



GOBERNACIÓN
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN



CONAPRED
CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR
LA DISCRIMINACIÓN

Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas
Última reforma D.O.F. 04-07-2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS



Londres 247, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc C.P. 06600, CDMX.
• www.conapred.org.mx
Página 1 de 92





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas
Última reforma D.O.F. 04-07-2024

Página

ÍNDICE

1. Introducción. 3

2. Objetivos. 5

3. Alcance. 6

4. Marco jurídico. 7

5. Glosario de términos y definiciones. 8

6. Disposiciones generales. 14

6.1 Aspectos generales del procedimiento. 14

6.2 De las Medidas Cautelares. 15

6.3 De las notificaciones. 17

7. Procedimientos. 20

7.1 Admisión, Orientación e Información. 20

7.1.1 Admisión y registro. 20

7.1.2 Orientación (Petición). 27

7.1.3 Mediación durante la orientación. 35

7.2 Procedimiento de Queja. 43

7.2.1 Calificación y Solicitud de Informe. 43

7.2.2 Conciliación. 54

7.2.3 Investigación. 61

7.2.4 Conclusión. 67

7.3 Seguimiento (Medidas Administrativas y de Reparación). 77

7.3.1 Verificación de las Medidas Administrativas y de Reparación. 77

7.4 Recursos de Revisión. 88

8. Transitorios. 92





1. INTRODUCCIÓN.

El 14 de agosto de 2001, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el Decreto que adiciona un párrafo al artículo 1º Constitucional, reformado posteriormente el 10 de junio de 2011, por el cual se prohíbe 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 D.O.F. la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED), 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 las 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.

La Dirección General Adjunta de Quejas (DGAQ) tiene entre sus funciones orientar a las personas que hayan sufrido actos discriminatorios o prácticas sociales discriminatorias y, en su caso, canalizarlas a las autoridades e instancias correspondientes cuando el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación no sea competente; mediar entre las partes cuando manifiesten su voluntad expresa de avenirse cumpliendo con ciertos requisitos; dictar Medidas Cautelares cuando sea necesario ante 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.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

Con fecha 30 de agosto de 2019, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas, el cual constituye una guía para la atención y ejercicio de las atribuciones que tiene asignadas esta Dirección General, el cual 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, 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 todo 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.”

Así 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.”





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

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, de apoyo administrativo que permita guiar la actuación de las personas servidoras públicas, en el ámbito de sus atribuciones, en las actividades que se desarrollan en la Dirección General Adjunta de Quejas del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

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 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 fases, etapas y 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.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas
Última reforma D.O.F. 04-07-2024

4. MARCO JURÍDICO GENERAL.

Documento:	Dirección electrónica:
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf
Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación	https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPED.pdf
Ley Federal de Procedimiento Administrativo	https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/112_180518.pdf
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP.pdf
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública	https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTAIP.pdf
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados	https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPSO.pdf
Ley General de Archivos	https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGA.pdf
Ley General de Responsabilidades Administrativas	https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGRA.pdf
Código Federal de Procedimientos Civiles	https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CFPC.pdf
Estatuto Orgánico del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación y su reforma	https://www.conapred.org.mx/wp-content/uploads/2024/02/Reforma_Estatuto_Organico.pdf
Manual de Organización Específico del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación	https://www.conapred.org.mx/wp-content/uploads/2023/04/Manual-de-Organizacion-Especifico-CONAPRED.pdf
Código de Conducta del CONAPRED	https://www.conapred.org.mx/wp-content/uploads/2024/05/1.Codigo-Conducta_Conapred_Aprobado-por-el-CE-ngas.pdf





5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Para efectos del presente Manual de Procedimientos, además de las definiciones contenidas en la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, se entiende por:

- I. **Acta circunstanciada:** Documento elaborado por el personal de la Dirección General Adjunta de Quejas, en el que se hace constar uno o varios hechos o actos jurídicos y/o declaraciones y que, de generarse expediente, se glosa a este último.
- II. **Acta Complementaria:** Acta Circunstanciada emitida con fundamento en los artículos 20, fracción XLIV, 43, 49 y 63 bis de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la que el personal de la DGAQ con el consentimiento de la persona peticionaria aclara y precisa algún o algunos elementos de admisibilidad de una queja presentada por escrito a fin de desprender su naturaleza y evitar cualquier desvío de interpretación.
- III. **Acuerdo de cierre de petición:** Documento elaborado por el personal de la Dirección de Admisibilidad, Información, Orientación y Mediación, en el que se hace constar la causal mediante la cual se concluye el acto de mediación durante la orientación.
- IV. **Acuerdo de cierre de seguimiento:** Documento elaborado por el personal de la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación en el que se hace constar la causal mediante la cual se concluye el seguimiento.
- V. **Acuerdo de Conclusión:** Determinación fundada y motivada mediante la cual se resuelve el procedimiento de queja.
- VI. **Acuerdo de Trámite:** Documento emitido por el personal de la Dirección General Adjunta de Quejas relacionado al trámite y prosecución de las quejas.
- VII. **Buena fe:** Creencia de que las manifestaciones hechas por la persona peticionaria son ciertas, salvo prueba en contrario. *Reformado 04/07/2024*
- VIII. **CONAPRED:** El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

- IX. Oficio informativo:** Documento que tiene por objeto prevenir y eliminar prácticas sociales discriminatorias, así como fortalecer la cultura a favor del respeto a la igualdad y no discriminación, emitido por la Dirección de Admisibilidad, Orientación e Información.
- X. DAIOM:** Dirección de Admisibilidad, Información, Orientación y Mediación.
- XI. Desistimiento:** Manifestación realizada por la persona peticionaria o agraviada en la que expresa su voluntad de no continuar con el trámite de la petición, queja o el seguimiento, el cual deberá realizar y ratificar por correo electrónico, mediante escrito firmado o con huella digital, comparecencia o a través de llamada telefónica con personal de la Dirección General Adjunta de Quejas.
- XII. DGAQ:** Dirección General Adjunta de Quejas.
- XIII. DQ:** Dirección de Quejas
- XIV. Discriminación:** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional, ni proporcional, y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos:
1. Origen étnico o nacional.
 2. Color de piel.
 3. Cultura.
 4. Sexo.
 5. Género.
 6. Edad.
 7. Discapacidad.
 8. Condición social.
 9. Condición económica.
 10. Condición de salud.
 11. Condición jurídica.
 12. Religión.
 13. Apariencia física.
 14. Características genéticas.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

15. Situación Migratoria.
16. Embarazo.
17. Lengua.
18. Opiniones.
19. Orientación sexual.
20. Identidad de género.
21. Filiación política.
22. Estado civil.
23. Situación familiar.
24. Responsabilidades familiares.
25. Idioma.
26. Antecedentes penales.
27. Homofobia.
28. Misoginia.
29. Xenofobia.
30. Segregación racial.
31. Discriminación racial.
32. Antisemitismo.
33. Otras formas conexas de intolerancia o,
34. Cualquier otro motivo que atente contra la dignidad humana

El concepto de discriminación incluye las conductas establecidas en el artículo 9 de la Ley.

- XV. Estatuto:** Estatuto Orgánico del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- XVI. Estrado:** Lugar público ubicado en las oficinas del CONAPRED, donde se colocan las notificaciones que recaigan en la tramitación de las peticiones y expedientes de queja para su notificación y publicidad.
- XVII. Falta de interés:** Omisión injustificada de la persona peticionaria para aportar los elementos requeridos en la tramitación de las peticiones y expedientes de queja y/o responder a las solicitudes de comunicación que realice el personal de la Dirección General Adjunta de Quejas.
- XVIII. Fe pública:** Es la facultad de autenticar documentos preexistentes o declaraciones y hechos que tengan lugar o estén aconteciendo en presencia de la persona titular de la Presidencia, la persona titular de la Dirección General Adjunta de Quejas, así como las personas titulares de las Direcciones, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento de la Dirección General Adjunta de Quejas.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

- XIX. Ley:** la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- XX. Manual:** Manual de procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas
- XXI. Medidas Cautelares:** Son mecanismos de protección impuestos a personas particulares, personas servidoras públicas federales, poderes públicos federales y/o autoridades locales, para que protejan a una o más personas que estén en una situación grave y urgente de sufrir un daño irreparable que obstaculice, restrinja, impida, menoscabe o anule el reconocimiento, goce o ejercicio del derecho a la vida, a la salud, a la integridad personal, a la libertad, a la seguridad, que impidan el libre y sano desarrollo de la niñez atendiendo al interés superior, así como aquellas que puedan afectar a una colectividad o grupo de personas, cuando se trate de presuntos actos discriminatorios o prácticas sociales discriminatorias.

Las Medidas Cautelares se dividen en:

a. Medidas Precautorias: Son aquellas que se emiten para evitar la consumación de actos con consecuencias de imposible o difícil reparación;

b. Medidas de Conservación: Son aquellas que se emiten para que las cosas permanezcan en el estado en el que se encuentren, evitando la consumación de actos con consecuencias de imposible o difícil reparación;

c. Medidas Restitutorias: Son aquellas que se emiten para que los derechos de la persona agraviada regresen al estado en que se encontraban hasta antes de la comisión de los presuntos actos discriminatorios.

XXII. Medio de notificación: Vía de comunicación a través de la cual el personal de la Dirección General Adjunta de Quejas notificará a personas peticionarias, personas particulares, personas servidoras públicas federales, poderes públicos federales, autoridades locales y terceros relacionados.

XXIII. Notificación: Acto mediante el cual se hace saber a personas peticionarias, personas particulares, personas servidoras públicas federales, poderes públicos

XXIV. federales, autoridades locales y terceros relacionados, los acuerdos, solicitudes, conclusiones y resoluciones que recaigan en la tramitación de las peticiones y expedientes de queja, lo cual se efectuará mediante cualquier medio de notificación.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

XXV. Persona agraviada: Aquella a la que presuntamente se le ha vulnerado su derecho a la igualdad y no discriminación, por actos discriminatorios o prácticas sociales presuntamente discriminatorias cometidas en su contra.

XXVI. Persona particular: Titular de derechos y obligaciones, ya sea física y/o moral.

XXVII. Persona peticionaria: Persona particular (física o moral), organizaciones de la sociedad civil o colectividades que acuden ante el CONAPRED solicitando su intervención para que conozca de presuntos actos discriminatorios o prácticas sociales discriminatorias, por considerar que un asunto es del ámbito de su competencia.

XXVIII. Persona presunta responsable: Personas particulares (física o moral), personas servidoras públicas federales o poderes públicos federales, a quien se atribuyen los presuntos actos discriminatorios o prácticas sociales discriminatorias.

XXIX. Petición: Manifestación de una persona peticionaria que solicita la intervención del CONAPRED para que conozca de presuntos actos discriminatorios o prácticas sociales discriminatorias.

XXX. Poderes Públicos Federales: Las autoridades, dependencias y entidades del Poder Ejecutivo Federal, de los Poderes Legislativo y Judicial y los organismos constitucionales autónomos.

XXXI. Práctica Social Discriminatoria: Son aquellos actos o manifestaciones, con intención o sin ella, que reproducen prejuicios, estereotipos y estigmas, que promueven la exclusión y desvalorización de personas o grupos en situación de vulnerabilidad, sin que exista de forma objetiva una materialización de una violación inmediata al derecho a la igualdad y no discriminación.

XXXII. Presidencia: La persona titular del CONAPRED.

XXXIII. Queja: Petición admitida formalmente en el procedimiento de queja ante el CONAPRED, por presuntos actos discriminatorios atribuidos a personas particulares, personas servidoras públicas federales, o poderes públicos





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

federales; se acredita así durante las etapas de calificación, solicitud de informe, investigación, conciliación y resolución.

XXXIV. Ratificación: Es el acto por el cual la persona peticionaria reconoce como suya la petición realizada al CONAPRED cuando se presenten vía telefónica, página web o correo electrónico, escritos sin firma autógrafa, huella digital o copias, así como las canalizaciones de otras autoridades.

XXXV. Reporte de Queja: Documento emitido con fundamento en los artículos 20, fracción XLIV, 43, 49 y 63 bis de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, donde el personal de la DGAQ, con el consentimiento de la persona peticionaria, en el que señala la narración clara y precisa de los hechos especificando circunstancias de modo, tiempo y lugar y demás requisitos de admisibilidad requeridos para la presentación de una queja, con el fin de desprender su naturaleza y evitar cualquier desvío de interpretación. *Reformado 05/07/2024*

XXXVI. Resolución por Disposición: Determinación emitida por el CONAPRED que tiene carácter vinculante, por medio de la cual se declara que se acreditó una conducta discriminatoria y de manera fundada y motivada se imponen Medidas Administrativas y/o de Reparación a quien resulte responsable.

XXXVII. SIQ: Sistema Integral de Quejas.

XXXVIII. Suplencia de la deficiencia de la queja: Deber del personal de la Dirección General Adjunta de Quejas de aclarar y precisar la narración de los hechos realizados por la persona peticionaria, para desprender su naturaleza y determinar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, a fin de evitar cualquier desvío de interpretación;

XXXIX. Víctima: Persona o conjunto de personas a las que se les acreditó haber sufrido una conducta discriminatoria.





6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

6.1.1 El presente ordenamiento establece las bases para la atención de las peticiones y la integración de los expedientes de queja, que se tramitan en la DGAQ del CONAPRED.

6.1.2 Todas las actuaciones del personal de la DGAQ serán gratuitas. Esta circunstancia deberá informarse expresamente a las personas peticionarias desde su primer contacto con el personal de la Dirección General Adjunta de Quejas.

6.1.3 Los términos y plazos que se mencionan en este Manual se entenderán como días hábiles, salvo que expresamente se señale que son días naturales. Si el último día del plazo es inhábil, se prorrogará el plazo hasta el siguiente día hábil.

6.1.4 El personal adscrito a la DGAQ no estará obligado a rendir testimonio cuando dicha prueba haya sido ofrecida en procesos civiles, penales, administrativos o cualquier otro y el atesto se encuentre relacionado con su intervención de las peticiones y quejas.

En aquellos casos en los que se reciba un citatorio para comparecer ante alguna autoridad administrativa, judicial o fiscalías, la persona titular de la DGAQ informará de ello a la Dirección de Asuntos Jurídicos del CONAPRED y comisionará a su personal para que comparezca y haga del conocimiento de la autoridad aquella limitación legal y, en su caso, previo acuerdo de la persona titular de la Presidencia del CONAPRED enviará un informe por escrito sobre la actuación del CONAPRED en el asunto de que se trate.

6.1.5 El personal de la DGAQ deberá tratar la información y/o documentación relativa a las peticiones y quejas de manera reservada y/o confidencial, según corresponda, en los términos de la legislación aplicable en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

6.1.6 Todas las actuaciones a cargo de la persona titular de la DGAQ, así como las personas titulares de las Direcciones, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento que integran dicha Unidad Administrativa, deberán constar en Acta Circunstanciada.

6.1.7 La persona titular de la Presidencia del CONAPRED y de la DGAQ, así como las personas titulares de las Direcciones, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento de ésta, tendrán fe pública para certificar la veracidad de los hechos relacionados con las peticiones y quejas.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

6.1.8 A efecto de no duplicar procedimientos, tratándose de presuntos actos discriminatorios o prácticas sociales discriminatorias cometidas por personas particulares, en caso de que algún Consejo local para prevenir y eliminar la discriminación o su equivalente conozca de los mismos hechos, deberá consultarse con la persona peticionaria en qué instancia continuará el proceso, por así convenir a sus intereses.

Asimismo, se deberá garantizar por parte del personal de la DGAQ desde el momento inicial en que se percate que una persona requiera ser asistida por una persona traductora o intérprete, o bien, en el caso de las personas con discapacidad, qué ajuste razonable se implementará en la petición o dentro del procedimiento de queja para su seguimiento.

6.1.9 Las partes en los procedimientos de queja podrán solicitar de manera gratuita, copias simples o certificadas de las actuaciones; las que se entregarán previo acuse de recibo de forma física o electrónica, conforme a la normatividad vigente de transparencia.

Las copias simples o certificadas se entregarán por una sola ocasión de manera física atendiendo a los principios de eficiencia, eficacia y austeridad que rigen el servicio público.

Cuando las copias sean requeridas por alguna autoridad judicial o administrativa, se remitirán directamente a dichas autoridades.

6.1.10 Cuando se presenten dos o más quejas que se refieran a los mismos actos presuntamente discriminatorios y con las mismas personas presuntas responsables, el CONAPRED podrá, de oficio, acumularlas para su trámite y determinación en una sola. En ese supuesto, las nuevas quejas se acumularán a la primera presentada.

La persona peticionaria de la queja acumulada, continuará siendo parte en el procedimiento.

6.1.11 Se considera un presunto acto discriminatorio grave aquel que obstaculice, restrinja, impida, menoscabe o anule el reconocimiento, goce o ejercicio del derecho a la vida, a la salud, a la integridad personal, a la libertad, a la seguridad, así como aquella que pueda afectar a una colectividad o grupo de personas.

6.2 DE LAS MEDIDAS CAUTELARES

6.2.1 La persona titular del CONAPRED, las personas adscritas a la DGAQ o el personal que se designe, podrán imponer la adopción de cualquier tipo de las Medidas Cautelares





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

descritas en el numeral 5, fracción XXI de este Manual, durante la atención de las peticiones, el procedimiento de queja y el seguimiento. *Reformado 04/07/2024*

6.2.2 Se analizarán los presuntos actos discriminatorios, con la finalidad de determinar el tipo de Medidas Cautelares a emitir, atendiendo a lo establecido en el “*Criterio orientador de actuación para que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación emita medidas cautelares*”.

6.2.3 Dependiendo de la urgencia, se podrá por cualquier vía y/o medio de notificación, informar sobre la emisión de Medidas Cautelares a personas particulares, personas servidoras públicas federales, poderes públicos federales y/o autoridades locales.

6.2.4 A las personas particulares, personas servidoras públicas federales, poderes públicos federales y/o autoridades locales, a quienes se haya emitido una Medida Cautelar, contarán con un plazo máximo de 03 días hábiles, contados a partir del mismo día en que recibieron la notificación, para informar por escrito al CONAPRED sobre las medidas adoptadas. Este plazo puede ser reducido a horas en aquellos casos especialmente urgentes a consideración del Consejo.

6.2.5 En los casos de la implementación de Medidas Cautelares a cargo de personas servidoras públicas federales, poderes públicos federales y/o de autoridades locales, el informe podrá ser remitido por correo electrónico a reserva de que posteriormente se formalice a través del envío de un documento oficial.

En los casos donde la implementación de Medidas Cautelares esté a cargo de personas particulares, el informe podrá ser remitido por correo electrónico, a reserva de que posteriormente se formalice mediante escrito en formato físico.

6.2.6 En caso de omitir informar al CONAPRED sobre la implementación de las medidas cautelares decretadas en un primer requerimiento, se reiterará éste, contando con un plazo igual o menor al inicialmente otorgado, el cual se computará a partir del mismo día en que se recibió la notificación, para que satisfagan el requerimiento formulado.

6.2.7 En caso de que no se reciba respuesta por parte de las personas servidoras públicas federales, poderes públicos federales y/o autoridades locales, el personal del CONAPRED dará vista al Órgano Interno de Control u organismo análogo, a efecto de que, dentro de su ámbito legal de competencia, conozca de la referida omisión para los efectos legales conducentes. Asimismo, lo hará del conocimiento a la Dirección de Asuntos Jurídicos del CONAPRED con la finalidad de ejercer las acciones legales pertinentes.

6.2.8 En caso de que no se reciba respuesta por parte de las personas particulares, el





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

personal de la DGAQ lo hará del conocimiento a la Dirección de Asuntos Jurídicos del CONAPRED, con la finalidad de ejercer las acciones legales pertinentes.

