



Gobernación
Secretaría de Gobernación



CONAPRED
CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR
LA DISCRIMINACIÓN

MÉXICO^{es} diversidad, inclusión y derechos

Conapred

El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación es el organismo responsable de *promover y garantizar el derecho a la igualdad y no discriminación en México.*

El Conapred también *se encarga de recibir y resolver las quejas por presuntos actos discriminatorios* cometidos por particulares o por autoridades federales en el ejercicio de sus funciones.



¿Te discriminaron?

DENUNCIA

VÍAS LEGALES PARA PRESENTAR UNA QUEJA ANTE EL CONAPRED



Acude a:

Londres No. 247,
Colonia Juárez,
Alcaldía
Cuauhtémoc, C.P.
06600, CDMX.

PRESENCIAL



Comunícate al:

800 543 0033
extensiones
5416 5432

TELEFÓNICA



Envía o presenta tu
escrito firmado en la
oficialía de partes:

Londres No. 247,
Colonia Juárez,
Alcaldía
Cuauhtémoc, C.P.
06600, CDMX.

ESCRITO



Envía tu
escrito a
quejas@conapred.org.mx

**CORREO
ELECTRÓNICO**

Entra a
www.conapred.org.mx
y pulsa
el botón

Da **click aquí** para
presentar tu QUEJA

PÁGINA WEB

Recuerda que toda queja debe ser ratificada.

Horario de atención

Lunes a jueves de 09:00 am - 05:30 pm

Viernes de 09:00 am-03:00 pm



El Cedoc es un área que permanece en constante crecimiento, su acervo asciende a alrededor de 17 mil volúmenes que se van enriqueciendo gracias a la celebración de convenios de canje, donación de materiales de instituciones afines y por medio de la adquisición de material especializado.



EL ACCESO ES GRATUITO

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a jueves

9:00am - 5:30pm

Viernes

9:00am - 3:00pm



**Londres 247, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc.
C.P. 06600, Ciudad de México.**





CONÉCTATE

POR LA IGUALDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN



El programa educativo en línea es otra de las estrategias en materia de prevención de la discriminación. Generalmente, esta herramienta es implementada por la Administración Pública Federal, porque permite tener el piso parejo para una atención incluyente, sin discriminación.

Es importante recalcar que también está abierto a todo el público de manera **gratuita**, donde al acreditar el curso recibirás una constancia.

Estos cursos, te ayudarán a tomar conciencia sobre tu día a día, para promover la igualdad entre las personas. Porque todas, todos y todes somos diferentes pero iguales en derechos.



Te invitamos a sumarte a esta importante iniciativa, en la que aprenderás conocimientos y habilidades aplicables a tu entorno personal, profesional y comunitario.

Consulta el calendario de inscripciones.

El programa ha tenido un alcance nacional, impactando a los 32 estados de la República Mexicana. Desde su creación en 2010 hasta julio de 2024, han egresado 767 mil 114 personas.



PROTOCOLO

DE ATENCIÓN PRIORITARIA, ACCESIBLE Y DE CALIDAD A GRUPOS HISTÓRICAMENTE DISCRIMINADOS

Este documento, es una de las herramientas que ofrecemos a las instituciones públicas y privadas del país para brindar un servicio incluyente.

Dentro del protocolo existen:
**11 PRINCIPIOS
RECTORES DE
ATENCIÓN**



1 Perspectiva de derechos humanos

Las personas servidoras públicas que atienden a la ciudadanía deben llevar a cabo sus funciones con perspectiva de derechos humanos, mediante la cual garanticen su respeto.

2 Trato digno

La asistencia de las instituciones hacia las personas debe ser con respeto, empática y solidaria, respetando la dignidad humana de todas, todos y todes.

3 Igualdad y no discriminación

Se debe tratar a la ciudadanía sin distinción, exclusión o preferencia basada en el origen étnico, género, edad, tono de piel, nacionalidad o cualquier otro motivo que impida el goce pleno de sus derechos humanos.

4 Igualdad sustantiva

Todas las personas merecen el mismo trato, una igualdad real de oportunidades que garantice el pleno acceso a sus derechos humanos.

5 Interseccionalidad

La interseccionalidad es la interrelación de dos o más características que se combinan generando mayor vulnerabilidad. Es importante conocer el concepto para garantizar una debida atención teniendo en cuenta que puede haber condiciones que les vulneren.

6 **Transversalidad de los derechos humanos**

En la transversalidad de los derechos humanos se coloca a la persona en el centro de la acción pública para garantizar el goce universal de todos los derechos humanos y la universalidad de éstos.

7 **Atención integral con enfoque diferenciado y pertinencia cultural**

Toda la atención generada por el Estado debe ser integral, teniendo en cuenta el conjunto completo de las particularidades y necesidades que tiene la persona, su contexto, identidad y circunstancias individuales y colectivas.

8 **Perspectiva de género**

Sirve para identificar, analizar y cuestionar la desigualdad de las mujeres a fin de crear acciones para eliminar la brecha de género. Es una herramienta que facilita el avance hacia la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

9 **No revictimización**

Las personas servidoras públicas no deben agravar el estado de la víctima, ni empeorar la violación de sus derechos humanos. Se debe tener en cuenta que las personas buscan la protección de sus derechos humanos por parte de las autoridades.

