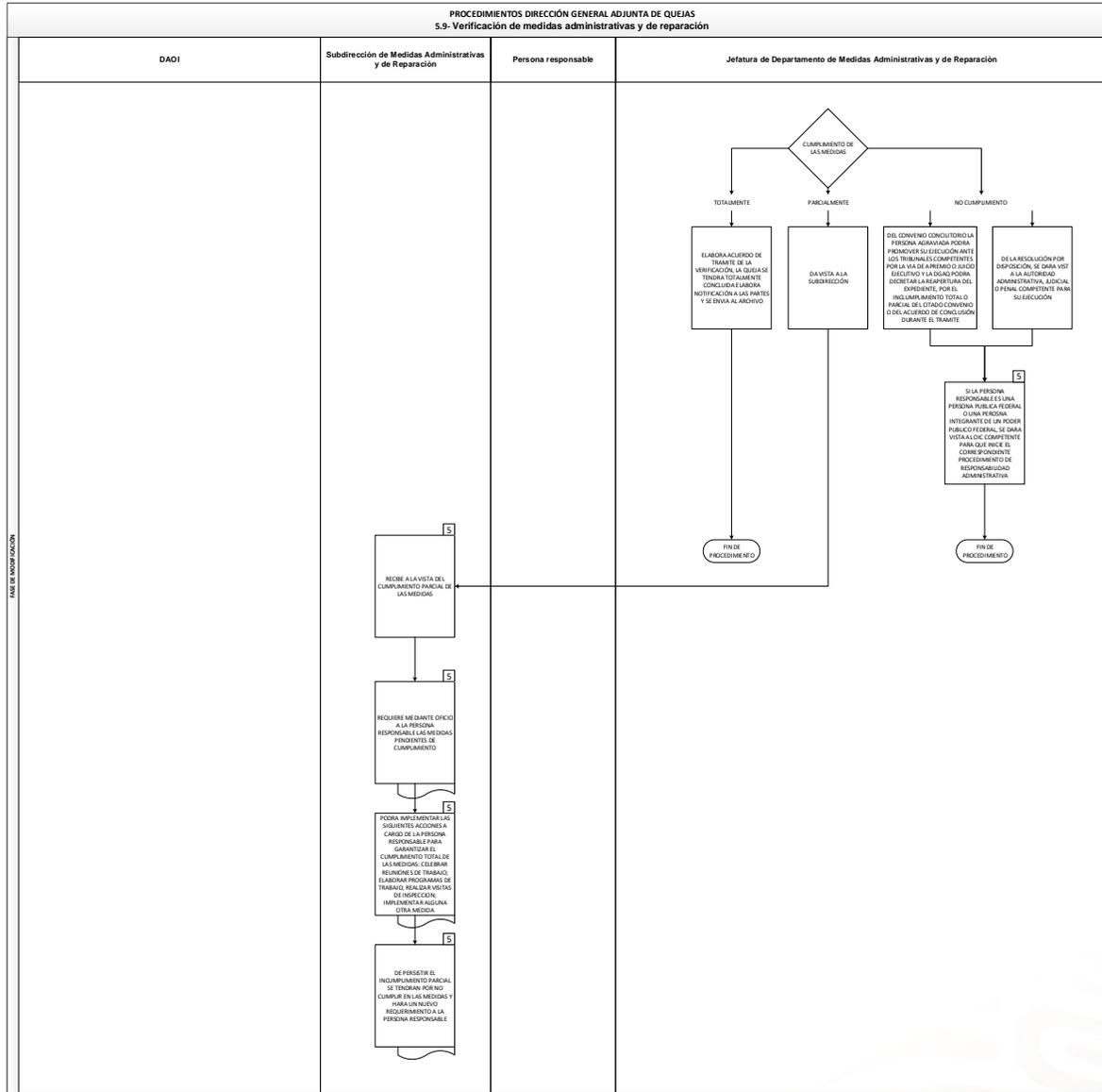
5.9 Verificación de medidas administrativas y de reparación			DGAQ-P-5.9
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	DAOI	La verificación se realizará conforme lo establecido en los Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación.	Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación.
2	DQ	<p>Concluido el procedimiento de queja mediante convenio conciliatorio, acuerdo por conclusión durante el trámite o resolución por disposición, la DQ dará vista a la DAOI de las medidas administrativas o de reparación que se hayan convenido u ordenado, según sea el caso, para proceder a su verificación a través de la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación.</p> <p>Asimismo, de existir avenimiento de las partes en la Mediación durante la orientación, la DAOI remitirá el asunto a la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación, para el respectivo acompañamiento en el cumplimiento de lo acordado.</p>	<p>Convenio conciliatorio, acuerdo por conclusión durante el trámite o resolución por disposición.</p> <p>Acta circunstanciada de cierre de petición.</p>
3	Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación	<ol style="list-style-type: none"> <li>Elaborará un acta circunstanciada donde hará constar el inicio del procedimiento de verificación de las medidas.</li> <li>Mediante oficio o correo electrónico dirigido a las partes:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Notificará la apertura del procedimiento de verificación;</li> <li>Reiterará el plazo o los plazos para cumplir con las medidas, y</li> <li>Requerirá a la persona responsable el informe de cumplimiento al término de aquéllos.</li> </ol> </li> </ol>	Acta de apertura, oficio de notificación o correo electrónico.
4	Persona responsable	Deberá rendir su informe de cumplimiento, en el tiempo y forma que se le indique, aportando todas las pruebas que se le soliciten, sumado a las que considere necesarias para acreditar la realización de las medidas.	Informe de cumplimiento.