6.3 DE LAS NOTIFICACIONES

6.3.1 Cuando se emitan Acuerdos, solicitudes, oficios informativos, conclusiones y/o resoluciones que recaigan en la tramitación de las peticiones y expedientes de queja, deberán notificarse a las personas peticionarias, personas particulares, personas servidoras públicas federales, poderes públicos federales, autoridades locales y terceros relacionados, que correspondan.

6.3.2 Las notificaciones se efectuarán mediante los siguientes medios de notificación:

- I. Por correo electrónico institucional;
- II. Por personal del CONAPRED, mensajería o por colaboración de diversa autoridad federal o local, con acuse de recibo de la persona notificada;
- III. Por correo postal;
- IV. Por instructivo;
- V. Por estrados.

No obstante, se podrá hacer del conocimiento a las partes las actuaciones de la DGAQ vía telefónica, incluidas las orientaciones jurídicas verbales y/o cualquier otra relacionada con su petición y/o queja.

6.3.3 El orden de preferencia de las vías de notificación será el siguiente:

I. Mediante correo electrónico institucional; para realizar notificaciones con base en los principios de inmediatez y eficacia, para ello, las partes señalarán una dirección de correo electrónico y manifestarán su consentimiento para que a través de ese medio se les notifique;

II. Mediante personal del CONAPRED, mensajería o por colaboración de diversa autoridad federal o local, con acuse de recibo o por correo postal, cuando no sea posible notificar mediante correo electrónico;

III.- Mediante instructivo, cuando no se encuentre la persona a notificar en el domicilio, o esta se rehúse a recibir la notificación;

IV. Por estrados, cuando no sea posible notificar a través de los medios anteriores.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

6.3.4 En el correo electrónico a través del cual se notifique, se solicitará el acuse de recibo correspondiente y, en su caso, se podrá adjuntar digitalizado el documento emitido. En los supuestos que se establezca un plazo, surtirá efectos la notificación a partir del día siguiente hábil de su envío, siempre que se haya señalado como medio de notificación.

6.3.5 En notificaciones personales, ya sea con personal del CONAPRED, por mensajería, por colaboración de diversa autoridad federal o local o por correo postal, surtirá sus efectos al día hábil siguiente a la fecha de su realización en el domicilio. Si las notificaciones contienen plazos, estos empezarán a correr a partir del día siguiente hábil a aquel en que haya surtido efectos la notificación.

6.3.6 Las notificaciones por colaboración de diversa autoridad federal o local, se realizarán por medio de un oficio de colaboración.

6.3.7 Las notificaciones por instructivo se realizarán de la siguiente manera:

I. Personal de la DGAQ se presentará en el domicilio de la persona a notificar donde previa identificación, solicitará entrevistarse con ella. En caso de no encontrarla, se dejará citatorio para el día hábil siguiente, fijando hora en la que se realizará la diligencia;

II. El día y hora especificada en el citatorio, personal de la DGAQ se presentará por segunda ocasión en el domicilio de la persona a notificar, se identificará y pedirá entrevistarse con ella, y al tenerla a la vista le solicitará firmar el acuse del oficio respectivo, en el que deberá estampar nombre, fecha y lugar;

III.- En el caso del supuesto anterior y de no estar presente la persona a notificar o ésta se niegue a recibir la notificación, se fijará en un lugar visible del domicilio, el Instructivo de Notificación; el personal del CONAPRED tomará fotografía del citado instructivo pegado;

IV. De todo lo actuado por parte del personal de la DGAQ se levantará Acta Circunstanciada.

La notificación por instructivo surtirá sus efectos al día hábil siguiente a la fecha de su realización en el domicilio; si las notificaciones contienen plazos, éstos empezarán a correr a partir del día siguiente hábil a aquél en que haya surtido efectos la notificación.

El personal de la DGAQ que realice las diligencias de la notificación por instructivo se encontrará comisionado mediante oficio emitido por la persona titular de la DGAQ, o en su caso por las personas titulares de la DQ y de la DAIOMI, indistintamente.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

6.3.8 Las notificaciones por Estrados surtirán sus efectos al día hábil siguiente a la colocación en los estrados del CONAPRED, si las notificaciones contienen plazos, éstos empezarán a correr a partir del día siguiente hábil a aquél en que haya surtido efectos la notificación. Quedando en el estrado por el término que determine la notificación.

Conforme a la legislación aplicable en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Estrados se colocará un documento que establezca únicamente el nombre a quien va dirigida, el número de expediente, y tipo de documento a notificar.

En la colocación y retiro de las notificaciones por estrado se elaborarán las Actas Circunstanciadas correspondientes.

6.3.9 En los casos no previstos en el presente Manual, los plazos que se concedan se entenderán de tres días hábiles contados a partir de que surta efectos la notificación.





7. PROCEDIMIENTOS.

7.1 ADMISIÓN, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.

7.1.1 Admisión y Registro.

Del Registro y control de las peticiones que ingresen al CONAPRED, así como del despacho de los oficios.

Políticas y normas de operación:

- A)** Toda persona podrá presentar peticiones por presuntos actos discriminatorios o prácticas sociales discriminatorias ante el CONAPRED, ya sea directamente o por conducto de su representante, a través de los medios establecidos.
- B)** Las organizaciones de la sociedad civil podrán presentar peticiones designando un representante común.
- C)** Cuando fueren varias las personas peticionarias que presentan una misma petición nombrarán a una persona representante común; la omisión dará lugar a que el CONAPRED la designe de entre aquéllas a quien se le practicarán las notificaciones.
- D)** Las peticiones se recibirán por los siguientes medios:
 - I. El correo electrónico institucional del CONAPRED;
 - II. El formulario electrónico de la página web del CONAPRED;
 - III. Por escrito presentado a través de la Oficialía de Partes del CONAPRED;
 - IV. Por llamada telefónica a los números designados por el CONAPRED; y
 - V. De manera presencial en las instalaciones del CONAPRED.
- E)** Las peticiones que se presenten ante el CONAPRED sólo podrán admitirse dentro del plazo de 1 año, contado a partir de que se haya iniciado la realización de los presuntos actos discriminatorios o prácticas sociales discriminatorias, o de que la persona peticionaria tenga conocimiento de estos, o bien, del último día en que se realizó la conducta.
- F)** En casos excepcionales, y tratándose de actos o prácticas sociales discriminatorias graves a juicio del CONAPRED, éste podrá ampliar dicho plazo mediante un acuerdo fundado y motivado.





Procedimiento:

- I. La Jefatura de Departamento de Información y Archivo deberá recibir, revisar y turnar, según corresponda, a las áreas competentes la documentación presentada en Oficialía de Partes relativa a los procedimientos de orientación, queja, Medidas Administrativas y de Reparación, de recursos de revisión y juicios de nulidad. Dicha documentación será entregada al área correspondiente, el mismo día de su presentación o el día siguiente hábil, obteniendo el acuse de recibo.

Para ello, la persona responsable deberá valorar las peticiones presentadas por conducto de la Oficialía de Partes, para establecer la procedencia de la admisión, a fin de determinar el trámite que se proporcionará a las peticiones de las personas que recurren al CONAPRED, lo cual tendrá que ser dentro del plazo de 24 horas a partir de su presentación.

- II. Asimismo, descargará y revisará los planteamientos presentados vía página web y correo electrónico y realizará la admisibilidad de los mismos; aquellos que sean de carácter urgente se turnarán de manera inmediata a las áreas correspondientes.
- III. En los casos en que el CONAPRED sea competente para conocer y se cuente con la totalidad de los requisitos de procedibilidad, las peticiones se registrarán en el SIQ y se estará en espera de la ratificación dentro de los 05 días hábiles posteriores a la presentación del planteamiento.
- IV. Las peticiones recibidas por página web o correo electrónico, escritos sin firma autógrafa, huella digital o copias; deberán ratificarse dentro de los 05 días hábiles siguientes a su presentación, de lo contrario se tendrán por no presentadas, y se señalará la facultad de presentarla nuevamente, siempre que se encuentre dentro del término establecido en el artículo 44 de la Ley.

La ratificación, podrá efectuarse por correo electrónico para cuyo efecto se asentará Acta Circunstanciada en la que constarán los elementos de los que se desprenda que se realizaron las diligencias necesarias para tal requerimiento.

- V. Una vez ratificada la petición, se procederá al armado del expediente y se turnará al área de Mediación durante la Orientación o a la DQ, según corresponda, dentro del plazo de 24 horas.
- VI. De no ratificarse, se procederá a notificar a la persona peticionaria el cierre de su petición dentro de los 03 días hábiles siguientes al vencimiento de la ratificación.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

- VII.** En los casos en que no surta la competencia del CONAPRED, se registrará el planteamiento en el SIQ, y se turnará dentro de los 03 días hábiles posteriores a su presentación a la Jefatura de Departamento de Orientación para su atención.
- VIII.** En los casos en donde el CONAPRED sea competente, pero la petición no reúne los requisitos de procedibilidad, se registrará y una vez ratificada, será turnada a la Jefatura de Orientación para su trámite.
- IX.** Asimismo, dicha Jefatura deberá recibir, revisar y turnar los oficios que se tramiten relativos a los procedimientos de orientación, mediación durante la orientación, queja, Medidas Administrativas y de Reparación y los derivados de recursos de revisión y juicios de nulidad y de amparo, a la Dirección de Planeación, Administración y Finanzas para su despacho.

a) Los oficios para entrega a destinos ubicados en la Ciudad de México, deberán ser proporcionados por el personal de la DGAQ antes de las 13:00 horas, para que su despacho pueda realizarse el mismo día. Los oficios y/o documentos que se entreguen posterior a esa hora, se despacharán al día siguiente. En aquellos casos que sean urgentes, previa justificación, se les dará prioridad sobre los ordinarios.

Una vez que la Jefatura de Departamento de Información y Archivo cuente con los acuses, el tiempo de entrega a las áreas de los acuses de recibo y/o justificación de la no entrega será de 01 a 03 días hábiles.

b) Los oficios que deban enviarse a través del servicio de “MexPost”, deberán ser proporcionados por el personal de la DGAQ antes de las 13:00 horas, para que su despacho pueda ejecutarse el mismo día, ya que dicho servicio realiza la recolección entre las 14:00 y 15:00 horas. Aquellos que se entreguen posterior al horario señalado, se despacharán en la siguiente recolección.

Una vez recolectado, se entregará el acuse con el número de guía correspondiente a más tardar al día siguiente de la recolección.

Asimismo, las devoluciones que realice el servicio de mensajería de MexPost, se registrarán y se entregarán a la persona que lo tenga asignado en el Sistema Integral de Quejas (SIQ).

- X.** Se registrarán en el libro de concluidos los acuerdos de conclusión y/o resoluciones emitidas en los expedientes de queja, asignándoles un número de folio y fecha y, posteriormente entregarlos a las áreas correspondientes dependiendo la conclusión de éste, ya sea a la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación o al archivo de trámite (cerrado).





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

Se sacarán las copias de los oficios de notificación y se procederá a su envío. Esta actividad se realizará dentro de las 24 horas siguientes a la conclusión.

- XI.** La Jefatura de Departamento de Información y Archivo, será responsable del archivo de trámite (cerrado) de la DGAQ, a fin de realizar una adecuada conservación de los expedientes, de conformidad con los lineamientos establecidos para el efecto y, cuando sea procedente, transferir los expedientes al archivo de concentración del CONAPRED.

- XII.** La Jefatura de Departamento de Información y Archivo, apoyará en la elaboración de los informes periódicos que sean solicitados a la DGAQ, en conjunto y colaboración con los reportes que presenten cada una de las áreas, mismos que serán solicitados de manera trimestral.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

7.1.1 ADMISIÓN Y REGISTRO			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo o Gestión
1	Jefatura de Departamento de Información de Archivo.	Deberá recibir, revisar y turnar, según corresponda, a las áreas competentes la documentación presentada en Oficialía de Partes relativa a los procedimientos de orientación, queja, medidas administrativas y de reparación, de recursos de revisión y juicios de nulidad. Dicha documentación será entregada al área correspondiente, el mismo día de su presentación y/o el día siguiente hábil, obteniendo el acuse de recibo. Para ello, deberá valorar las peticiones presentadas por conducto de la oficialía de partes, para establecer la procedencia de la admisión, a fin de determinar el trámite que se proporcionará a las peticiones de las personas que recurren al CONAPRED. La cuál tendrá que ser dentro del plazo de 24 horas a partir de su presentación.	Acuses Sistema SIQ Acuse de documento presentado en oficialía de partes.
2	Jefatura de Departamento de Información y Archivo.	Descargará y revisará los planteamientos presentados vía página web y correo electrónico y realizará la admisibilidad de los mismos y aquellos que sean de carácter urgente, se turnarán de manera inmediata a las áreas correspondientes.	Acuses sistema SIQ
3	Jefatura de Departamento de Información y Archivo.	En los casos en que el CONAPRED sea competente para conocer y se cuente con la totalidad de los requisitos de procedibilidad, las peticiones se registrarán en el SIQ y se estará en espera de la ratificación dentro de los 05 días hábiles posteriores a la presentación del planteamiento.	Acuses sistema SIQ
4	Jefatura de Departamento de Información y Archivo.	Las peticiones recibidas por página web o correo electrónico, escritos sin firma autógrafa, huella digital o copias; deberán ratificarse dentro de los 05 días hábiles siguientes a su presentación, de lo contrario se tendrán por no presentadas, y se señalará la facultad de presentarla nuevamente, siempre que se encuentre dentro del término establecido en el artículo 44 de la Ley. La ratificación, podrá efectuarse por correo electrónico para cuyo efecto se asentará acta circunstanciada en la que constarán los elementos de los que se desprenda que se realizaron las diligencias necesarias para tal requerimiento.	Correo electrónico Acta circunstanciada
5	Jefatura de Departamento de Información y Archivo.	Una vez ratificada la petición, se procederá al armado del expediente y se turnará al área de mediación durante la orientación o a la Dirección de Quejas, según corresponda, dentro del plazo de 24 horas.	Acuses sistema SIQ y turno firmado por la persona que recibe
6	Jefatura de Departamento de Información y Archivo.	De no ratificarse, se procederá a notificar a la persona peticionaria el cierre de su petición dentro de los 03 días hábiles siguientes al vencimiento de la ratificación.	Acuses sistema SIQ
7	Jefatura de Departamento de Información y Archivo.	En los casos en que no surta la competencia del CONAPRED, se registrará el planteamiento en el SIQ y se turnará dentro de los 03 días hábiles posteriores a su presentación a la Jefatura de Departamento de Orientación para su atención.	Registro en sistema SIQ
8	Jefatura de Departamento de Información y Archivo.	En los casos en donde el CONAPRED sea competente, pero la petición no reúne los requisitos de procedibilidad, se registrará y una vez ratificada, será turnada a la Jefatura de Orientación para su trámite.	Acuses sistema SIQ





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

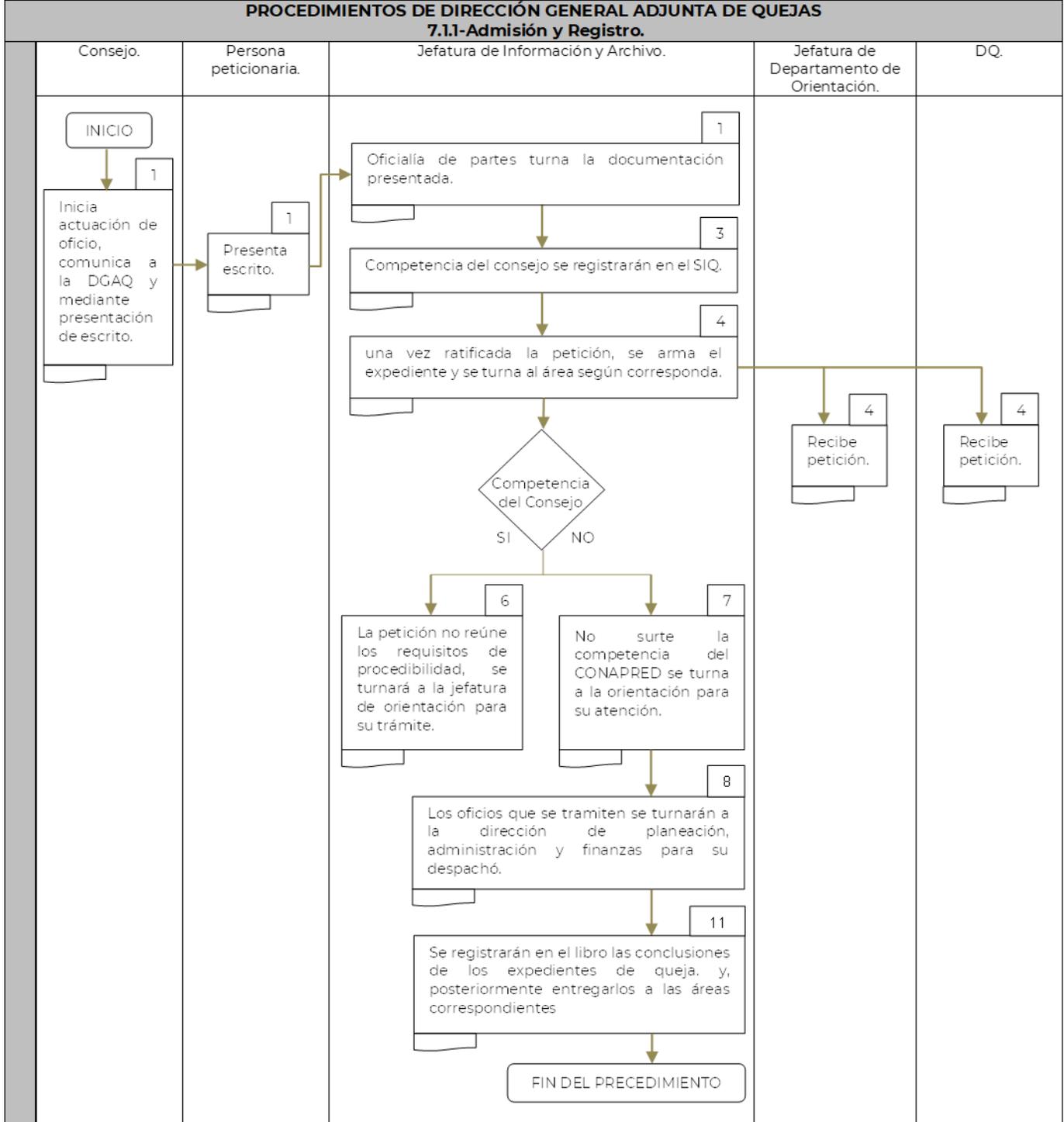
9	Jefatura de Departamento de Información y Archivo.	<p>Recibir, revisar y turnar los oficios que se tramiten relativos a los procedimientos de orientación, mediación durante la orientación, queja, medidas administrativas y de reparación y los derivados de recursos de revisión y juicios de nulidad y de amparo, a la Dirección de Planeación, Administración y Finanzas para su despacho.</p> <p>a) Los oficios para entrega a destinos ubicados en la Ciudad de México, deberán ser proporcionados por el personal de la DGAQ antes de las 13:00 horas, para que su despacho pueda realizarse el mismo día. Los oficios y/o documentos que se entreguen posterior a esa hora, se despacharán al día siguiente. En aquellos casos que sean urgentes, previa justificación, se les dará prioridad sobre los ordinarios.</p> <p>Una vez que la Jefatura de Admisión y Registro cuente con los acuses, el tiempo de entrega a las áreas de los acuses de recibo y/o justificación de la no entrega será de 01 a 03 días hábiles.</p> <p>b) Los oficios que deban enviarse a través del servicio de "MexPost", deberán ser proporcionados por el personal de la DGAQ antes de las 13:00 horas, para que su despacho pueda ejecutarse el mismo día, ya que dicho servicio realiza la recolección entre las 14:00 y 15:00 horas. Aquellos que se entreguen posterior al horario señalado, se despacharán en la siguiente recolección.</p> <p>Una vez recolectado, se entregará el acuse con el número de guía correspondiente a más tardar al día siguiente de la recolección.</p> <p>Asimismo, las devoluciones que realice el servicio de mensajería de MexPost, se registrarán y se entregarán a la persona que lo tenga asignado en el Sistema Integral de Quejas (SIQ).</p>	<p>Acuse de recibo firmado</p> <p>Acuse entregado al área correspondiente</p>
10	Jefatura de Departamento de Información y Archivo.	<p>Los oficios para entrega a destinos ubicados en la Ciudad de México deberán ser proporcionados por el personal de la DGAQ antes de las 13:00 horas, para que su despacho pueda realizarse el mismo día. Los oficios y/o documentos que se entreguen posterior a esa hora, se despacharán al día siguiente. En aquellos casos que sean urgentes, previa justificación, se les dará prioridad sobre los ordinarios.</p>	<p>Registro en libreta de entrega</p>
10	Jefatura de Departamento de Información y Archivo.	<p>Se registrarán en el libro de concluidos los acuerdos de conclusión y/o resoluciones emitidas en los expedientes de queja, asignándoles un número de folio y fecha y, posteriormente entregarlos a las áreas correspondientes dependiendo la conclusión de éste, ya sea a la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación o al archivo de trámite (cerrado).</p> <p>Se sacarán las copias de los oficios de notificación y se procederá a su envío. Esta actividad se realizará dentro de las 24 horas siguientes a la conclusión.</p>	<p>Libro de conclusiones</p> <p>Acuse de remisión en SIQ a Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación</p>
11	Jefatura de Departamento de Información y Archivo.	<p>Será responsable del archivo de trámite (cerrado) de la DGAQ, a fin de realizar una adecuada conservación de los expedientes, de conformidad con los lineamientos establecidos para el efecto y, cuando sea procedente, transferir los expedientes al archivo de concentración del CONAPRED.</p>	
12	Jefatura de Departamento de Información y Archivo.	<p>Apoyará en la elaboración de los informes periódicos que sean solicitados a la DGAQ, en conjunto y colaboración con los reportes que presenten cada una de las áreas, mismos que serán solicitados de manera trimestral.</p>	<p>Informe y/o Reporte</p>
Fin del procedimiento			





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas
Última reforma D.O.F. 04-07-2024

PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS
7.1.1-Admisión y Registro.