Interés superior de la niñez

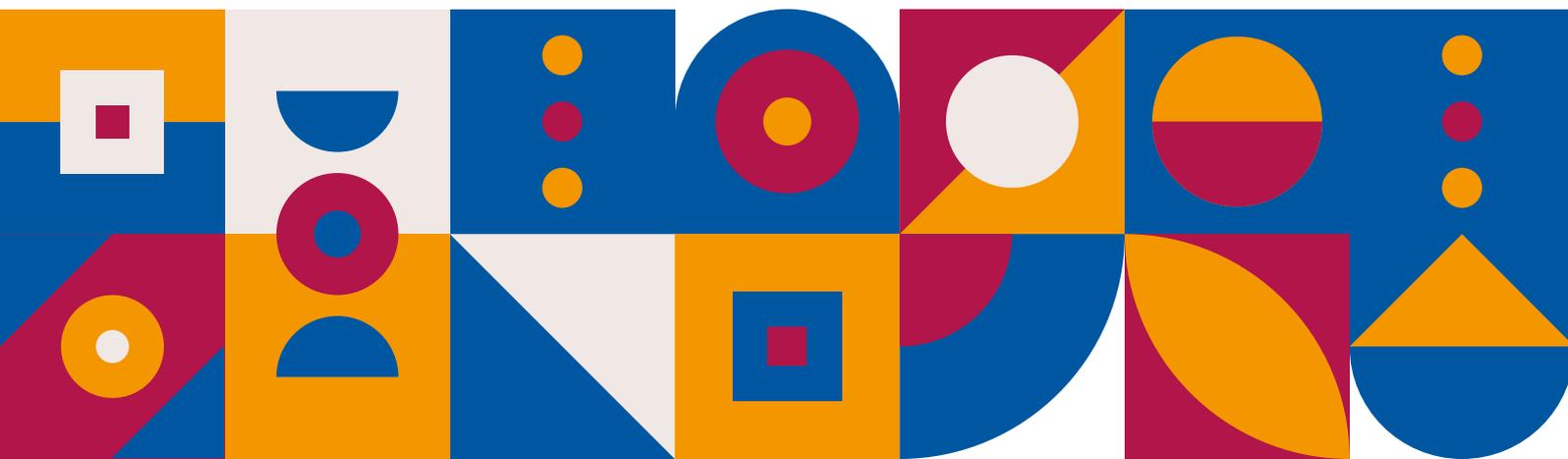
La Constitución demanda que en toda situación donde sean partícipes niños, niñas y adolescentes se dé prioridad a la protección, respeto, promoción y garantía de sus derechos humanos.

10

Lenguaje accesible, sencillo e incluyente

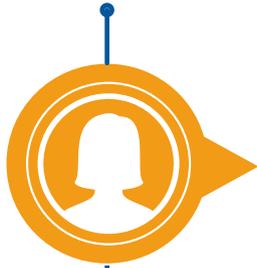
El personal que brinda el servicio debe usar un lenguaje claro, sencillo, accesible e incluyente para facilitar la comprensión del mensaje. Es necesario considerar una atención específica en las personas que lo requieran, por ejemplo, quienes hablan alguna lengua indígena, quienes viven con alguna discapacidad visual, auditiva o alguna otra que les impida recibir de manera fácil la información. Asimismo, el uso del lenguaje incluyente implica la eliminación de las expresiones que estigmatizan a las personas directa o indirectamente.

11



CASOS DE ÉXITO

DE ALGUNAS DE LAS QUEJAS ATENDIDAS EN EL CONSEJO



01

CASO 01

• La discriminación por edad sucede en la salud pública, un ejemplo de ello es la denuncia de una mujer a la que se le negó el servicio de atención en reproducción humana asistida debido a su longevidad. A partir de la investigación hecha por el Conapred, se logró crear un nuevo Manual General de Procedimientos con el cual fue posible practicarle el procedimiento de reproducción asistida sin que su edad fuera un impedimento.



02

CASO 02

• En el sector de bienes y servicios aún persisten prejuicios y estigmas hacia las personas de la diversidad sexual. Una empresa de banquetes le negó el servicio a una pareja del mismo sexo. Con apoyo del Conapred se logró conciliar entre las partes, por lo que la empresa estuvo obligada a tomar un curso sobre el derecho a la no discriminación, ofrecer una disculpa por escrito, colocar carteles alusivos a la no discriminación en uno de sus jardines de eventos y banners en su página web y redes sociales, además de eliminar en su aviso de privacidad el párrafo donde se señala la reserva del derecho de admisión.



03

CASO 03

• Muchas veces las instituciones bancarias, involuntariamente discriminan a las personas con discapacidad al no hacer accesibles sus servicios digitales. Ante ello, varias personas con discapacidad visual se acercaron al Conapred para pedir orientación, ya que las aplicaciones móviles de las entidades no contaban con formatos de accesibilidad. Durante la tramitación de un caso en específico, el Consejo consiguió que el banco se comprometiera a terminar de hacer las mejoras para la aplicación móvil en un término máximo de seis meses a fin de facilitar su operación por parte de las personas con discapacidad visual.



04

CASO 04

• La xenofobia se hace presente al transitar en nuestro país. A las personas visitantes se les niega la venta de boletos de transporte por su nacionalidad, como fue un caso que llegó al área de quejas del Consejo, en el que refirieron que no les vendieron dos pases de autobús. La empresa ofreció una disculpa por el acto, se comprometió a que el personal tomara un curso sobre migración y xenofobia y a que se colocaran carteles sobre el derecho a la no discriminación en la central de autobuses.

LETRA DE LA CANCIÓN

MÉXICO

es diversidad,
inclusión y
derechos

*Somos diversidad a favor de la igualdad
con tu derecho de ser quien quieras ser,
te abre las puertas el Conapred.*

*Esto es un llamado a la nación por la inclusión.
En donde te encuentres todas y todos, somos
iguales en derechos sin distinción.*

México es diversidad, inclusión y derechos.



Conoce más en nuestras redes



@conapred



@CONAPRED



@CONAPRED



@Conapred México



Gobierno de
México

Gobernación
Secretaría de Gobernación



CONAPRED
CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR
LA DISCRIMINACIÓN