5	Jefatura de Medidas Administrativas y de Reparación	<p>Verificará el cumplimiento de las medidas y asentará lo correspondiente en acta circunstanciada, de conformidad con lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Si la persona responsable cumplió en tiempo y forma con las medidas, elaborará un acuerdo de trámite de la verificación, la queja se tendrá como totalmente concluida, se notificará a las partes y se enviará al archivo.</li> <li>Si la persona responsable cumplió parcialmente con las medidas, el personal de la Subdirección le notificará mediante oficio de requerimiento las medidas pendientes de cumplimiento y podrá implementar las siguientes acciones a cargo de la persona responsable para garantizar su cumplimiento total, asentando todas sus actuaciones y resultados en acta circunstanciada:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Celebrar reuniones de trabajo;</li> <li>Elaborar programas de trabajo;</li> <li>Realizar visitas de inspección;</li> <li>Implementar cualquier otra medida que sea necesaria para garantizar su cumplimiento, o</li> <li>En caso de persistir en su cumplimiento parcial, se tendrán por no cumplidas las medidas pendientes y se hará un nuevo requerimiento. De persistir en el cumplimiento parcial se continuará con el procedimiento como se señala a continuación.</li> </ol> </li> <li>Si la persona responsable no cumplió con las medidas:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Tratándose de incumplimiento del convenio conciliatorio, la persona agraviada podrá promover su ejecución ante los tribunales competentes por la vía de apremio o juicio ejecutivo.</li> <li>Asimismo, la DGAQ podrá decretar la reapertura del expediente de queja, por el incumplimiento total o</li> </ol> </li> </ol>	Acta circunstanciada, acuerdo de trámite, oficio de notificación u oficio de requerimiento.