7.1.2 Orientación (Petición).

Brindar la orientación o asesoría jurídica a las personas peticionarias que asisten a las instalaciones del CONAPRED o que se comunican vía telefónica.

Políticas y normas de operación:

A) La Dirección de Admisibilidad, información, Orientación y Mediación (DAIOM), a través de la Jefatura de Departamento de Orientación, recibirá las peticiones por actos discriminatorios y/o prácticas sociales presuntamente discriminatorias que se formulen vía telefónica, en forma presencial y las que sean turnadas desde la Jefatura de Departamento de información y Archivo, para determinar la competencia del CONAPRED.

B) Las peticiones deberán contener los requisitos de procedibilidad siguientes:

I. Los datos de identificación de la persona peticionaria y/o de la persona agraviada, en caso de no ser la misma; nombre y apellidos; dirección de correo electrónico para oír y recibir notificaciones con base en los principios de inmediatez y eficacia y, en caso de no contar con dirección de correo electrónico, será suficiente señalar un domicilio para tal efecto. Se podrán añadir números de teléfono para comunicación inmediata;

II. Un relato de los actos discriminatorios o prácticas sociales presuntamente discriminatorias, atendiendo a circunstancias de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron, así como la información que la persona peticionaria considere relevante; y

III. La información que permita la identificación de la autora o autores del presunto acto discriminatorio o práctica social discriminatoria; nombre y apellidos de la o las personas presuntas responsables o nombre de las personas servidoras públicas de las instituciones o de los poderes públicos a la que se atribuyen los hechos, de contar con ellos; el domicilio donde se localizan y, en su caso, las direcciones de correo electrónico o teléfonos que conozca la persona peticionaria.

C) El personal de la DAIOM valorará las peticiones que se reciban para determinar si se expone un acto discriminatorio o práctica social discriminatoria del ámbito de la competencia del CONAPRED. De no surtirse esta o no narrarse un caso de una presunta conducta de discriminación, se brindará la orientación a la persona peticionaria y, en su caso, se realizará la canalización a la instancia correspondiente.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

- D)** En caso de resultar un asunto de competencia del CONAPRED y, de ser procedente, se realizará la suplencia de la deficiencia de la queja.
- E)** No surtirá la competencia del CONAPRED para conocer peticiones o quejas cuando:
- I. Sean presuntos actos discriminatorios o prácticas sociales discriminatorias cometidas por personas servidoras públicas locales y/o municipales, poderes públicos locales y/o municipales, autoridades locales y/o municipales;
 - II. Sean presuntos actos discriminatorios o prácticas sociales discriminatorias cometidas fuera del territorio nacional; o
 - III. No se presuma la existencia de un acto discriminatorio o práctica social discriminatoria.
- F)** Una petición o queja será improcedente cuando:
- I. La petición haya sido presentada posterior al término de un año, contado a partir de la realización de los presuntos actos discriminatorios o prácticas sociales discriminatorias o de que la persona peticionaria ha tenido conocimiento de ellos; o bien, del último día en que se realizó la conducta;
 - II. Exista queja admitida en la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, por los mismos presuntos actos discriminatorios o prácticas sociales discriminatorias expuestas a este CONAPRED;
 - III. El CONAPRED haya conocido y resuelto de fondo una petición o queja por los mismos hechos y partes;
 - IV. La petición sea anónima, con la excepción de la estricta reserva; y
 - V. No se cumplan con los requisitos de procedibilidad previstos en este Manual.
- G)** Una petición será infundada cuando:
- I. La persona peticionaria se conduzca con falsedad o mala fe;
 - II. Tenga por finalidad vulnerar la autonomía o autoridad moral del CONAPRED.
- H)** Cuando se trate de prácticas sociales discriminatorias, personal de la Jefatura de Departamento de Orientación, informará a la(s) persona(s) peticionaria(s) que su petición podrá ser atendida a través de un oficio informativo, dirigido a quien se le atribuyan las prácticas sociales discriminatorias.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

Procedimiento:

- I. Se recibirán las peticiones y serán registradas dentro de las 24 horas siguientes a su recepción en la Jefatura de Departamento de Orientación.
- II. Dentro de los 03 días hábiles siguientes a la asignación de algún planteamiento, ya sea que haya ingresado mediante correo electrónico, página web, vía telefónica o por escrito presentado en la Oficialía de Partes del CONAPRED, se deberá contactar a la(s) persona(s) peticionaria(s), con el fin de brindarle(s) la orientación o asesoría jurídica requerida.
- III. Cuando de los hechos narrados de manera escrita por la(s) persona(s) peticionaria(s) no sea posible determinar el ámbito de competencia del CONAPRED, la persona orientadora, solicitará a la peticionaria que proporcione la información necesaria, o aclare el sentido de su planteamiento, dentro del término de 03 días hábiles siguientes a la presentación de su petición. En caso de que la persona peticionaria sea omisa en brindar la información, se realizará un recordatorio con igual término, apercibiéndole que, de continuar con la omisión se concluirá la atención, acreditándose la falta de interés y el asunto se registra en el SIQ para el cierre y conclusión de la orientación.
- IV. El personal de la DAIOM podrá solicitar a las personas particulares, personas servidoras públicas federales, poderes públicos federales y/o autoridades locales, la información que estime pertinente, para lo cual, les concederá un término no mayor a 10 días hábiles, mismo que, a consideración del personal de dicha Unidad Administrativa podrá ser ampliado hasta por el mismo término.
- V. Si de las manifestaciones que expresa la persona peticionaria se desprende una causal de incompetencia o improcedencia, lo hará de su conocimiento, proporcionándole orientación jurídica sobre las instancias que puedan conocer de su petición. En los casos donde se requiera la elaboración de un oficio de colaboración, canalización, informativo, respuesta por no discriminación u otro similar, la persona orientadora lo realizará en el plazo máximo de 10 días hábiles, posteriores a haber entablado comunicación con la persona peticionaria.
- VI. En los casos donde no surta la competencia del CONAPRED, y donde se exponga alguna situación grave y urgente de sufrir un daño irreparable que obstaculice, restrinja, impida, menoscabe o anule el reconocimiento, goce o ejercicio del derecho a la vida, a la salud, a la integridad personal, a la libertad, a la seguridad, emitirá las Medidas Cautelares que correspondan. Los oficios de Medidas





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

Cautelares que se requieran elaborar con motivo de una atención urgente se realizarán el mismo día de la atención.

- VII.** En los casos donde se requiera realizar la suplencia de la deficiencia de la queja, la persona orientadora elaborará a más tardar al día hábil siguiente de la última comunicación con la persona peticionaria donde se recabe la información necesaria, el Reporte de queja o Acta complementaria correspondiente. Cuando se trate de casos urgentes, la elaboración del Reporte o Acta complementaria se realizará el mismo día de la atención.
- VIII.** Todas las atenciones proporcionadas a la(s) persona(s) peticionaria(s) se registrarán por la persona orientadora en el SIQ a más tardar al segundo día hábil de su conclusión, salvo aquellos casos que por su naturaleza requieran su registro el mismo día de su atención. *Reformado 04/07/2024*
- IX.** Las peticiones recibidas vía telefónica o de manera presencial podrán ratificarse en el instante de su presentación o dentro los 05 días hábiles siguientes a su presentación, de lo contrario se tendrán por no presentadas, y se señalará la facultad de presentarla nuevamente, siempre que se encuentre dentro del término establecido en el artículo 44 de la Ley.

La ratificación, podrá efectuarse por vía telefónica, comparecencia o correo electrónico cuyo efecto se asentará Acta Circunstanciada en la que constarán los elementos de los que se desprenda que se realizaron las diligencias necesarias para tal requerimiento.

Por lo que hace a las suplencias de queja, éstas se deberán ratificar el mismo día.

- X.** Cuando la(s) persona(s) peticionaria(s) manifieste(n) su voluntad de participar en la mediación durante la orientación, se remitirá la petición junto con toda la documentación que se proporcionó a la Jefatura de Departamento de Información y Archivo la que turnará el asunto al área de Mediación.

De no ser un asunto susceptible de mediación, se remitirá a la Dirección de Quejas; y si llegase a exponerse una situación grave y urgente de sufrir un daño irreparable que obstaculice, restrinja, impida, menoscabe o anule el reconocimiento, goce o ejercicio del derecho a la vida, a la salud, a la integridad personal, a la libertad, a la seguridad, el personal de la Dirección de Quejas emitirá las Medidas Cautelares que correspondan.

- XI.** Cuando la persona peticionaria manifieste que no es su deseo continuar con su petición, ésta se archivará como un caso de desistimiento y se registrará su conclusión en el SIQ.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

7.1.2 ORIENTACIÓN (peticiones)			DGAQ-P-5.1
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo o Gestión
1	Jefatura de Departamento de Orientación.	Se recibirán las peticiones y serán registradas dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.	Número de gestión en SIQ
2	Subdirección de Orientación y Mediación, y Jefatura de Departamento de Orientación.	Dentro de los 03 días hábiles siguientes a la asignación de algún planteamiento, ya sea que haya ingresado mediante correo electrónico, página web, vía telefónica o por escrito presentado en la Oficialía de Partes del CONAPRED, se deberá contactar a la(s) persona(s) peticionaria(s), con el fin de brindarle(s) la orientación o asesoría jurídica requerida.	Acuses de SIQ con número de gestión
3	Jefatura de Departamento de Orientación.	Cuando de los hechos narrados de manera escrita por la(s) persona(s) peticionaria(s) no sea posible determinar el ámbito de competencia del CONAPRED, la persona orientadora, solicitará a la peticionaria que proporcione la información necesaria, o aclare el sentido de su planteamiento, dentro del término de 03 días hábiles siguientes a la presentación de su petición. En caso de que la persona peticionaria sea omisa en brindar la información, se realizará un recordatorio con igual término, apercibiéndole que, de continuar con la omisión se concluirá la atención, acreditándose la falta de interés y el asunto se registra en el SIQ para el cierre y conclusión de la orientación.	Oficio de solicitud de datos Recordatorio
4	DAIOM, Subdirección de Orientación y Mediación, y Jefatura de Departamento de Orientación.	Podrá solicitar a las personas particulares, personas servidoras públicas federales, poderes públicos federales y/o autoridades locales, la información que estime pertinente, para lo cual, les concederá un término no mayor a 10 días hábiles, mismo que, a consideración del personal de dicha Unidad Administrativa podrá ser ampliado hasta por el mismo término.	Oficio de solicitud de colaboración
5	Jefatura de Departamento de Orientación.	Si de las manifestaciones que expresa la persona peticionaria se desprende una causal de incompetencia o improcedencia, lo hará de su conocimiento, proporcionándole orientación jurídica sobre las instancias que puedan conocer de su petición. En los casos donde se requiera la elaboración de un oficio de colaboración, canalización, informativo, respuesta por no discriminación u otro similar, la persona orientadora lo realizará en el plazo máximo de 10 días hábiles, posteriores a haber entablado comunicación con la persona peticionaria.	Oficio de colaboración, Oficio de canalización, Oficio informativo, Respuesta de no discriminación
6	DAIOM, Subdirección de Orientación y Mediación, y Jefatura de Departamento de Orientación.	En los casos donde no surta la competencia del CONAPRED, y donde se exponga alguna situación grave y urgente de sufrir un daño irreparable que obstaculice, restrinja, impida, menoscabe o anule el reconocimiento, goce o ejercicio del derecho a la vida, a la salud, a la integridad personal, a la libertad, a la seguridad, emitirá las medidas cautelares que correspondan. Los oficios de medidas cautelares que se requieran elaborar con motivo de una atención urgente se realizarán el mismo día de la atención.	Oficio de solicitud de medidas cautelares
7	Jefatura de Departamento de Orientación - Orientador.	En los casos donde se requiera realizar la suplencia de la deficiencia de la queja, la persona orientadora elaborará a más tardar al día hábil siguiente de la última comunicación con la persona peticionaria donde se recabe la información necesaria, el reporte de queja o acta complementaria correspondiente. Cuando se trate de casos urgentes, la elaboración del reporte o acta complementaria se realizará el mismo día de la atención.	Reporte de queja Acta complementaria
8	Jefatura de Departamento de Orientación.	Todas las atenciones proporcionadas a la(s) persona(s) peticionaria(s) se registrarán por la persona orientadora en el SIQ a más tardar al segundo día hábil de su conclusión, salvo aquellos	Número de gestión en SIQ





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

		casos que por su naturaleza requieran su registro el mismo día de su atención.	
9	Jefatura de Departamento de Orientación.	<p>Las peticiones recibidas vía telefónica o de manera presencial podrán ratificarse en el instante de su presentación o dentro de los 05 días hábiles siguientes a su presentación, de lo contrario se tendrán por no presentadas, y se señalará la facultad de presentarla nuevamente, siempre que se encuentre dentro del término establecido en el artículo 44 de la Ley.</p> <p>La ratificación, podrá efectuarse por vía telefónica, comparecencia o correo electrónico cuyo efecto se asentará acta circunstanciada en la que constarán los elementos de los que se desprenda que se realizaron las diligencias necesarias para tal requerimiento.</p> <p>Por lo que hace a las suplencias de queja, estas se deberán ratificar el mismo día.</p>	Acta circunstanciada
10	DAIOM, Subdirección de Orientación y Mediación, y Jefatura de Departamento de Orientación.	<p>Cuando la(s) persona(s) peticionaria(s) manifieste(n) su voluntad de participar en la mediación durante la orientación, se remitirá la petición, junto con la documentación que proporcionó a la Jefatura de Departamento de Admisión y Registro, quien turnará el asunto al área de mediación.</p> <p>De no ser un asunto susceptible de mediación, se remitirá a la Dirección de Quejas; y si llegase a exponerse una situación grave y urgente de sufrir un daño irreparable que obstaculice, restrinja, impida, menoscabe o anule el reconocimiento, goce o ejercicio del derecho a la vida, a la salud, a la integridad personal, a la libertad, a la seguridad, el personal de la Dirección de Quejas emitirá las medidas cautelares que correspondan.</p>	<p>Reporte de queja</p> <p>Acta complementaria</p> <p>Oficio de solicitud de medidas cautelares</p> <p>Escrito de petición y anexos (de aplicar)</p>
11	Subdirección de Orientación y Mediación.	Cuando la persona peticionaria manifieste que no es su deseo continuar con su petición se archivará como un caso de desistimiento y se registrará su conclusión en el SIQ.	Cierre de gestión en SIQ

Fin del procedimiento

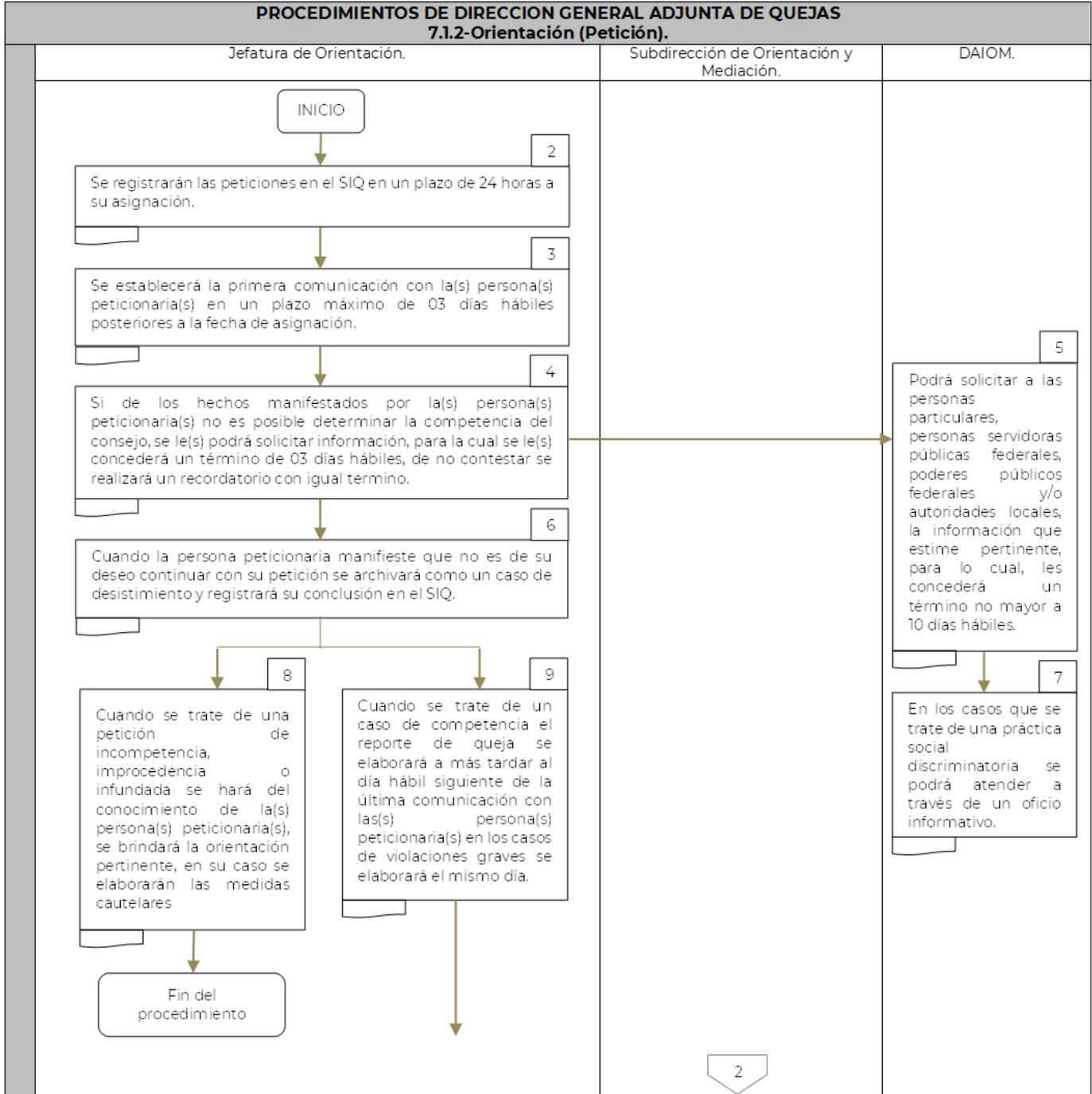




Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

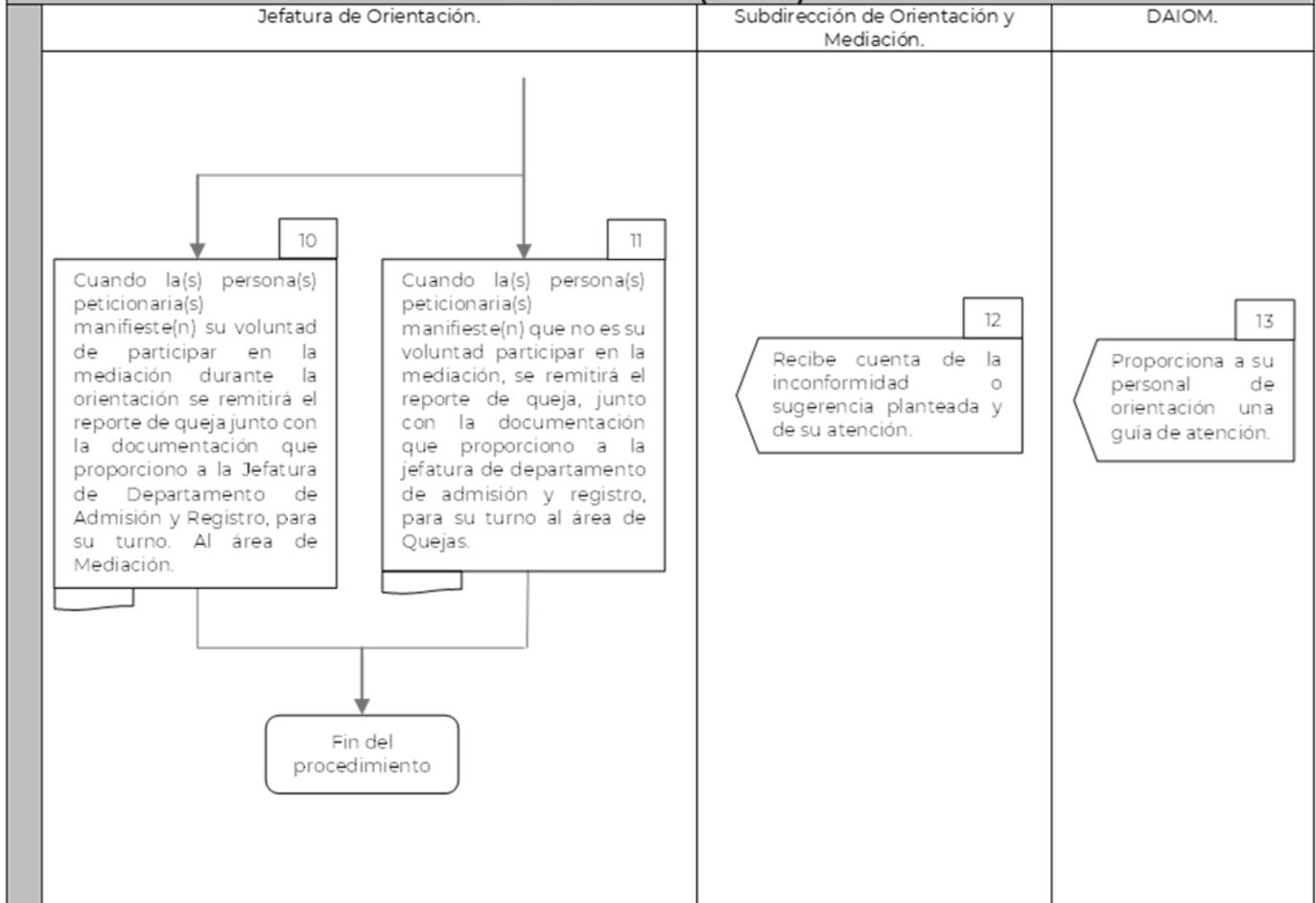
**PROCEDIMIENTOS DE DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS
7.1.2-Orientación (Petición).**





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas
Última reforma D.O.F. 04-07-2024

PROCEDIMIENTOS DE DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS
7.1.2-Orientación (Petición).





7.1.3 Mediación durante la Orientación.

Mecanismo alternativo de solución de controversias que el personal de la DGAQ puede utilizar previo a radicar una queja, cuyo objetivo es impulsar la solución del conflicto sin la necesidad de agotar los formalismos del procedimiento de queja, procurando en todo momento un acuerdo entre las partes, que deberá ser privilegiado a través de la comunicación entre ellas.

Políticas y normas de operación:

- A)** Una vez que la petición cumple con los requisitos de procedibilidad o se realice la suplencia de la deficiencia de la queja y los presuntos hechos no se consideren graves, la Jefatura de Departamento de Información y Archivo la registrará y turnará a una posible mediación durante la orientación.
- B)** La mediación durante la orientación podrá cerrarse por las siguientes causales:
 - I. Falta de interés en participar en la mediación, por una o ambas partes;
 - II. Falta de respuesta, por una o ambas partes;
 - III. Acuerdo entre las partes;
 - IV. Solución durante el trámite;
 - V. Desistimiento de la persona peticionaria; y
 - VI. Quedar sin materia.
- C)** Las determinaciones y/o actuaciones realizadas en la etapa de mediación se asentarán en Acta o acuerdo de voluntades, según corresponda.

Procedimiento:

- I.** Una vez turnado el expedientillo al área de Mediación, dentro de los 05 días hábiles siguientes, el personal de la DAIOM deberá ponerse en contacto con la persona peticionaria, informando por vía telefónica, correo electrónico u oficio sobre la mediación y recabará sus pretensiones.
- II.** De no ser posible entablar comunicación telefónica con la(s) persona(s) peticionaria(s), se le solicitará mediante oficio o correo electrónico, que señale(n) sus pretensiones, otorgándole un término de 03 días hábiles a partir de su recepción.
- III.** En caso de que no haya respuesta, se realizará nuevamente la solicitud por oficio o vía correo electrónico, otorgándole a la persona peticionaria un término de 03 días





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

hábiles para su contestación, contados a partir de su recepción, apercibiéndola que de persistir el incumplimiento se acreditará la falta de interés.

- IV.** De persistir la falta de respuesta, la petición se determinará como una falta de interés en participar en la mediación y se cerrará el expediente enviándolo a la Jefatura de Departamento de Admisión y Registro para su resguardo en el archivo dentro de los 10 días hábiles siguientes, dejando a salvo los derechos de la peticionaria para presentarla de nuevo.
- V.** De manifestar la persona peticionaria durante la mediación que ya no es su voluntad participar en ésta y desea que su petición sea remitida a la Dirección de Quejas, dentro de los 10 días hábiles siguientes se cerrará el expediente y se turnará a la Jefatura de Información y archivo para su canalización y radicación a la Dirección de Quejas.
- VI.** De manifestar la persona peticionaria durante la mediación que ya no tiene interés en continuar con su planteamiento ante el CONAPRED, dentro de los 05 días hábiles siguientes se cerrará el expediente y se turnará a la Jefatura de Información y Archivo para su debido resguardo en el archivo.
- VII.** Recabadas las pretensiones de la persona peticionaria, dentro de los 03 días hábiles siguientes, se enviará por oficio o por correo electrónico a la(s) persona(s) presuntamente responsable(s) del acto, tanto el planteamiento como las pretensiones.
- VIII.** En caso de aceptar la presunta responsable la mediación, así como la(s) pretensión(es) de la persona peticionaria, dentro de los 10 días hábiles siguientes, se cerrará el expediente, se notificará a las partes el cierre y se turnará a la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación para el seguimiento de lo acordado entre las partes.
- IX.** En el supuesto de que la presunta responsable realice una contrapropuesta sobre la(s) pretensión(es) de la persona peticionaria, ésta se hará del conocimiento a la persona peticionaria dentro de los 10 días hábiles siguientes para que, en caso de estar de acuerdo, se de por atendido su planteamiento y se proceda al cierre del expediente turnándolo a la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación, para el seguimiento de lo acordado entre las partes.
- X.** En caso de que la presunta responsable no acepte la mediación ni la(s) pretensión(es) de la persona peticionaria, de así solicitarlo ésta última, el expediente se cerrará dentro de los 10 hábiles siguientes y se turnará a la Jefatura de Admisión y Registro.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

- XI.** Para el cierre de la mediación se emitirá un Acuerdo de cierre de Petición, que será notificado a las partes, el cual contendrá la narración de los hechos que dieron lugar a la petición, las gestiones realizadas por mediación, la causal de cierre y, en su caso, los acuerdos adoptados entre las partes.

7.1.3 MEDIACIÓN DURANTE LA ORIENTACIÓN			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo o Gestión
1	DAIOM, Subdirección de Orientación y Mediación, y Jefatura de Departamento de mediación durante la Orientación.	Una vez turnado el expedientillo, dentro de los 05 días hábiles siguientes, deberá ponerse en contacto con la persona peticionaria, informando por vía telefónica, correo electrónico u oficio sobre la mediación y recabará sus pretensiones.	Acta circunstanciada Correo electrónico y/u oficio
2	DAIOM, Subdirección de Orientación y Mediación, y Jefatura de Departamento de Mediación durante la Orientación.	De no ser posible entablar comunicación telefónica con la(s) persona(s) peticionaria(s), se le solicitará mediante oficio o correo electrónico, que señale(n) sus pretensiones, otorgándole un término de 03 días hábiles a partir de su recepción, apercibiéndola que de persistir el incumplimiento se acreditará la falta de interés.	Correo electrónico y/u oficio
3	DAIOM, Subdirección de Orientación y Mediación, y Jefatura de Departamento de Mediación durante la Orientación.	En caso de que no haya respuesta, se realizará nuevamente la solicitud por oficio o vía correo electrónico, otorgándole a la persona peticionaria un término de 03 días hábiles para su contestación, contados a partir de su recepción.	Correo electrónico y/u oficio
4	DAIOM, Subdirección de Orientación y Mediación, y jefatura de Departamento de Mediación durante la Orientación.	De persistir la falta de respuesta, la petición se determinará como una falta de interés en participar en la mediación y se enviará a la Jefatura de Departamento de Información y Archivo para su resguardo en el archivo dentro de los 05 días hábiles siguientes, dejando a salvo los derechos de la peticionaria para presentarla de nuevo.	Acuerdo de cierre de petición
5	DAIOM, Subdirección de Orientación y Mediación, y Jefatura de Departamento de Mediación durante la Orientación.	De manifestar la persona peticionaria durante la mediación que ya no es su voluntad participar en ésta y desea que su petición sea remitida a la DQ, dentro de los 10 días hábiles siguientes se cerrará el expediente y se turnará a la Jefatura de Departamento de Información y Archivo para su canalización y radicación a la DQ.	Acuerdo de cierre de petición
6	DAIOM, Subdirección de Orientación y Mediación, y Jefatura de Departamento de	De manifestar la persona peticionaria durante la mediación que ya no tiene interés en continuar con su planteamiento ante este CONAPRED, dentro de los 05 días hábiles siguientes, se cerrará el expediente y se turnará a la Jefatura de Departamento de Información y Archivo para su debido resguardo en el archivo.	Acuerdo de cierre de petición





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

	Mediación durante la Orientación.		
7	DAIOM, Subdirección de Orientación y Mediación, y Jefatura de Departamento de Mediación durante la Orientación.	Recabadas las pretensiones de la persona peticionaria, dentro de los 03 días hábiles siguientes, se enviará por oficio o por correo electrónico a la(s) persona(s) presuntamente responsable(s) del acto, el planteamiento y las pretensiones.	Oficio de colaboración
8	DAIOM, Subdirección de Orientación y Mediación, y Jefatura de Departamento de Mediación durante la Orientación.	En caso de aceptar la presunta responsable la mediación, así como la(s) pretensión(es) de la persona peticionaria, dentro de los 10 días hábiles siguientes, se cerrará el expediente, se notificará a las partes el cierre y se turnará a la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación, para el seguimiento de lo acordado entre las partes.	Acuerdo de cierre de petición Oficios de notificación
9	DAIOM, Subdirección de Orientación y Mediación, y Jefatura de Departamento de Mediación durante la Orientación.	En el supuesto de que la presunta responsable realice una contrapropuesta sobre la(s) pretensión(es) de la persona peticionaria, ésta se hará del conocimiento a la persona peticionaria para que, en caso de estar de acuerdo, se dé por atendido su planteamiento y se proceda al cierre del expediente.	Acta circunstanciada
10	DAIOM, Subdirección de Orientación y Mediación, y Jefatura de Departamento de Mediación durante la Orientación.	En caso de que la presunta responsable no acepte la mediación ni la(s) pretensión(es) de la persona peticionaria, de así solicitarlo esta última, el expediente se cerrará dentro de los 10 hábiles siguientes y se turnará a la Jefatura de Departamento de Información y Archivo	Acta circunstanciada Acta de cierre de petición
11	DAIOM, Subdirección de Orientación y Mediación, y Jefatura de Departamento de Mediación durante la Orientación.	Para el cierre de la mediación se emitirá un acuerdo de cierre de petición, que será notificado a las partes durante los 03 días posteriores a su emisión, el cual contendrá la narración de los hechos que dieron lugar a la petición, las gestiones realizadas por mediación, la causal de cierre y, en su caso, los acuerdos adoptados entre las partes.	Acuerdo de cierre de petición Oficios de notificación
Fin del procedimiento			

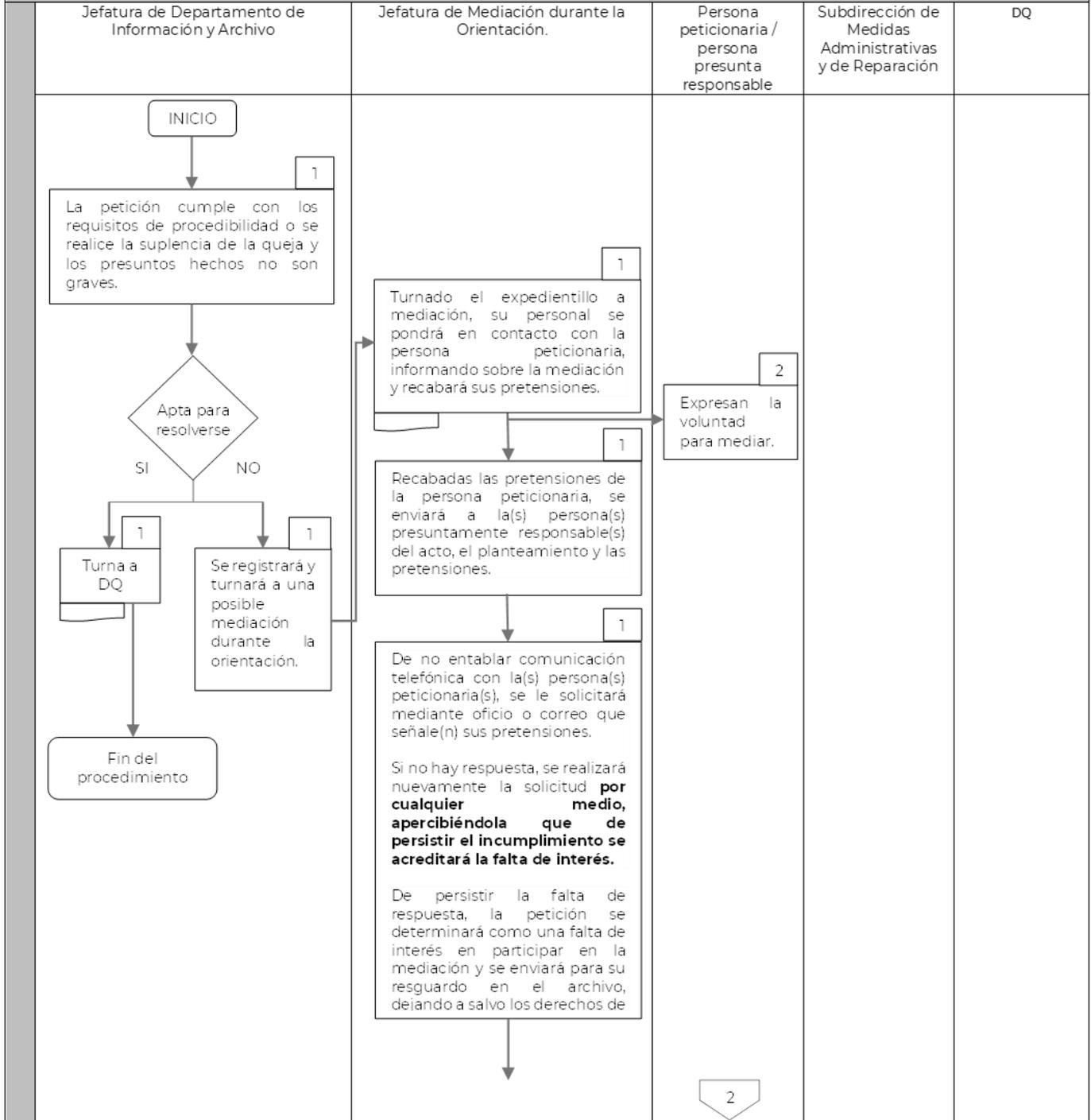




Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

PROCEDIMIENTOS DE DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS
7.1.3-Mediación durante la orientación.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

PROCEDIMIENTOS DE DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS

7.1.3-Mediación durante la orientación.