		<p>parcial del convenio conciliatorio o acuerdo por conclusión durante el trámite.</p> <p>c) Tratándose de incumplimiento de una resolución por disposición, se dará vista a la autoridad administrativa, judicial o penal competente para su ejecución.</p> <p>d) Si la persona responsable es una persona servidora pública federal o una persona integrante de un poder público federal, se dará vista al OIC competente para que inicie el correspondiente procedimiento de responsabilidad administrativa.</p>	
<b>Fin del procedimiento</b>			







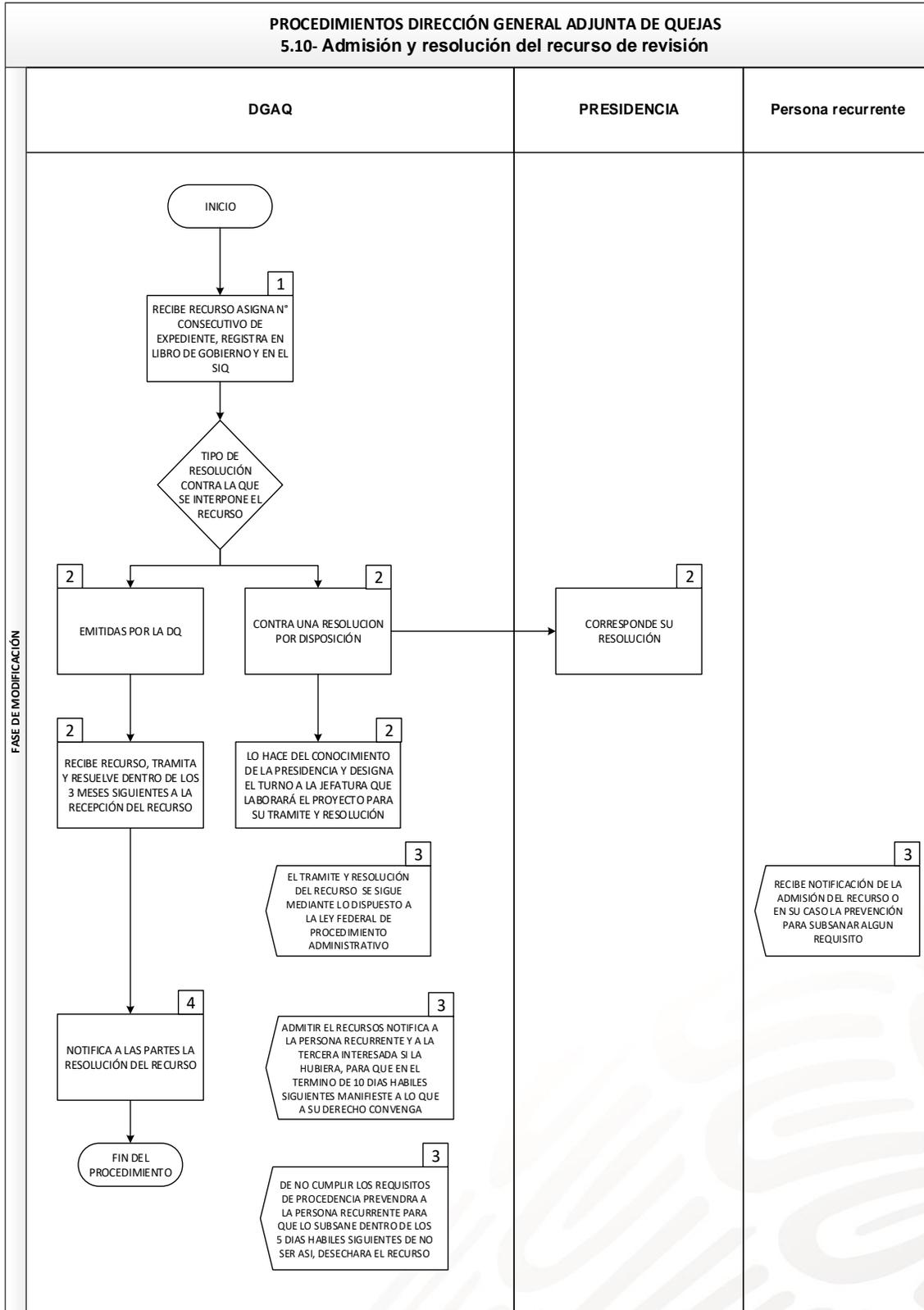
5.10 Admisión y resolución del recurso de revisión			DGAQ-P-5.10
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	DGAQ	<p>Recibido el recurso de revisión contra acuerdos y resoluciones que pongan fin al trámite de la queja, la DGAQ procederá conforme a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se registrará en el libro de gobierno;</li> <li>Se le asignará un número consecutivo de expediente por año, y</li> <li>Se hará el registro correspondiente en el SIQ.</li> </ol>	Registro en el libro de gobierno, número de expediente y registro en el SIQ.
2	Presidencia o DGAQ	<ol style="list-style-type: none"> <li>Si el recurso de revisión se presentó en contra de un acuerdo de conclusión suscrito por la DQ, corresponde a la DGAQ su trámite y resolución conforme al procedimiento aquí contenido, y</li> <li>Si el recurso de revisión se presentó en contra de una resolución por disposición, corresponde a la Presidencia su resolución, para lo cual, la DGAQ lo hará del conocimiento de la Presidencia, designando el turno a la Jefatura de Departamento encargada de elaborar y presentar el proyecto correspondiente para su trámite y resolución.<sup>2</sup></li> </ol>	
3	DGAQ y persona recurrente	<ol style="list-style-type: none"> <li>El recurso de revisión deberá interponerse dentro de los quince días hábiles siguientes a la notificación del acuerdo o la resolución que se recurra, ante la autoridad que emitió el acto, la DQ o la DGAQ, según corresponda.</li> <li>Para el trámite y la resolución del recurso de revisión se seguirá lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.</li> <li>Admitido el recurso por cumplir con los requisitos de procedencia, la DGAQ lo notificará a la persona recurrente. También, si lo hubiera, lo notificará a la persona tercera interesada con el escrito de interposición, para que en el término de diez días hábiles siguientes a la notificación manifieste lo que a su derecho convenga.</li> <li>De no cumplir con los requisitos de procedencia, se prevendrá a la persona recurrente para que los subsane en un término de cinco días hábiles siguientes a la notificación. De no subsanarlos en el plazo establecido, se desechará el recurso.</li> <li>De ser procedente el recurso y siempre que sea solicitado por la parte recurrente, se suspenderá la ejecución del acto.</li> </ol>	Oficio de notificación y oficio de prevención.
4	DGAQ	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibida la manifestación de la persona tercera interesada, la DGAQ analizará y valorará los agravios y manifestaciones de las partes.</li> <li>La DGAQ procederá a resolver lo conducente dentro de los tres meses siguientes a la recepción del recurso.</li> <li>La resolución del recurso de revisión se notificará a las partes dentro del término de diez días hábiles siguientes a su emisión.</li> </ol>	Resolución del recurso de revisión.
<b>Fin del procedimiento</b>			