Jefatura de Departamento de Información y Archivo	Jefatura de Mediación durante la Orientación.	Persona peticionaria / persona presunta responsable	Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación	DQ
	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%; text-align: right;">1</div> <p>si la presunta responsable acepta la mediación, y la(s) pretensión(es) de la persona peticionaria, se cerrará el expedientillo, se notificará a las partes y se turnará a la subdirección de medidas administrativas y de reparación, para su seguimiento.</p> <p>Si la presunta responsable realiza una contrapropuesta sobre la(s) pretensión(es), se harán del conocimiento a la persona peticionaria para que, en caso de estar de acuerdo, se dé por atendido su planteamiento y se proceda al cierre.</p> <p>En caso de que la presunta responsable no acepte la mediación, ni la(s) pretensión(es) de la persona peticionaria, de así solicitarlo esta última, el expediente se cerrará.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%; text-align: right;">3</div> <p>procura avenir a las partes para una amigable composición.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%; text-align: center;">3</div>			



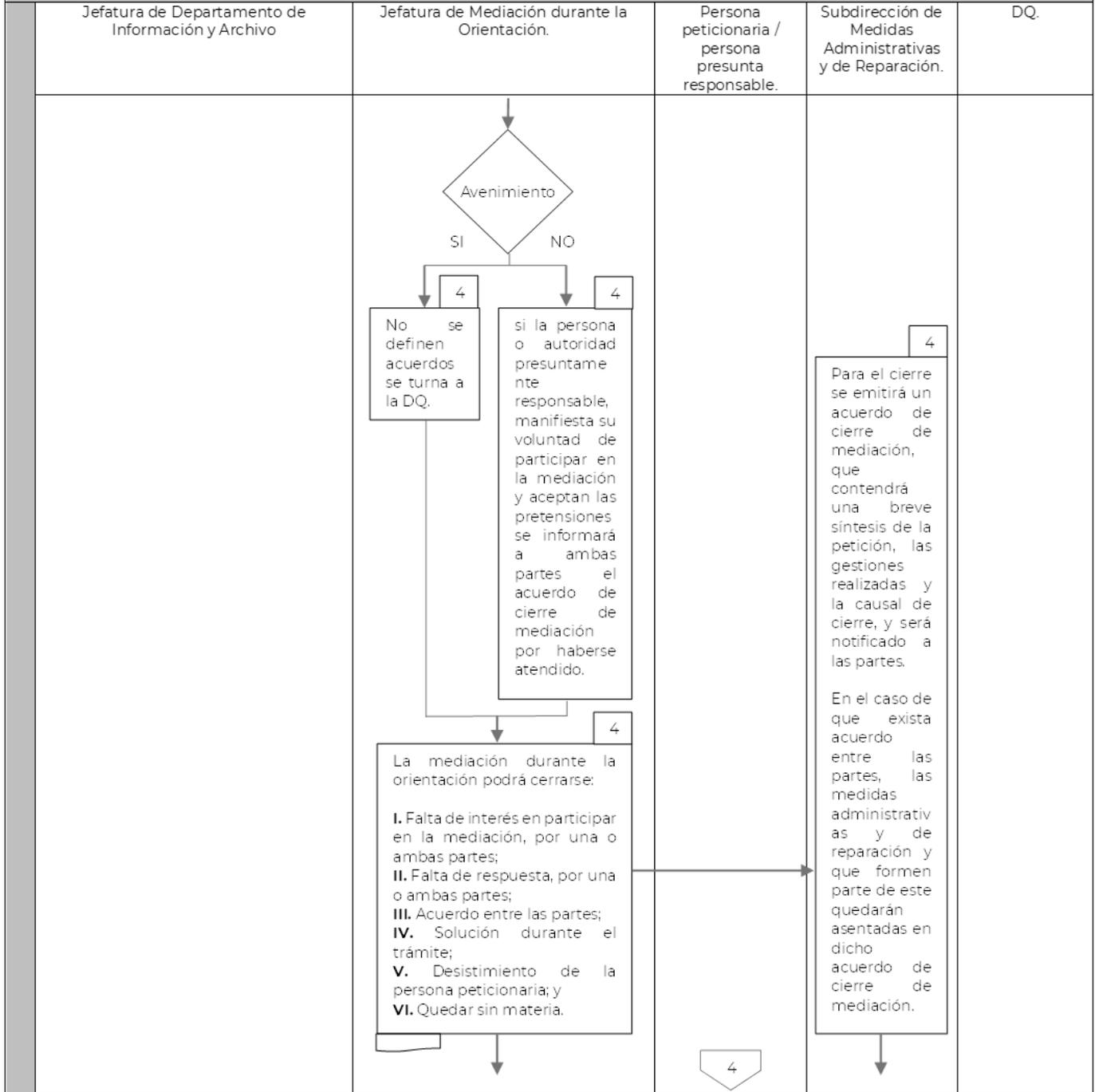


Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

PROCEDIMIENTOS DE DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS

7.1.3-Mediación durante la orientación.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

PROCEDIMIENTOS DE DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS

7.1.3-Mediación durante la orientación.

Jefatura de Departamento de Información y Archivo	Jefatura de Mediación durante la Orientación.	Persona peticionaria / persona presunta responsable.	Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación.	DQ.
	<p style="text-align: right;">4</p> <p>De manifestar la persona peticionaria durante la mediación que no tiene interés en continuar con su planteamiento, se cerrará el expediente y se turnará para su debido resguardo en el archivo.</p> <p>De manifestar la persona peticionaria que no es su voluntad participar en ésta y desea que su petición sea remitida a la dirección de quejas, se cerrará el expediente y se turnará para su canalización y radicación a la dirección de quejas.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento</p> <p style="text-align: right;">3</p> <p>Para el desahogo de la mediación se deberá seguir el procedimiento de actuación para el proceso de conciliación.</p> <p style="text-align: right;">6</p> <p>Responsabilidades que debe cumplir.</p>		<p style="text-align: right;">4</p> <p>Cuando el acuerdo de cierre se desprenda que existe un acuerdo pendiente de cumplimiento y verificación, la petición será turnada a la subdirección de medidas administrativas y de reparación, a efecto de que se realice el seguimiento y verificación al cumplimiento</p>	<p style="text-align: right;">5</p> <p>Si posterior a la mediación existe incumplimiento de acuerdos se admitirá la queja.</p>





7.2 PROCEDIMIENTO DE QUEJA

La Dirección de Quejas, tendrá a su cargo el trámite de las quejas a través de las etapas de calificación, solicitud de informe, conciliación, investigación y conclusión.

7.2.1 Calificación y Solicitud de Informe

Políticas y normas de operación:

A) La queja podrá calificarse como:

- I. Un presunto acto discriminatorio;
- II. No surtir la competencia del CONAPRED;
- III. Pendiente, cuando no haya suficientes elementos para calificar;
- IV. No discriminación; e
- V. Improcedencia.

Cuando aparezcan nuevos elementos aportados por la persona peticionaria, por la persona agraviada, por las y los particulares, sean personas físicas o morales, por las personas servidoras públicas federales, por los poderes públicos federales, por las autoridades estatales, o sean recabados de oficio por el CONAPRED, la calificación original podrá ser modificada.

Procedimiento:

- I.** El personal de la Dirección de Quejas emitirá una calificación dentro de un plazo no mayor a 05 días hábiles contados a partir del día siguiente en que le fue turnado el expediente.
- II.** Cuando la queja haya sido calificada como un presunto acto discriminatorio, dentro de los 05 días hábiles siguientes a la calificación se elaborará el oficio de admisión de instancia, el cual será notificado a la persona peticionaria, informándole el nombre de la persona a cargo del expediente en la etapa de solicitud de informe, así como el número telefónico de esta, invitándola a mantener comunicación con ella durante la tramitación del procedimiento.

Asimismo, se le informará que la presentación de su queja no interrumpe la prescripción de las acciones judiciales o recursos administrativos que las leyes establecen. *Reformado 04/07/2024*





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

- III.** Cuando la queja haya sido calificada como no surtir la competencia del CONAPRED, a la brevedad posible y sin admitir la instancia, se comunicará a la persona peticionaria, haciéndole saber la o las consideraciones de ello. Asimismo, se le orientará de manera breve y sencilla respecto a la naturaleza de su asunto, en su caso se le precisará el nombre de la dependencia pública competente, o bien se podrá canalizar mediante oficio a la autoridad competente informando que el CONAPRED ha orientado a la persona peticionaria y se solicitará que le brinde la atención oportuna.

Para dichos efectos, se emitirá el Acuerdo de Conclusión correspondiente.
Reformado 04/07/2024

- IV.** Cuando la queja haya sido calificada como pendiente, al no haber suficientes elementos para calificar, por ser confusa o se requiera aportar mayor información, el personal de la Dirección de Quejas deberá realizar las gestiones pertinentes para clarificar de inmediato dicha circunstancia.
- V.** Cuando la queja haya sido calificada como no discriminación se elaborará el Acuerdo de Conclusión correspondiente, notificándose a la persona peticionaria.
- VI.** Cuando la queja haya sido calificada como improcedente, se elaborará el Acuerdo de Conclusión correspondiente, notificándose a la persona peticionaria.
- VII.** Si se requiere que la persona peticionaria proporcione más información para estar en condiciones de calificar la queja, dentro de los 05 días hábiles siguientes a la calificación de pendiente, se elaborará el oficio de solicitud de información y se notificará a la persona peticionaria, para que la provea en un plazo de 05 días hábiles contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación.

En caso de omisión, después de un segundo requerimiento con igual plazo, de persistir el incumplimiento de lo solicitado, se acreditará la falta de interés. Posteriormente, se elaborará el acuerdo de conclusión correspondiente.

- VIII.** Si se requiere que alguna persona particular, persona servidora pública federal, poder público federal, autoridad estatal y/o municipal, proporcione información para estar en condiciones de calificar la queja, dentro de los 05 días hábiles siguientes a la calificación de pendiente, se elaborará el oficio de solicitud de informe, contando con un plazo de 05 días hábiles a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación para dar respuesta.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

En caso de no recibir contestación se practicará un segundo requerimiento, otorgándole un plazo de 05 días hábiles para dar respuesta, contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación.

- IX.** Cuando se cuente con la información solicitada, aportada por la persona peticionaria, persona particular, persona servidora pública federal, poder público federal, autoridad estatal y/o municipal, o sean recabados de oficio por la Dirección de Quejas, la calificación podrá ser modificada.
- X.** Una vez admitida la instancia, dentro de los 05 días hábiles siguientes, personal de la Dirección de Quejas elaborará el oficio de solicitud de informe de Ley a la persona presuntamente responsable sobre la queja presentada y se solicitará que en un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente a que surta efectos la notificación, rindan un informe por escrito con relación a los presuntos actos discriminatorios que se les atribuyan, de conformidad al artículo 63 Quintus de la Ley.

En dicha solicitud se les apercibirá que en caso de no rendir el informe en el plazo señalado, se tendrán por ciertos los hechos materia de queja, salvo prueba en contrario.

Cuando se considere oportuno y dada la gravedad del asunto, en la solicitud de informe se podrán emitir Medidas Cautelares.

- XI.** La notificación de la solicitud de informe podrá hacerse en el supuesto de particulares directamente, o bien, a través de la persona propietaria y/o representante legal, y en caso de autoridades por conducto del superior jerárquico, en su caso, del representante legal de la institución a la que se encuentren adscritas, o por medio de las unidades administrativas jurídicas, de derechos humanos o de las que se estimen pertinentes por el personal de la Dirección de Quejas. *Reformado 04/07/2024*
- XII.** En caso de que no se reciba la respuesta por parte de la persona presuntamente responsable, se hará constar mediante Acuerdo de Trámite, haciendo efectivo el apercibimiento sobre los hechos materia de queja, elaborando la notificación correspondiente dentro de los 10 días hábiles siguientes a la emisión del Acuerdo, continuando con el procedimiento, realizando las gestiones pertinentes para llevar a cabo el procedimiento de conciliación.
- XIII.** En su caso, cuando no se reciba la respuesta por parte de las personas servidoras públicas federales o de los poderes públicos federales, el personal de la Dirección de Quejas dará vista al Órgano Interno de Control u organismo análogo, a efecto de que dentro de su ámbito legal de competencia conozca de la referida omisión.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

- XIV.** El plazo señalado para rendir el informe podrá ser ampliado por el número de días que el personal de la Dirección de Quejas determine, cuando a su juicio, se proporcionen razones suficientes para ello. Lo cual se hará constar mediante acuerdo de trámite, notificando a las partes dentro de los 05 días hábiles siguientes a la emisión del acuerdo.
- XV.** En el informe que rinda la persona presuntamente responsable, se deberá afirmar, refutar o negar todos y cada uno de los presuntos actos discriminatorios señalados, además de incluir un informe detallado y documentado de los antecedentes del asunto, sus fundamentos, motivaciones y, en su caso, los elementos jurídicos o de otra naturaleza que los sustenten y que consideren necesarios.

Adicionalmente, en el informe se deberá incluir:

- a)** Nombre completo, correo electrónico y/o domicilio para oír y recibir notificaciones, así como el nombre de las personas autorizadas y número telefónico; y
 - b)** De ser el caso que se cuente con representación legal, los documentos que acrediten su personalidad.
- XVI.** Si del contenido del informe se desprende que se requiere de información adicional, esta será solicitada a la persona presuntamente responsable, otorgándole un plazo de 03 días hábiles, contados a partir del día siguiente al que surta efecto la notificación para remitirla.
- XVII.** El informe deberá ser firmado y podrá ser presentado, de las formas siguientes:
- a)** Remitido por correo electrónico a la cuenta que se le señale en la solicitud de informe;
 - b)** Por escrito en la oficialía de partes del CONAPRED, o
 - c)** Enviado por correo postal certificado o mensajería, teniéndose como fecha de presentación, el día de su depósito en la oficina de correos. *Reformado 04/07/2024*
- XVIII.** Toda la documentación que remitan las personas servidoras públicas o los poderes públicos federales deberá estar certificada y/o autenticada y debidamente sellada y foliada.

La documentación presentada por las personas particulares, que por su propia naturaleza lo amerite a juicio del personal de la Dirección de Quejas, se





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

requerirá en copia junto con el original para su cotejo; de no ser posible, se deberá indicar el lugar o archivo donde se encuentre el original para tal fin.

En caso de prevención, la persona presuntamente responsable contará con un plazo de 03 días hábiles, contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación, para informar por escrito su respuesta.

XIX. Después de la emisión del Acuerdo de Trámite sobre la recepción del informe, personal de la Dirección de Quejas elaborará la notificación correspondiente, para tener por rendido el informe, o bien, prevenir ante la falta de algún pedimento.

XX. En su caso, se concederá a la persona peticionaria un plazo de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación, para que manifieste lo que a su derecho convenga, en relación con el informe rendido.

De recibir respuesta o no, se hará constar mediante Acuerdo de Trámite, el cual se realizará en un plazo no mayor a 10 días hábiles después de la recepción del escrito o de fenecido el término, realizando las gestiones pertinentes para llevar a cabo el procedimiento de conciliación.

XXI. Si derivado del informe rendido por la persona presuntamente responsable, o bien, del trámite del expediente se advierte que es necesario contar con información adicional de algún requisito de procedibilidad, ante la falta de datos para identificar y/o localizar a la persona presunta responsable, se desprende la necesidad de requerir información adicional a la persona peticionaria, se notificará una solicitud de informe adicional, otorgando un plazo de 05 días hábiles, contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación, para dar respuesta.

En caso de no recibir contestación, se practicará un segundo requerimiento otorgando un plazo de 05 días hábiles, contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación, para dar respuesta.

XXII. De persistir la omisión, se acreditará la falta de interés, posteriormente, se emitirá el Acuerdo de conclusión correspondiente y se turnará el expediente a la Jefatura de Departamento de Información y Archivo para su resguardo en el archivo.
Reformado 04/07/2024

XXIII. En el supuesto de recibir contestación, pero no proporcionarse la información requerida, se emitirá el Acuerdo de Conclusión correspondiente y se turnará el expediente a la Jefatura de Departamento de Información y Archivo para su resguardo en el archivo.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

7.2.1 CALIFICACIÓN Y SOLICITUD DEL INFORME			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo o Gestión
1	DQ	Se emitirá una calificación dentro de un plazo no mayor a 05 días hábiles contados a partir del día siguiente en que le fue turnado el expediente.	Calificación de Queja.
2	DQ	<p>Cuando la queja haya sido calificada como un presunto acto discriminatorio, dentro de los 05 días hábiles siguientes a la calificación se elaborará el oficio de admisión de instancia, el cual, será notificado a la persona peticionaria, informándole el nombre de la persona a cargo del expediente en la etapa de solicitud de informe, así como el número telefónico de esta, invitándola a mantener comunicación con ella durante la tramitación del procedimiento.</p> <p>Asimismo, se le informará que la presentación de su queja no interrumpe la prescripción de las acciones judiciales o recursos administrativos que las leyes establecen.</p>	Comunicado de Admisión de Instancia.
3	DQ y Jefatura de Departamento de Conclusión	<p>Cuando la queja haya sido calificada como no surtir la competencia del CONAPRED, a la brevedad posible y sin admitir la instancia, se comunicará a la persona peticionaria, haciéndole saber la o las consideraciones de ello.</p> <p>Asimismo, se le orientará de manera breve y sencilla respecto a la naturaleza de su asunto, en su caso se le precisará el nombre de la dependencia pública competente, o bien se podrá canalizar mediante oficio a la autoridad competente informando que el CONAPRED ha orientado a la persona peticionaria y se solicitará que le brinde la atención oportuna.</p> <p>Para dichos efectos, se emitirá el acuerdo de conclusión correspondiente.</p>	Acuerdo de Conclusión.
4	DQ y Jefatura de Departamento de Calificación y Solicitud de Informe	Cuando la queja haya sido calificada como pendiente, al no haber suficientes elementos para calificar, por ser confusa o se requiera aportar mayor información, deberá realizar las gestiones pertinentes para clarificar de inmediato dicha circunstancia.	Acta Circunstanciada. Solicitud de Información.
5	DQ y Jefatura de Departamento de Conclusión	Cuando la queja haya sido calificada como no discriminación se elaborará el acuerdo de conclusión correspondiente, notificándose a la persona peticionaria.	Acuerdo de Conclusión.
6	DQ y Jefatura de Departamento de Conclusión	Cuando la queja haya sido calificada como improcedente, se elaborará el acuerdo de conclusión correspondiente, notificándose a la persona peticionaria.	Acuerdo de Conclusión.
7	DQ y Jefatura de Departamento de Conclusión	<p>Si se requiere que la persona peticionaria proporcione más información para estar en condiciones de calificar la queja, dentro de los 05 días hábiles siguientes a la calificación de pendiente, se elaborará el oficio de solicitud de información y se notificará a la persona peticionaria, para que la provea en un plazo de 05 días hábiles contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación.</p> <p>En caso de omisión, después de un segundo requerimiento con igual plazo, de persistir el incumplimiento de lo solicitado, se acreditará la falta de interés.</p> <p>Posteriormente, se elaborará el acuerdo de conclusión correspondiente.</p>	Solicitud de Información Acuerdo de Conclusión.
8	DQ	Si se requiere que alguna persona particular, persona servidora pública federal, poder público federal, autoridad estatal y/o	Solicitud de Colaboración.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

		<p>municipal, proporcione información para estar en condiciones de calificar la queja, dentro de los 05 días hábiles siguientes a la calificación de pendiente, se elaborará el oficio de solicitud de informe, contando con un plazo de 05 días hábiles concedidos a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación, para dar respuesta.</p> <p>En caso de no recibir contestación se practicará un segundo requerimiento, otorgándole un plazo de 05 días hábiles para dar respuesta, contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación.</p>	
9	DQ	Cuando se cuente con la información solicitada, aportada por la persona peticionaria, persona particular, persona servidora pública federal, poder público federal, autoridad estatal y/o municipal, o sean recabados de oficio por la Dirección de Quejas, la calificación podrá ser modificada.	Modificación de la Queja
10	DQ	<p>Una vez admitida la instancia, dentro de los 05 días hábiles siguientes, se elaborará el oficio de solicitud de informe de Ley a la persona presuntamente responsable sobre la queja presentada y se solicitará que, en un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente a que surta efectos la notificación, rindan un informe por escrito con relación a los presuntos actos discriminatorios que se les atribuyan, de conformidad al artículo 63 Quintus de la Ley.</p> <p>En dicha solicitud se les apercibirá que, en caso de no rendir el informe en el plazo señalado, se tendrán por ciertos los hechos materia de queja, salvo prueba en contrario.</p> <p>Cuando se considere oportuno y dada la gravedad del asunto, en la solicitud de informe se podrán emitir medidas cautelares.</p>	<p>Solicitud de Informe.</p> <p>Solicitud de Informe y Medidas Cautelares.</p>
11	DQ	La notificación de la solicitud de informe podrá hacerse en el supuesto de particulares directamente, o bien, a través de la persona propietaria y/o representante legal, y en caso de autoridades del superior jerárquico, en su caso, del representante legal de la institución a la que se encuentren adscritas, o por medio de las unidades administrativas jurídicas, de derechos humanos o de las que se estimen pertinentes.	Solicitud de Informe
12	DQ y Subdirección de Calificación y Conciliación	En caso de que no se reciba la respuesta por parte de la persona presuntamente responsable, se hará constar mediante Acuerdo de Trámite, haciendo efectivo el apercibimiento sobre los hechos materia de queja, elaborando la notificación correspondiente, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la emisión del acuerdo, continuando con el procedimiento, realizando las gestiones pertinentes para llevar a cabo el procedimiento de conciliación.	Acuerdo de Trámite.
13	DQ	En su caso, cuando no se reciba la respuesta por parte de las personas servidoras públicas federales o de los poderes públicos federales, se dará vista al Órgano Interno de Control u organismo análogo, a efecto de que dentro de su ámbito legal de competencia conozca de la referida omisión.	Oficio.
14	DQ y Subdirección de Calificación y Conciliación	<p>El plazo señalado para rendir el informe podrá ser ampliado por el número de días que se determine, cuando a su juicio, se proporcionen razones suficientes para ello.</p> <p>Lo cual se hará constar mediante Acuerdo de Trámite, notificando a las partes dentro de los 05 días hábiles siguientes a la emisión del acuerdo.</p>	Acuerdo de Trámite.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

15	Presunto responsable.	En el informe que rinda la persona presuntamente responsable, se deberá afirmar, refutar o negar todos y cada uno de los presuntos actos discriminatorios señalados, además de incluir un informe detallado y documentado de los antecedentes del asunto, sus fundamentos, motivaciones y, en su caso, los elementos jurídicos o de otra naturaleza que los sustenten y que consideren necesarios.	Informe del Presunto responsable.
16	DQ.	Si del contenido del informe se desprende que se requiere de información adicional, esta será solicitada a la persona presuntamente responsable, otorgándole un plazo de 03 días hábiles, contados a partir del día siguiente al que surta efecto la notificación, para remitirla.	Solicitud de Información Adicional. Acuerdo de Trámite.
17	Presunto responsable.	El informe deberá ser firmado y podrá ser presentado, de las formas siguientes: a) Remitido por correo electrónico a la cuenta que se le señale en la solicitud de informe; b) Por escrito en la oficina de partes del CONAPRED, o c) Enviado por correo postal certificado o mensajería, teniéndose como fecha de presentación, el día de su depósito en la oficina de correos.	Informe del Presunto responsable.
18	Presunto responsable.	Toda la documentación que remitan las personas servidoras públicas o los poderes públicos federales deberá estar certificada y/o autenticada y debidamente sellada y foliada. La documentación presentada por las personas particulares, que por su propia naturaleza lo amerite, a juicio del personal de la DQ se requerirá en copia, junto con el original para su cotejo; de no ser posible, se deberá indicar el lugar o archivo donde se encuentre el original para tal fin. En caso de prevención, la persona presuntamente responsable contará con un plazo de 03 días hábiles, contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación, para informar por escrito su respuesta.	Informe del Presunto responsable.
19	DQ y Subdirección de Calificación y Conciliación	Después de la emisión del Acuerdo de Trámite sobre la recepción del informe, se elaborará la notificación correspondiente, para tener por rendido el informe, o bien, prevenir ante la falta de algún pedimento.	Acuerdo de Trámite. Notificaciones.
20	DQ y Subdirección de Calificación y Conciliación	En su caso, se concederá a la persona peticionaria un plazo de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación, para que manifieste lo que a su derecho convenga, en relación con el informe rendido. De recibir respuesta o no, se hará constar mediante Acuerdo de Trámite, el cual se realizará en un plazo no mayor a 10 días hábiles después de la recepción del escrito o de fenecido el término y, realizando las gestiones pertinentes para llevar a cabo el procedimiento de conciliación.	Acuerdo de Trámite. Notificaciones.
21	DQ.	Si derivado del informe rendido por la persona presuntamente responsable, o bien, del trámite del expediente se advierte que es necesario contar con información adicional de algún requisito de procedibilidad, ante la falta de datos para identificar y/o localizar a la persona presunta responsable, y se desprende la necesidad de requerir información adicional a la persona peticionaria, se notificará una solicitud de informe adicional, otorgando un plazo de 05 días hábiles, contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación, para dar respuesta.	Solicitud de Información Adicional





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

		En caso de no recibir contestación se practicará un segundo requerimiento, otorgando un plazo de 05 días hábiles, contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación, para dar respuesta.	
22	DQ, Jefatura de Departamento de Conclusión y Jefatura de Departamento de Información y Archivo	De persistir la omisión, se acreditará la falta de interés, posteriormente, se emitirá el acuerdo de conclusión correspondiente y se turnará el expediente a la Jefatura de Departamento de Información y Archivo para su resguardo en el archivo.	Acuerdo de Conclusión.
23	DQ, Jefatura de Departamento de Conclusión y Jefatura de Departamento de Información y Archivo	En el supuesto de recibir contestación, pero no proporcionarse la información requerida, se emitirá el acuerdo de conclusión correspondiente y se turnará el expediente a la Jefatura de Departamento de Información y Archivo para su resguardo en el archivo.	Acuerdo de Conclusión.
Fin del procedimiento			

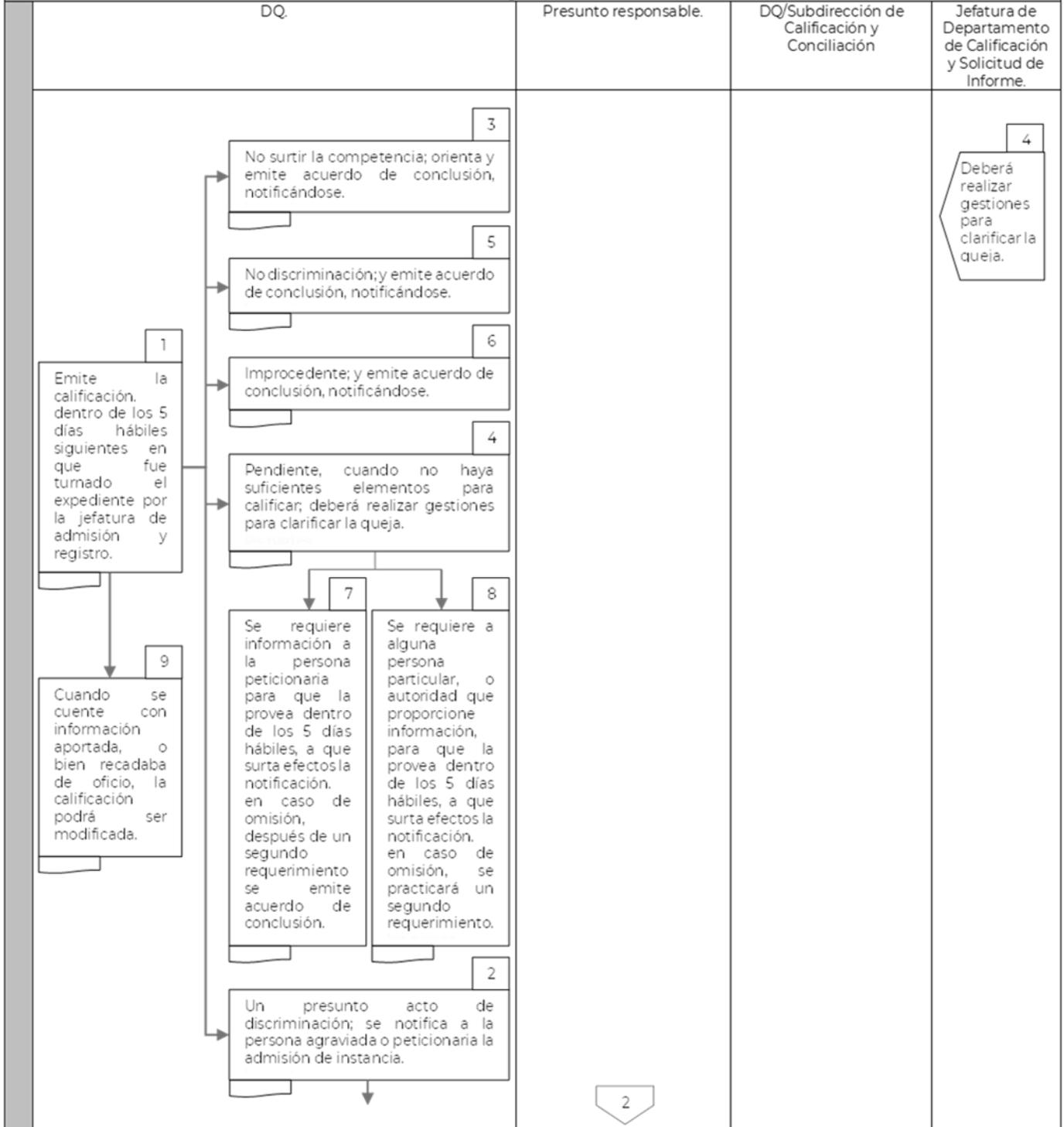




Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS
7.2.1-Calificación y Solicitud de Informe.

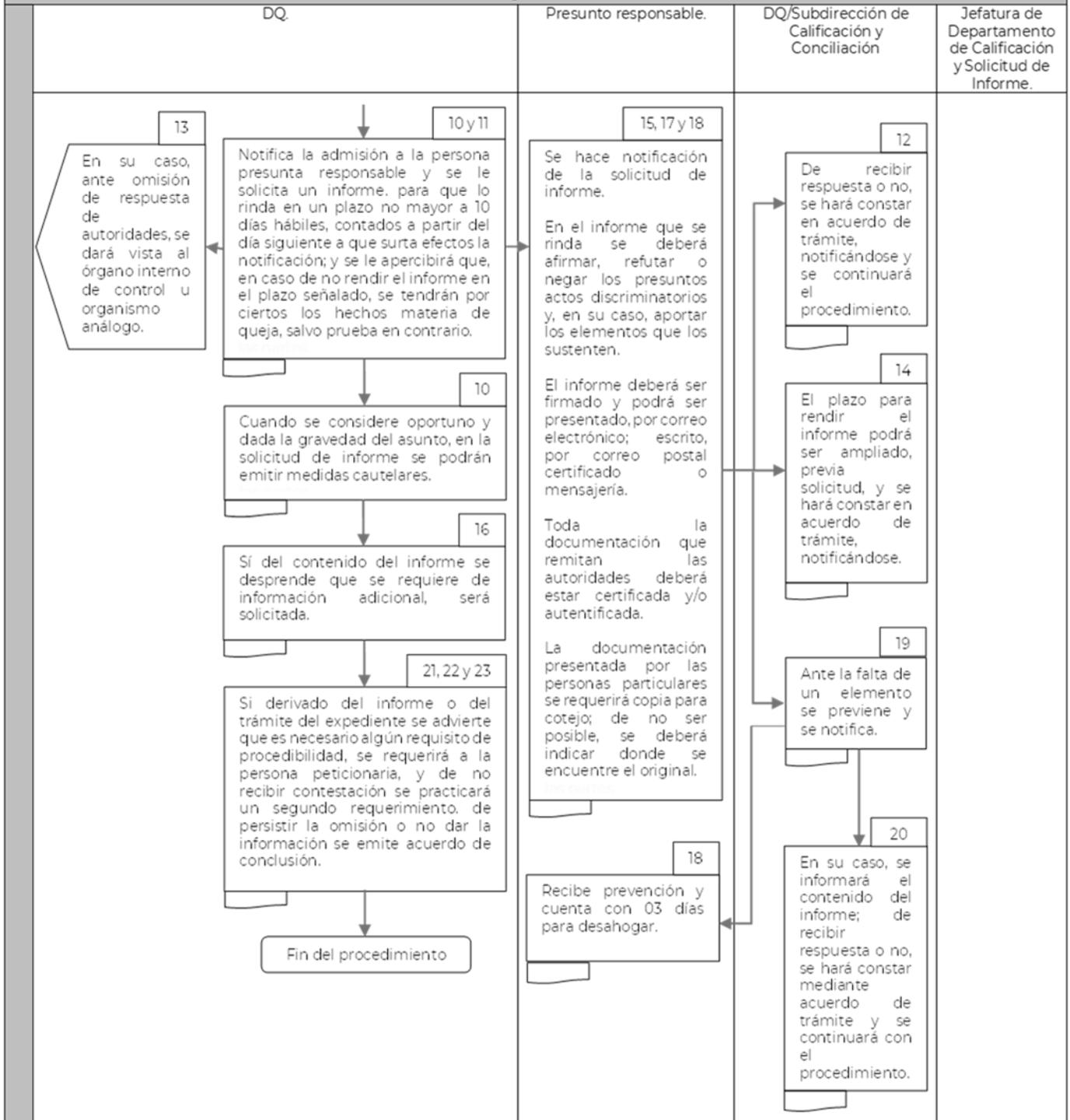




Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS
7.2.1-Calificación y Solicitud de Informe.





7.2.2 Conciliación

La conciliación es el procedimiento por medio del cual personal de la Dirección de Quejas facilita la comunicación entre las partes con la finalidad de averirlas a resolver la queja mediante un acuerdo, sugiriendo acciones proporcionales e idóneas al presunto acto discriminatorio, en el que se podrá proponer la implementación de medidas estructurales, cuyos puntos a conciliar favorezcan el goce y ejercicio de los derechos y libertades de otras personas.

Políticas y normas de operación:

- A)** En este procedimiento, personal de la Dirección de Quejas velará que los acuerdos entre las partes sean razonables, objetivos y proporcionales; con carácter preventivo y cuidando la máxima protección de los derechos humanos de las personas agraviadas.
- B)** La conciliación será procedente en los asuntos que no involucren presuntos actos discriminatorios graves y no impliquen alguna situación de revictimización.
- C)** La audiencia de Conciliación se realizará en las instalaciones del CONAPRED, pero de manera excepcional, a juicio de éste, podrá realizarse en lugar diverso.
- D)** Las audiencias podrán realizarse:
 - I. De manera presencial; y
 - II. De manera virtual, mediante videollamada;
 - III. De manera mixta, se hará constar por los citados medios.

Dependiendo de las circunstancias de las partes se determinará el tipo de audiencia a realizar.

- E)** Las audiencias de Conciliación se celebrarán observando las siguientes reglas:

- I. Serán presididas por personal de la Dirección de Quejas;
- II. Las personas que intervengan en la audiencia de conciliación estarán obligadas a identificarse;
- III. Serán privadas, por lo que sólo podrán comparecer las personas que legítimamente deban intervenir.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

En el caso de que las partes hayan solicitado al CONAPRED comparecer acompañadas, sus acompañantes no podrán intervenir en la audiencia, pero sí podrán asistir o asesorar a la persona interesada en la procedencia y efectos de la Conciliación;

IV. Las personas que lo requieran al momento de su intervención serán asistidas por una persona traductora o intérprete, previa determinación de la Dirección de Quejas, lo cual se asentará en el acta respectiva;

V. Las personas que intervengan deberán comportarse respetuosamente, quedando prohibida toda alteración del orden en la audiencia, apercibiéndose por una sola ocasión que, de reincidir en ello, se suspenderá la misma.

VI. Se regirán por los principios de igualdad y no discriminación, buena fe, confidencialidad, celeridad, flexibilidad, pro-víctima, voluntariedad y participación informada. *Reformado 04/07/2024*

Procedimiento:

- I. Mediante Acuerdo de Trámite se iniciará la Conciliación, notificando a las partes de ello.

En dichas notificaciones a la persona peticionaria, el personal de la DQ le solicitará manifieste su voluntad para participar en la conciliación y, en su caso, señale sus pretensiones para conciliar.

Por lo que respecta a la persona presuntamente responsable, se le solicitará manifieste su voluntad para participar en la conciliación y, en caso de que se hayan señalado pretensiones por la persona peticionaria, se dará vista de ellas, requiriendo manifieste su postura.

Para dar respuesta a estas solicitudes las partes contarán con un término de 03 días hábiles contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación.

- II. En caso de omisión de respuesta, se realizará un segundo requerimiento por el mismo plazo, de persistir la omisión se iniciará la investigación, o se determinará la queja de considerar la Dirección de Quejas que cuenta con los elementos o pruebas necesarias para ello.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

En caso de no obtener respuesta por parte de la persona peticionaria, por lo que respecta a la solicitud de información y/o comunicación, previo apercibimiento, se acreditará la falta de interés y se elaborará la conclusión correspondiente.

- III. Si las partes manifiestan su voluntad de participar en la conciliación, se acordará fecha y hora para la audiencia, notificándoles para que comparezcan a la misma.
- IV. En caso de que alguna de las partes no comparezca a la Audiencia de Conciliación y justifique su inasistencia dentro del plazo de los 03 días hábiles siguientes, se señalará nuevo día y hora para su celebración.

En el supuesto que no se justifique la inasistencia, se iniciará la investigación, o se determinará la queja de considerar la Dirección de Quejas que cuenta con los elementos o pruebas necesarias para ello.

- V. Personal de la Dirección de Quejas podrá realizar la audiencia presencial de Conciliación sin la comparecencia de la parte peticionaria o de quien ejerce su representación, siempre y cuando se cuente con la anuencia y pretensiones de cualquiera de éstas.

En caso de que se llegue a un acuerdo, será necesario que las partes se presenten a firmar el Convenio Conciliatorio correspondiente.

- VI. A juicio del personal de la Dirección de Quejas, se podrán celebrar cuantas audiencias sean necesarias, contando con la voluntad de ambas partes, y mientras existan las condiciones para un posible acuerdo.