<sup>2</sup> De conformidad con lo dispuesto en el art. 86 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.





**PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS  
5.10- Admisión y resolución del recurso de revisión**





## 6. FORMATO

### F-5.1-RP: Reporte de petición

Dirección General Adjunta de Quejas  
Dirección de Admisibilidad, Orientación e Información  
Jefatura del Departamento de Orientación

Reporte de Petición  
Número de folio: [AGREGAR NÚMERO SIQ]

Ciudad de México, a [DÍA, MES Y AÑO], la persona suscrita, Titular de la Jefatura del Departamento Orientación, adscrita a la Dirección General Adjunta de Quejas del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, con fundamento en los artículos 20, fracción XLIV, 43,49 y 63 bis de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación; 54, fracción I, 61, fracciones I, XII y XIII, 65, 70, 72 y 88 de su Estatuto Orgánico; así como en el Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas publicado en el Diario Oficial de la Federación del [DIA, MES Y AÑO],

#### H A G O C O N S T A R

1. Que siendo las [HORA Y MINUTOS] horas del día antes señalado, [SE PRESENTÓ EN ESTE CONSEJO, SE COMUNICÓ TELEFÓNICAMENTE A ESTE CONSEJO, SE RECIBIÓ EN EL PORTAL WEB DE ESTE CONSEJO MANIFESTACIÓN DE, SE RECIBIÓ EN ESTE CONSEJO CORREO ELECTRÓNICO DE]
  - a) [NOMBRE (S), APELLIDOS DE LA PERSONA PETICIONARIA];
  - b) Quien reside en el siguiente domicilio, señalado en este acto para recibir notificaciones [CALLE, NÚMERO EXTERIOR, NÚMERO INTERIOR, COLONIA, LOCALIDAD, MUNICIPIO O ALCALDÍA, CÓDIGO POSTAL Y ENTIDAD FEDERATIVA];
  - c) Puede ser localizado (a) en el número telefónico [NÚMERO CON LADA], número de celular [NÚMERO CON LADA], dirección de correo electrónico [CORREO ELECTRÓNICO] o [SI FUERA EL CASO, OTRO MEDIO DE COMUNICACIÓN O CONTACTO];
  - d) Fue atendido (a) por [NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA ORIENTADORA], en apoyo a esta Jefatura, y
2. Bajo protesta de decir verdad, presenta petición en contra de [1. SI SE TRATA DE UNA PERSONA PARTICULAR: NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA FÍSICA O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA MORAL; 2. SI SE TRATA DE UNA PERSONA SERVIDORA PÚBLICA FEDERAL O INTEGRANTE DE UN PODER PUBLICO FEDERAL: NOMBRE COMPLETO, CARGO, ÁREA DE ADSCRIPCIÓN, DENOMINACIÓN DE LA DEPENDENCIA, ENTIDAD ORGANISMO O PODER PÚBLICO FEDERAL], quien puede ser localizado en el domicilio [CALLE, NÚMERO EXTERIOR, NÚMERO INTERIOR, COLONIA, LOCALIDAD, MUNICIPIO O ALCALDÍA, CÓDIGO POSTAL Y ENTIDAD FEDERATIVA], en el número telefónico [NÚMERO CON LADA], número de celular [NÚMERO CON LADA], dirección de correo electrónico [CORREO ELECTRÓNICO] o [SI FUERA EL CASO, OTRO MEDIO DE COMUNICACIÓN O CONTACTO], a quien le imputa probable conducta discriminatoria, de conformidad con los siguientes:





### HECHOS

3. [RELATO DE HECHOS DE FORMA NUMERADA DE CONFORMIDAD CON LO SIGUIENTE: ¿QUÉ SUCEDIÓ? ¿CÓMO SUCEDIÓ? ¿CUÁNDO SUCEDIÓ? Y ¿DÓNDE SUCEDIÓ? DONDE CONSTE LA DISTINCIÓN, EXCLUSIÓN, RESTRICCIÓN O PREFERENCIA SUFRIDA, POR ACCIÓN U OMISIÓN, DE FORMA INTENCIONAL O NO, SIN SER OBJETIVA, RACIONAL O PROPORCIONAL].
4. Asimismo, manifiesta que los hechos antes descritos tuvieron [COMO RESULTADO, COMO CONSECUENCIA, LE GENERARON PERJUICIO O LE GENERARON UN DAÑO, Y NARRATIVA DONDE CONSTE LA OBSTACULIZACIÓN, RESTRICCIÓN, IMPEDIMENTO, MENOSCABO O ANULACIÓN DEL RECONOCIMIENTO, GOCE O EJERCICIO DE UN DERECHO HUMANO].
5. Basado en el/la [ORIGEN ÉTNICO O NACIONAL, COLOR DE LA PIEL, CULTURA, SEXO, GÉNERO, EDAD, DISCAPACIDAD, CONDICIÓN SOCIAL, CONDICIÓN ECONÓMICA, CONDICIÓN DE SALUD, CONDICIÓN JURÍDICA, RELIGIÓN, APARIENCIA FÍSICA, CARACTERÍSTICAS GENÉTICAS, SITUACIÓN MIGRATORIA, EMBARAZO, LENGUA, OPINIONES, PREFERENCIAS SEXUALES, IDENTIDAD, FILIACIÓN POLÍTICA, ESTADO CIVIL, SITUACIÓN FAMILIAR, RESPONSABILIDADES FAMILIARES, IDIOMA, ANTECEDENTES PENALES O CUALQUIER OTRO MOTIVO] del/de la peticionario (a).
6. Por lo anterior, el/la peticionario (a) solicita la intervención de este Consejo, para: [ENUMERACIÓN DE LAS PRETENSIONES DE LA PERSONA PETICIONARIA].
7. Acto seguido, se le informó de las facultades de este Consejo, los derechos que le asisten y del trámite de su petición.
8. Al preguntarle si era su voluntad que este Consejo interviniera para mediar durante la orientación, por no tratarse de una conducta discriminatoria grave, que ponga en riesgo bienes jurídicos protegidos, afecte derechos de terceros, altere el orden público, implique riesgo evidente o daño irreparable, y es apta para solucionarse a través de la mediación, manifestó expresamente que [SÍ ERA/NO ERA] su voluntad. [EN CASO DE QUE NO SE CUMPLAN LOS REQUISITOS PARA MEDIAR DURANTE LA ORIENTACIÓN, SE OMITIRÁ ESTE PÁRRAFO]
9. Además, se le hizo saber a el/la peticionario (a) que los datos asentados en la presente y los que proporcionen durante todo el trámite, serán protegidos en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, manifestando su consentimiento.
10. Finalmente, una vez que le fue leído el contenido de la presente, ratifica su petición y firma de conformidad.





Lo anterior, se hace constar para todos los efectos legales a los que haya lugar.

[NOMBRE Y FIRMA DEL PETICIONARIO SI LA PRESENTACIÓN FUE PRESENCIAL]

Doy fe:

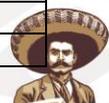
[NOMBRE, FIRMA Y EXPRESIÓN DEL CARGO DE LA JEFATURA DE ORIENTACIÓN]