- VII. De lograr un acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, se suscribirá un Convenio Conciliatorio bajo los siguientes parámetros:

- a) En audiencias presenciales, se firmará por ambas partes;
- b) En audiencias virtuales se dejará constancia de la identificación de las personas que comparezcan y se redactará el Convenio Conciliatorio, el cual será leído por completo por la persona que preside la audiencia para que las partes manifiesten su voluntad y acuerdo con el mismo, dejando constancia en Acta Circunstanciada. La persona que preside la audiencia firmará el convenio dando fe y se adjuntará video de la audiencia al Acta Circunstanciada.
- c) De manera mixta, se hará constar por los citados medios.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

- VIII.** El Convenio Conciliatorio alcanzará el rango de cosa juzgada y traerá aparejada ejecución, sin que sea admisible recurso alguno.
Firmado el convenio, se elaborará el Acuerdo de Conclusión correspondiente, quedando sujeto el convenio a seguimiento para verificar su cumplimiento.
- IX.** En los casos donde no sea posible llevar a cabo una audiencia de conciliación, personal de la DQ, podrá realizar las gestiones necesarias para establecer un acuerdo entre las partes.
- X.** De existir avenencia sin audiencia, personal de la Dirección de Quejas, mediante Acuerdo de Trámite, establecerá cuales son los acuerdos aceptados por las partes, por lo que se elaborará el Acuerdo de Conclusión correspondiente, en su caso, quedando sujeto lo acordado a seguimiento hasta su total cumplimiento.
- XI.** En caso de que la persona peticionaria solicite como pretensión alguna gestión por parte del personal de la Dirección de Quejas, y se encuentre dentro de las facultades de este, manifestando su voluntad de dar por atendida su queja con ello, el personal realizará dichas gestiones y se elaborará el acuerdo de conclusión correspondiente.
- XII.** De no ser posible celebrar acuerdos entre las partes o conciliar, se iniciará el procedimiento de investigación de la queja o de contarse con los elementos suficientes se acordará su determinación por la Dirección de Quejas.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

7.2.2 CONCILIACIÓN			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo o Gestión
1	DQ.	<p>Mediante Acuerdo de Trámite se iniciará la conciliación, notificando a las partes de ello.</p> <p>En dichas notificaciones a la persona peticionaria, se le solicitará manifieste su voluntad para participar en la conciliación y, en su caso, señale sus pretensiones para conciliar.</p> <p>Por lo que respecta a la persona presuntamente responsable, se le solicitará manifieste su voluntad para participar en la conciliación y, en caso de que se hayan señalado pretensiones por la persona peticionaria, se dará vista de ellas, requiriendo manifieste su postura.</p> <p>Para dar respuesta a estas solicitudes las partes contarán con un término de 03 días hábiles contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación.</p>	<p>Acuerdo de Inicio de Procedimiento Conciliatorio.</p> <p>Oficios de notificación.</p>
2	DQ.	<p>En caso de omisión de respuesta, se realizará un segundo requerimiento por el mismo plazo, de persistir la omisión se iniciará la investigación, o se determinará la queja de considerarse que cuenta con los elementos o pruebas necesarias para ello.</p> <p>En caso de no obtener respuesta por parte de la persona peticionaria, por lo que respecta a la solicitud de información y/o comunicación, previo apercibimiento, se acreditará la falta de interés y se elaborará la conclusión correspondiente.</p>	<p>Oficios de notificación.</p> <p>Acuerdo de Trámite.</p>
3	DQ.	Si las partes manifiestan su voluntad de participar en la conciliación, se acordará fecha y hora para la audiencia, notificándoles para que comparezcan a la misma.	Oficios de notificación.
4	DQ.	<p>En caso de que alguna de las partes no comparezca a la audiencia de conciliación y justifique su inasistencia dentro del plazo de los 03 días hábiles siguientes, se señalará nuevo día y hora para su celebración.</p> <p>En el supuesto que no se justifique la inasistencia, se iniciará la investigación, o se determinará la queja de considerar la DQ que cuenta con los elementos o pruebas necesarias para ello.</p>	<p>Acuerdo de Trámite</p> <p>Oficios de notificación.</p>
5	Jefatura de Departamento de Conciliación.	<p>Se podrán realizar la audiencia presencial de conciliación sin la comparecencia de la parte peticionaria o de quien ejerce su representación, siempre y cuando se cuente con la anuencia y pretensiones de cualquiera de éstas.</p> <p>En caso de que se llegue a un acuerdo, será necesario que las partes se presenten a firmar el convenio conciliatorio correspondiente.</p>	<p>Convenio conciliatorio.</p> <p>Acta circunstanciada.</p>
6	Jefatura de Departamento de Conciliación.	A juicio se podrán celebrar cuantas audiencias sean necesarias, contando con la voluntad de ambas partes, y mientras existan las condiciones para un posible acuerdo.	<p>Acta circunstanciada.</p> <p>Acta de Audiencia.</p>
7	Jefatura de Departamento de Conciliación.	<p>De lograr un acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, se suscribirá un convenio conciliatorio bajo los siguientes parámetros:</p> <p>a) En audiencias presenciales, se firmará por ambas partes;</p> <p>b) En audiencias virtuales se dejará constancia de la identificación de las personas que comparezcan y se redactará el</p>	<p>Convenio conciliatorio.</p> <p>Acta circunstanciada.</p> <p>Dispositivo electrónico, en audiencias virtuales.</p>





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

		convenio conciliatorio, el cual será leído por completo por la persona que preside la audiencia para que las partes manifiesten su voluntad y acuerdo con el mismo, dejando constancia en acta circunstanciada. La persona que preside la audiencia firmará el convenio dando fe y se adjuntará video de la audiencia al acta circunstanciada.	
		c) De manera mixta, se hará constar por los citados medios.	
8	DQ y Jefatura de Departamento de Conclusión	El convenio conciliatorio alcanzará el rango de cosa juzgada y traerá aparejada ejecución, sin que sea admisible recurso alguno. Firmado el convenio, se elaborará el acuerdo de conclusión correspondiente, quedando sujeto el convenio a seguimiento para verificar su cumplimiento.	Acuerdo de Conclusión.
9	Jefatura de Departamento de Conciliación.	En los casos donde no sea posible llevar a cabo una audiencia de conciliación, se podrá realizar las gestiones necesarias para establecer un acuerdo entre las partes.	Acta circunstanciada.
10	DQ.	De existir avenencia, sin audiencia, mediante Acuerdo de Trámite, se establecerá cuáles son los acuerdos aceptados por las partes, por lo que se elaborará el acuerdo de conclusión correspondiente, en su caso, quedando sujeto lo acordado a seguimiento hasta su total cumplimiento.	Acuerdo de Trámite
11	DQ	En caso de que la persona peticionaria solicite como pretensión alguna gestión por parte del personal de la Dirección de Quejas, y se encuentre dentro de las facultades de este, manifestando su voluntad de dar por atendida su queja con ello, el personal realizará dichas gestiones y se elaborará el acuerdo de conclusión correspondiente.	Acuerdo de Conclusión Oficios de notificación Acta circunstanciada.
12	DQ.	De no ser posible celebrar acuerdos entre las partes o conciliar, se iniciará el procedimiento de investigación de la queja o de contarse con los elementos suficientes se acordará su determinación por la DQ.	Acuerdo de Trámite

Fin del procedimiento

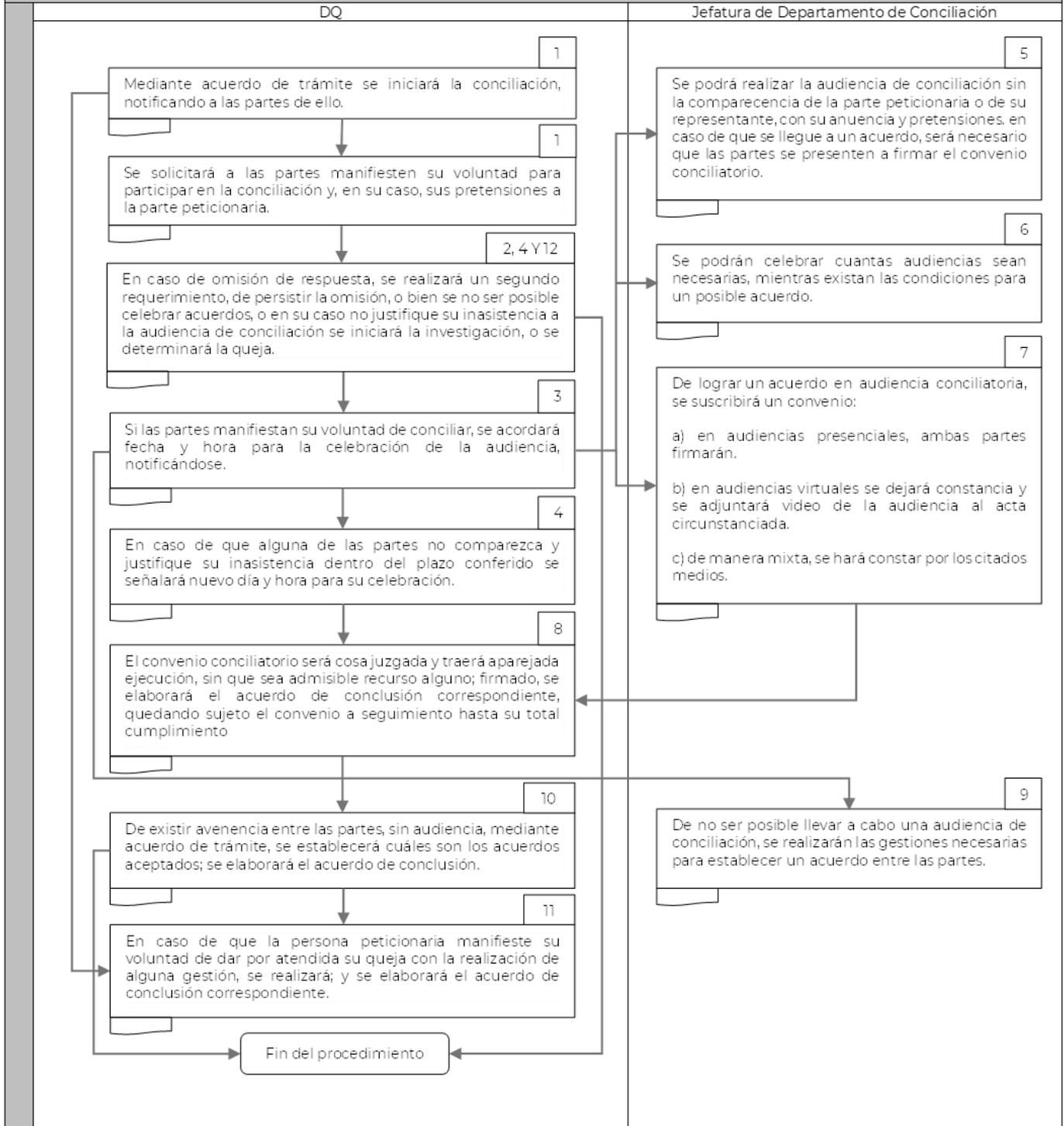




Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

**PROCEDIMIENTOS DE DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS
7.2.2-Conciliación.**





7.2.3 Investigación.

Procedimiento por medio del cual personal de la Dirección de Quejas se allega de la información necesaria para esclarecer los presuntos actos discriminatorios.

Políticas y normas de operación:

- A)** Cuando la queja no se resuelva en la etapa de conciliación, el CONAPRED continuará con la etapa de investigación, o se concluirá la queja de considerar que se cuenta con elementos o pruebas para ello.
- B)** Se reconocen como medios de prueba:
- I.- La confesión;
 - II.- Los documentos públicos;
 - III.- Los documentos privados;
 - IV.- Los dictámenes periciales;
 - V.- El reconocimiento o inspección por parte del personal del CONAPRED;
 - VI.- Las personas testigos;
 - VII.- Las fotografías, escritos y notas taquigráficas, y, en general, todos aquellos elementos aportados por los descubrimientos de la ciencia;
 - VIII. Opiniones técnicas especializadas; y
 - IX- Las presunciones.
- C)** Para el deshago de las pruebas admitidas, se atenderá a lo previsto en el Código Federal de Procedimientos Civiles, así como a los recursos humanos y materiales con los que cuente el CONAPRED, de conformidad con la agenda de la Dirección de Quejas.
- D)** Para documentar debidamente la investigación, el personal de la Dirección de Quejas podrá realizar todas las acciones que considere pertinentes, tomando en cuenta, entre otros, el principio de la carga dinámica de la prueba.
- E)** Para realizar la investigación no será impedimento el carácter confidencial o reservado de la información; sin embargo, el personal de la DGAQ deberá manejar ésta en la más estricta confidencialidad y con apego en los términos de legislación aplicable en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

Procedimiento:

- I. Mediante Acuerdo de Trámite se iniciará la investigación, elaborando las notificaciones a las partes de ello dentro de los 10 días hábiles siguientes a la emisión del Acuerdo de Trámite.
- II. En dichas notificaciones, se solicitará el ofrecimiento de todas aquellas pruebas que estimen necesarias, con la condición de que éstas se encuentren previstas como tales por el orden jurídico mexicano y tengan relación directa e inmediata con los hechos materia de la queja. De igual forma, de ser necesario, contendrá una solicitud de información complementaria a las partes.
- III. El término para ofrecer las pruebas requeridas y la información complementaria o para manifestar alguna imposibilidad justificada para ofrecerla, será de 10 días hábiles siguientes a que surta efecto la notificación del requerimiento, con el apercibimiento de que, de no responder dentro del plazo, perderán su derecho a presentar pruebas.

Tal plazo, excepcionalmente podrá ser ampliado, a petición de parte, por el número de días que el personal de la Dirección de Quejas determine, cuando a su juicio, se proporcionen razones suficientes para ello.

- IV. En caso de no obtener respuesta por parte de la persona peticionaria dentro de los 05 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo señalado en el artículo anterior, se enviará una reiteración, únicamente por lo que respecta a la solicitud de información complementaria, con el apercibimiento de que, de persistir la omisión en responder, se acreditará la falta de interés y se elaborará la conclusión correspondiente.
- V. Cuando se hayan recibido las pruebas o haya precluido el derecho de las partes para su ofrecimiento, se hará constar mediante Acuerdo de Trámite y se determinará lo conducente sobre éstas respecto a su admisión, desechamiento o prevención y, de ser el caso, se fijará fecha y hora de aquellas que por su propia naturaleza requieran su desahogo.

Por lo cual, se elaborará el oficio de notificación a las partes dentro de los 10 días hábiles siguientes a la emisión del Acuerdo de Trámite que lo ordenó, y de ser el caso se desahogue la prevención, para lo cual contarán con un plazo de 03 días hábiles, contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

- VI.** Atendida la prevención o no, se hará constar mediante Acuerdo de Trámite y se determinará lo conducente sobre la admisión, desechamiento o teniendo por desierta la prueba.
- VII.** Las personas particulares, personas servidoras públicas federales, poderes públicos federales, autoridades estatales y/o municipales, en su caso, deberán otorgar las facilidades que se requieran para el buen desempeño de las labores del personal de la Dirección de Quejas y permitir el acceso a los lugares, a la documentación, o a los archivos respectivos.
- VIII.** Para ello, el personal de la Dirección de Quejas deberá estar provisto de un oficio con firma autógrafa, emitido por la persona titular de la DGAQ, en el que se precisen los alcances de la diligencia y el personal a intervenir en ella; además, deberá levantarse el Acta correspondiente en la que se señalen los hallazgos del acto practicado, misma que deberán suscribir el personal de la Dirección de Quejas y todas las personas que en ella intervengan, si así lo determinan.
- IX.** Las pruebas supervinientes relacionadas con los hechos que se denunciaron serán recibidas hasta antes de que se emita la conclusión del expediente.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

7.2.3 INVESTIGACIÓN			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo o Gestión
1	DQ y Subdirección de investigación y Conclusión	Mediante Acuerdo de Trámite se iniciará la investigación, elaborando las notificaciones a las partes de ello dentro de los 10 días hábiles siguientes a la emisión del Acuerdo de Trámite.	Acuerdo de Trámite. Oficio de notificación a las partes.
2	DQ y Subdirección de Investigación y Conclusión	En dichas notificaciones, se solicitará el ofrecimiento y desahogo de todas aquellas pruebas que estimen necesarias, con la condición de que éstas se encuentren previstas como tales por el orden jurídico mexicano y tengan relación directa e inmediata con los hechos materia de la queja. De igual forma, de ser necesario, contendrá una solicitud de información complementaria a las partes.	Oficio de notificación a las partes
3	DQ y Subdirección de Investigación y Conclusión	El término para ofrecer las pruebas requeridas y la información complementaria o para manifestar alguna imposibilidad justificada para ofrecerla, será de 10 días hábiles siguientes a que surta efecto la notificación del requerimiento, con el apercibimiento de que, de no responder dentro del plazo, perderán su derecho a presentar pruebas. Tal plazo, excepcionalmente podrá ser ampliado, a petición de parte, por el número de días que se determine, cuando a su juicio, se proporcionen razones suficientes para ello.	Acuerdo de ampliación de término.
4	DQ y Subdirección de Investigación y Conclusión	En caso de no obtener respuesta por parte de la persona peticionaria dentro de los 05 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo señalado en el artículo anterior, se enviará una reiteración, únicamente por lo que respecta a la solicitud de información complementaria, con el apercibimiento de que, de persistir la omisión en responder, se acreditará la falta de interés y se elaborará la conclusión correspondiente.	Acuerdo de trámite. Oficio de reiteración.
5	Subdirección de Investigación y Conclusión y Jefatura de Departamento de Investigación	Cuando se hayan recibido las pruebas o haya precluido el derecho de las partes para su ofrecimiento, se hará constar mediante Acuerdo de Trámite y se determinará lo conducente sobre estas para su admisión, desechamiento o prevención y, de ser el caso, se fijará fecha y hora de aquellas que requieran su desahogo. Por lo cual, se elaborará el oficio de notificación a las partes dentro de los 10 días hábiles siguientes a la emisión del Acuerdo de Trámite que lo ordenó, y de ser el caso se desahogue la prevención, para lo cual contarán con un plazo de 03 días hábiles, contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación.	Acuerdo de Trámite. Oficios de notificación a las partes.
6	DQ y Subdirección de Investigación y Conclusión	Cuando se haya atendido la prevención o no, se hará constar mediante Acuerdo de Trámite, y se determinará lo conducente sobre la admisión, desechamiento o tener por desierta la prueba.	Acuerdo de Trámite. Oficios de notificación a las partes.
7	DGAQ, DQ y Jefatura de Departamento de Investigación	Las personas particulares, personas servidoras públicas federales, poderes públicos federales, autoridades estatales y/o municipales, en su caso, deberán otorgar las facilidades que se requieran para el buen desempeño de las labores y permitir el acceso a los lugares, a la documentación, o a los archivos respectivos. Para ello, se deberá estar provisto de un oficio con firma autógrafa, emitido por la persona titular de la DGAQ, en el que se precisen los alcances de la verificación y el personal a intervenir en ella; además, deberá levantarse el acta correspondiente en la que se señalen los hallazgos del acto practicado, misma que deberán suscribir el personal de la Dirección de Quejas y todas las personas que en ella intervengan, si así lo determinan.	Oficios de colaboración y/o información complementaria. Acta Circunstanciada.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

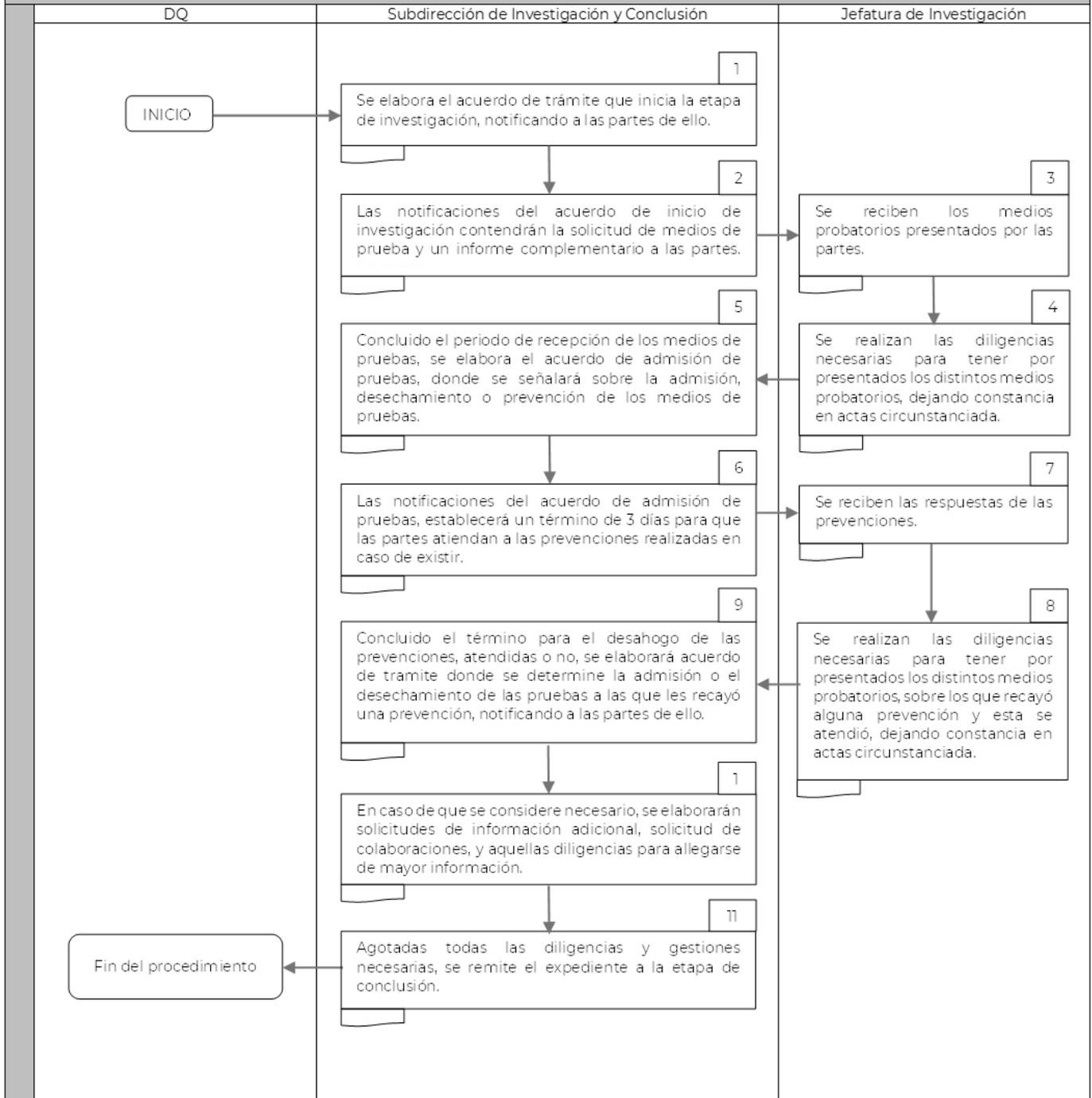
8	DQ y Subdirección de Investigación y Conclusión	Las pruebas supervinientes relacionadas con los hechos que se denunciaron serán recibidas hasta antes de que se emita la conclusión del expediente.	Acuerdo de Trámite. Oficios de notificación a las partes.
Fin del procedimiento			





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas
Última reforma D.O.F. 04-07-2024

PROCEDIMIENTOS DE DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS
7.2.3-Investigación.