## 7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Concepto	Definición
Acuerdo de conclusión	Acuerdo que pone fin al trámite de la queja, por no acreditarse la conducta discriminatoria ni la persona responsable.
Conducta discriminatoria	Acción, omisión o práctica social discriminatoria.
Consejo	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED).
DAOI	Dirección de Admisibilidad, Orientación e Información.
DGAQ	Dirección General Adjunta de Quejas.
Discriminación	<p>a) Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que,</p> <p>b) Por acción u omisión,</p> <p>c) Con intención o sin ella,</p> <p>d) No sea objetiva, racional, ni proporcional,</p> <p>e) Y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos humanos y libertades,</p> <p>f) Cuando se base en uno o más de los siguientes motivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Origen étnico o nacional</li> <li>2. Color de piel</li> <li>3. Cultura</li> <li>4. Sexo</li> <li>5. Género</li> <li>6. Edad</li> <li>7. Discapacidad</li> <li>8. Condición social</li> <li>9. Condición económica</li> <li>10. Condición de salud</li> <li>11. Condición jurídica</li> <li>12. Religión</li> <li>13. Apariencia física</li> <li>14. Características genéticas</li> <li>15. Situación Migratoria</li> <li>16. Embarazo</li> <li>17. Lengua</li> <li>18. Opiniones</li> <li>19. Orientación sexual</li> <li>20. Identidad</li> <li>21. Filiación política</li> <li>22. Estado civil</li> <li>23. Situación familiar</li> <li>24. Responsabilidades familiares</li> <li>25. Idioma</li> <li>26. Antecedentes penales</li> <li>27. Homofobia</li> <li>28. Misoginia</li> <li>29. Xenofobia</li> <li>30. Segregación racial</li> <li>31. Discriminación racial</li> <li>32. Antisemitismo</li> <li>33. Otras formas conexas de intolerancia o</li> <li>34. Cualquier otro motivo</li> </ol> <p>En el concepto de discriminación, también deben incluirse las conductas establecidas en el artículo 9 de la Ley.</p>
DQ	Dirección de Quejas.
Estatuto	Estatuto Orgánico del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
Ley	Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.





OIC	Órgano Interno de Control del Consejo.
Persona agraviada	Persona o conjunto de personas a las que se les acreditó haber sufrido una conducta discriminatoria, o dentro del procedimiento de trámite de la queja se cuenta con elementos suficientes para presumirlo.
Persona peticionaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cualquier persona que por sí o por medio de su representante legal debidamente acreditado, presenta una queja en contra de una probable conducta discriminatoria;</li> <li>b) También organizaciones de la sociedad civil a través de su representante, que presentan una queja en contra de una probable conducta discriminatoria, y</li> <li>c) Un conjunto de personas que presentan una misma queja en contra de una probable conducta discriminatoria y nombran a un representante común.</li> </ul>
Petición	Manifestación hecha por escrito o por otros medios establecidos en la Ley, mediante la cual la persona peticionaria denuncia ante el Consejo una probable conducta discriminatoria imputada a una persona presunta responsable.
Presidencia	La persona titular de la Presidencia del Consejo.
Persona presunta responsable	Persona particular (física o moral), personas servidoras públicas federales o personas integrantes de los poderes públicos federales, a los que se les imputa una probable conducta discriminatoria.
Persona recurrente	Persona que por sí o a través de sus representantes legales, interpone recurso de revisión en contra de un acuerdo de conclusión o de una resolución por disposición.
Queja	Petición admitida a trámite durante los procedimientos de conciliación, investigación y resolución.
Resolución por disposición	Resolución emitida por el Consejo de forma fundada y motivada, con carácter vinculante, por la cual se acredita la realización de una conducta discriminatoria, se determina a la persona responsable, y se le imponen medidas administrativas y/o de reparación.
Persona responsable	Persona particular (física o moral), personas servidoras públicas federales o personas integrantes de los poderes públicos federales, que reconocieron o se les determinó la realización de una conducta discriminatoria.
SIQ	Sistema de Información de Quejas.
Trámite de la queja	Lo procedimientos de conciliación, investigación y resolución de la queja.





## 8. TRANSITORIOS

**PRIMERO.** El presente Manual entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.** El procedimiento 5.3 denominado “Mediación durante la orientación”, entrará en vigencia al día hábil siguiente de la fecha en que se publique en el Diario Oficial de la Federación, el Reglamento que regule el Procedimiento de Queja del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, y se apruebe la creación de la Plaza de Jefatura del Departamento de Mediación Durante la Orientación.

**TERCERO.** Aprobado el presente Manual, deberá presentarse para su aprobación en la siguiente sesión ordinaria de la Junta de Gobierno, el Protocolo de actuación para el proceso de conciliación y la Guía para el manejo y control de los expedientes.