7.2.4 Conclusión

Etapa donde se emite la determinación del CONAPRED, como consecuencia del análisis, estudio y examen del expediente de queja, representa la solución del caso.

Políticas y normas de operación:

- A)** El personal de la Dirección de Quejas analizará las constancias que conforman el expediente para determinar la causal de conclusión de la queja.
- B)** El procedimiento de queja podrá concluir por:
- I. No surtirse la competencia del CONAPRED;
 - II. Tratarse de un caso de no discriminación;
 - III. No existir elementos de convicción suficientes que permitan acreditar la existencia de actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias;
 - IV. Haberse dictado la Resolución por Disposición correspondiente;
 - V. Desistimiento de la persona peticionaria o de la agraviada;
 - VI. Falta de interés;
 - VII. Haberse acumulado el procedimiento a otro que continúe en trámite;
 - VIII. Por la suscripción de un Convenio Conciliatorio ante el CONAPRED;
 - IX. Por haber llegado las partes a un acuerdo ante el CONAPRED;
 - X. Solucionarse la queja durante el trámite del procedimiento;
 - XI. Carecer de requisitos de identificación y/o localización de la persona presunta responsable;
 - XII. Tratarse de un caso de improcedencia; *Reformado 04/07/2024*
 - XIII. No existir materia para seguir conociendo del expediente de queja; *Reformado 04/07/2024*
 - XIV. Haberse emitido un Informe Especial; y
 - XV. Haberse orientado jurídicamente a la persona peticionaria o agraviada.

- C)** Cuando a quien se haya impuesto la implementación de alguna Medida Cautelar y no lo hiciere argumentando la inexistencia de los presuntos actos discriminatorios, y éstos resultaren ciertos, tal circunstancia se hará constar en la Resolución por Disposición.

De igual forma, cuando a quien se le haya solicitado información y no la proporcione, argumentando su inexistencia, y los presuntos actos discriminatorios resultaren ciertos, tal circunstancia se hará constar en la Resolución por Disposición.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

- D)** La Resolución por Disposición deberá ser aprobada y suscrita por la persona titular de la Presidencia del CONAPRED o la persona titular de la DGAQ, según corresponda.
- E)** Con la finalidad de visibilizar y hacer del conocimiento de la opinión pública aquellos casos relacionados con presuntos actos discriminatorios o prácticas sociales discriminatorias que a juicio del CONAPRED sean graves, reiterativos, estructurales o que tengan una especial trascendencia, este Organismo podrá emitir, a través de la persona titular de la Presidencia o de la DGAQ, Informes Especiales en los que se expondrán los resultados de las investigaciones, así como las omisiones u obstáculos atribuibles a las personas presuntamente responsables, en su caso, estableciendo propuestas de acciones y medidas para lograr condiciones de igualdad y no discriminación.
- F)** Todo convenio, acuerdo o Resolución que se formule con motivo de la culminación del procedimiento, además del formato tradicional en que se emita, se hará constar en lenguaje y formato accesible en los casos que así lo considere el CONAPRED, siendo entregada a la persona peticionaria a la brevedad posible.

Procedimiento:

- I.** Si de las constancias que conforman el expediente, personal de la Dirección de Quejas acredita la existencia de un acto discriminatorio, emitirá la correspondiente Resolución por Disposición y se pronunciará, sobre su conclusión.

La Jefatura de Departamento de Conclusión en la construcción de los argumentos que funden y motiven la Resolución por Disposición, atenderá a los criterios y principios de interpretación previstos en la Ley, además, el proyecto deberá contener una síntesis de los hechos motivo de queja, las diligencias realizadas en la tramitación del expediente, las pruebas y su valoración, las consideraciones, así como los fundamentos que correspondan, además de los Resolutivos en los que con toda claridad se precisará su alcance, así como las Medidas Administrativas y de Reparación de conformidad con el principio de proporcionalidad y razonabilidad.

- II.** La Subdirección de Investigación y Conclusión revisará el proyecto de Resolución por Disposición y remitirá a la Dirección de Quejas para su aprobación y posterior entrega al titular de la DGAQ para autorización, validación y firma. *Reformado 04/07/2024*
- III.** La emisión de la Resolución por Disposición no podrá exceder el plazo de 06 meses, contados a partir de la última actuación en el expediente, salvo que, atendiendo a la complejidad del asunto, cargas de trabajo, características del caso y/o criterio del personal del CONAPRED, sea necesario ampliar dicho plazo hasta por un término igual. *Reformado 04/07/2024*





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

- IV.** Una vez emitida la Resolución por Disposición, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la emisión, mediante oficio se notificará a las partes, informándoles sobre su derecho de interponer el recurso de revisión en su contra, así como el órgano ante el cual podrá presentarse y el plazo para su interposición. *Reformado 04/07/2024*
- V.** En el Acuerdo de Conclusión emitido por las causales de las fracciones I, II, III del numeral 7.2.4, inciso B del Manual, se establecerá con toda claridad la causal de conclusión, además contendrá una síntesis de los hechos motivo de queja, de las diligencias realizadas en la tramitación del expediente, en caso de haber, las pruebas y su valoración, además de los Resolutivos en los que con toda claridad se precisará su alcance, las consideraciones y los fundamentos que correspondan.
- VI.** En el Acuerdo de Conclusión emitido por las causales de las fracciones V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV y XV del numeral 7.2.4, inciso B del Manual, se establecerá con toda claridad la causal de conclusión, además contendrá una síntesis de los hechos motivo de queja, de las diligencias realizadas en la tramitación del expediente, las consideraciones y los fundamentos que correspondan.
- VII.** En los Acuerdos de Conclusión o Resolución por Disposición emitido por la causal de la fracción IV del numeral 7.2.4, inciso B del Manual, que contengan admisión de pruebas, se valorarán de conformidad con el principio del sistema de libre valoración de la prueba y reglas de la lógica, sana crítica y las máximas de la experiencia.
- VIII.** En cualquier momento del trámite del expediente, previo a la emisión del acuerdo de conclusión, la queja podrá solucionarse con la realización de gestiones o acciones de parte del personal de la Dirección de Quejas; por lo cual, con la manifestación de la persona peticionaria de dar por atendido el asunto, el expediente será concluido.
- IX.** El personal de la Dirección de Quejas elaborará el Acuerdo de Conclusión correspondiente, en un plazo no mayor a 6 meses contados a partir de la última actuación en el expediente, salvo que, atendiendo a la complejidad del asunto, características del caso y/o criterio del personal del CONAPRED, dicho plazo sea necesario ampliarlo hasta por un término igual.
- X.** Una vez emitido el Acuerdo de Conclusión, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la emisión, se elaborarán las notificaciones a las partes.

En los casos donde proceda, se informará a las partes sobre su derecho de interponer el recurso de revisión, así como el órgano ante el cual podrá presentarse y plazo para su interposición.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

- XI.** Cuando del Acuerdo de Conclusión se desprenda que existen Medidas Administrativas y de Reparación pendientes de cumplimiento y verificación, el expediente será turnado a la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación, dentro de las 24 horas siguientes a la conclusión del expediente en el SIQ, para verificar el cumplimiento de éstas.

En caso de que no haya medidas para verificación, el expediente será enviado a la Jefatura de Departamento de Información y Archivo para su resguardo en el archivo, dentro de las 24 horas siguientes a la conclusión del expediente en el SIQ.

- XII.** Cuando la queja sea concluida, las Medidas Cautelares impuestas quedaran sin efectos, toda vez que no prevalecen las razones y presuntos hechos que motivaron su emisión y/o previa canalización a la autoridad competente, lo anterior se establecerá dentro del Acuerdo de Conclusión.

- XIII.** En los casos en que alguna de las partes solicite expresamente la reapertura de un expediente concluido porque se recibió información o documentación superveniente relacionada con los hechos que le dieron origen y que pudiesen motivar su reapertura, la persona titular de la Dirección de Quejas estudiará la solicitud o información superveniente y resolverá lo conducente. En caso afirmativo, hará del conocimiento esta decisión a las partes, para los fines legales a que haya lugar.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

7.2.4 CONCLUSIÓN			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo o Gestión
1	DGAQ, DQ y Jefatura de Departamento de Conclusión	Si de las constancias que conforman el expediente, personal de la Dirección de Quejas acredita la existencia de un acto discriminatorio, emitirá la correspondiente Resolución por Disposición y se pronunciará, sobre su conclusión. En la construcción de los argumentos que funden y motiven la Resolución por Disposición, atenderá a los criterios y principios de interpretación previstos en la Ley, además, el proyecto deberá contener una síntesis de los hechos motivo de queja, las diligencias realizadas en la tramitación del expediente, las pruebas y su valoración, las consideraciones, así como, los fundamentos que correspondan, además de los resolutivos en los que con toda claridad se precisará su alcance, así como las medidas administrativas y de reparación de conformidad con el principio de proporcionalidad y razonabilidad.	Resolución por disposición
2	DGAQ, DQ, Subdirección de Investigación y Conclusión y Jefatura de Departamento de Conclusión	Se revisará el proyecto de Resolución por Disposición y remitirá a la Dirección de Quejas para su aprobación y posterior entrega a la DGAQ para autorización, validación y firma. En su caso, se podrá consultar con la Dirección de Asuntos Jurídicos el documento. <i>Reformado 04/07/2024</i>	Resolución por Disposición
3	DGAQ, DQ y Subdirección de Investigación y Conclusión y Jefatura de Departamento de Conclusión.	La emisión de la Resolución por Disposición no podrá exceder el plazo de 06 meses contados a partir de la última actuación en el expediente, salvo que, atendiendo a la complejidad del asunto, características del caso y/o criterios del personal del CONAPRED éste sea necesario ampliarlo, hasta por un término igual.	Resolución por disposición
4	DGAQ, DQ, Subdirección de Investigación y Conclusión y Jefatura de Departamento de Conclusión.	Una vez emitida la Resolución por Disposición, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la emisión, mediante oficio se notificará a las partes, informándoles sobre su derecho de interponer el recurso de revisión en su contra, así como el órgano ante el cual podrá presentarse y el plazo para su interposición.	Oficios de notificación
5	DQ y Jefatura de Departamento de Conclusión.	En el acuerdo de conclusión emitido por las causales de las fracciones I, II, III del numeral 7.2.4, inciso B del Manual, se establecerá con toda claridad la causal de conclusión, contendrá una síntesis de los hechos motivo de queja, de las diligencias realizadas en la tramitación del expediente, en caso de haber, las pruebas y su valoración, además de los resolutivos en los que con toda claridad se precisará su alcance, las consideraciones y los fundamentos que correspondan.	Acuerdo de conclusión
6	DQ y Jefatura de Departamento de Conclusión.	En el acuerdo de conclusión emitido por las causales de las fracciones V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV y XV del numeral 7.2.4, inciso B del Manual, se establecerá con toda claridad la causal de conclusión, contendrá una síntesis de los hechos motivo de queja, de las diligencias realizadas en la tramitación del expediente, las consideraciones y los fundamentos que correspondan.	Acuerdo de conclusión
7	DGAQ, DQ, Subdirección de Investigación y Conclusión, y Jefatura de	En los acuerdos de conclusión o Resolución por Disposición emitido por la causal de la fracción IV del numeral 7.2.4, inciso B del Manual, que contengan admisión de pruebas, se valorarán de conformidad con el principio del sistema de libre valoración de la	Acuerdo de conclusión o resolución por disposición





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

	Departamento de Conclusión.	prueba y reglas de la lógica, sana crítica y las máximas de la experiencia.	
8	DQ, Subdirección de Investigación y Conclusión, y Jefatura de Departamento de Conclusión.	En cualquier momento del trámite del expediente, previo a la emisión del acuerdo de conclusión o resolución por disposición, la queja podrá solucionarse con la realización de gestiones o acciones de parte del personal de la DQ; por lo cual, con la manifestación de la persona peticionaria de dar por atendido el asunto, el expediente será concluido.	Acta circunstanciada, convenio conciliatorio y/o correo electrónico en el cual se exprese la voluntad de la persona peticionaria de dar por atendido su asunto.
9	DQ y Jefatura de Departamento de Conclusión.	Se elaborará el acuerdo de conclusión correspondiente, en un plazo no mayor a 6 meses contados a partir de la última actuación en el expediente, salvo que, atendiendo a la complejidad del asunto, características del caso y/o criterio del personal del CONAPRED, éste sea necesario ampliarlo hasta por un término igual.	Acuerdo de conclusión
10	DQ y Jefatura de Departamento de Conclusión.	Una vez emitido el acuerdo de conclusión, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la emisión, se elaborarán las notificaciones a las partes. En los casos donde proceda, se informará a las partes sobre su derecho de interponer el recurso de revisión, así como el Órgano ante el cual podrá presentarse y plazo para su interposición.	Oficios de notificación
11	DQ y Jefatura de Departamento de Conclusión y Jefatura de Departamento de Información y Archivo	Cuando del acuerdo de conclusión, se desprenda que existen medidas administrativas y de reparación pendientes de cumplimiento y verificación, el expediente será turnado a la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación, dentro de las 24 horas siguientes a la conclusión del expediente en el SIQ, para verificar el cumplimiento de estas. En caso de que no haya medidas para verificación, el expediente será enviado a la Jefatura de Departamento de Información y Archivo para su resguardo en el archivo, dentro de las 24 horas siguientes a la conclusión del expediente en el SIQ.	Acuerdo de conclusión
12	DQ y Jefatura de Departamento de Conclusión.	Cuando la queja sea concluida, las medidas cautelares impuestas quedaran sin efectos, toda vez que no prevalecen las razones y presuntos hechos que motivaron su emisión y/o previa canalización a la autoridad competente, lo anterior, se establecerá dentro del acuerdo de conclusión.	Acuerdo de conclusión
13	DQ Jefatura de Departamento de Conclusión	En los casos en que alguna de las partes solicite expresamente la reapertura de un expediente concluido, porque se recibió información o documentación superveniente relacionada con los hechos que le dieron origen y que pudiesen motivar su reapertura, la persona titular de la DQ estudiará la solicitud o información superveniente, y resolverá lo conducente. En caso afirmativo, hará del conocimiento esta decisión a las partes, para los fines legales a que haya lugar.	Solicitud y Acuerdo de trámite
Fin del procedimiento			



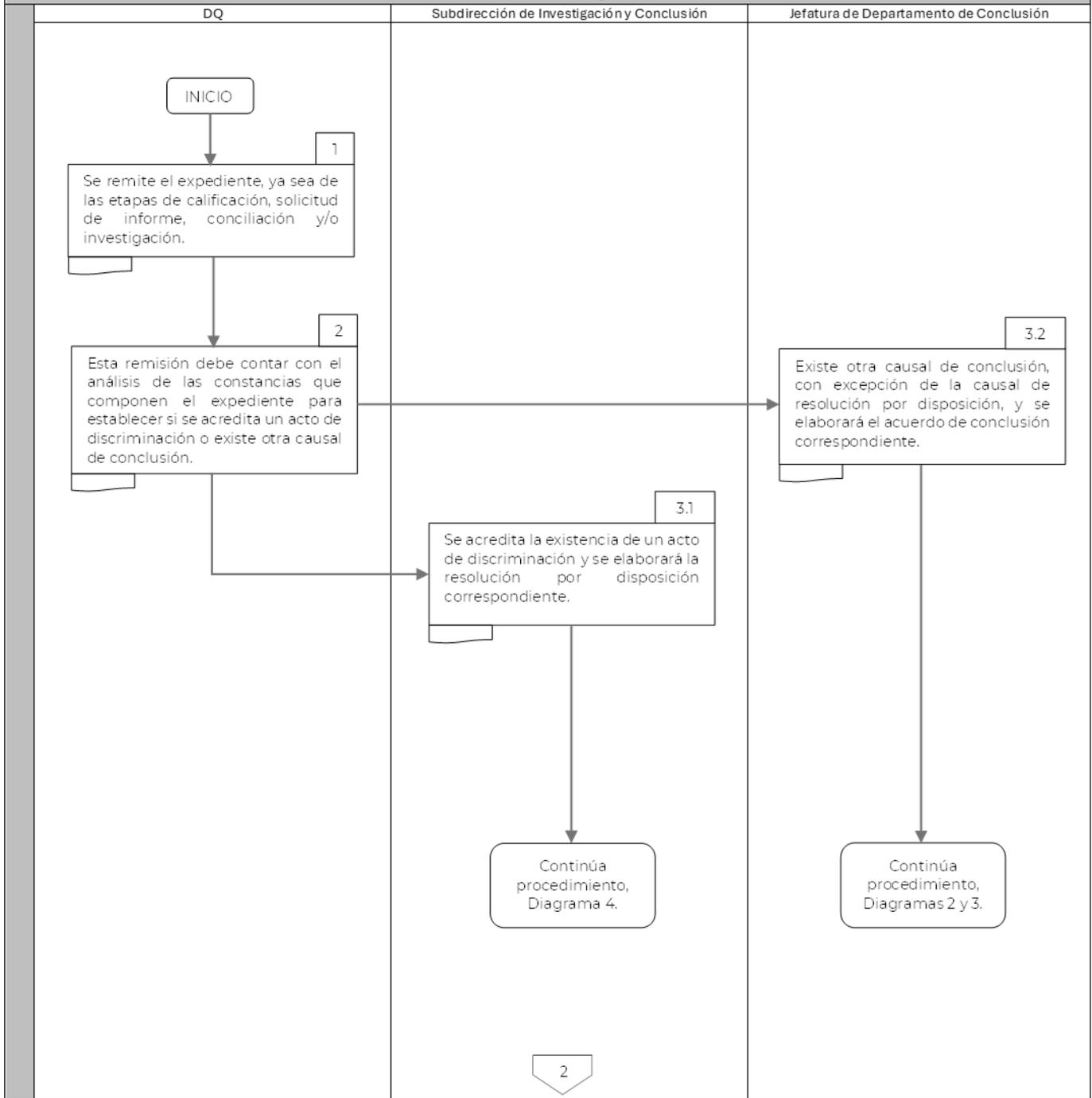


Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS

7.2.4-Conclusión-Diagrama 1.

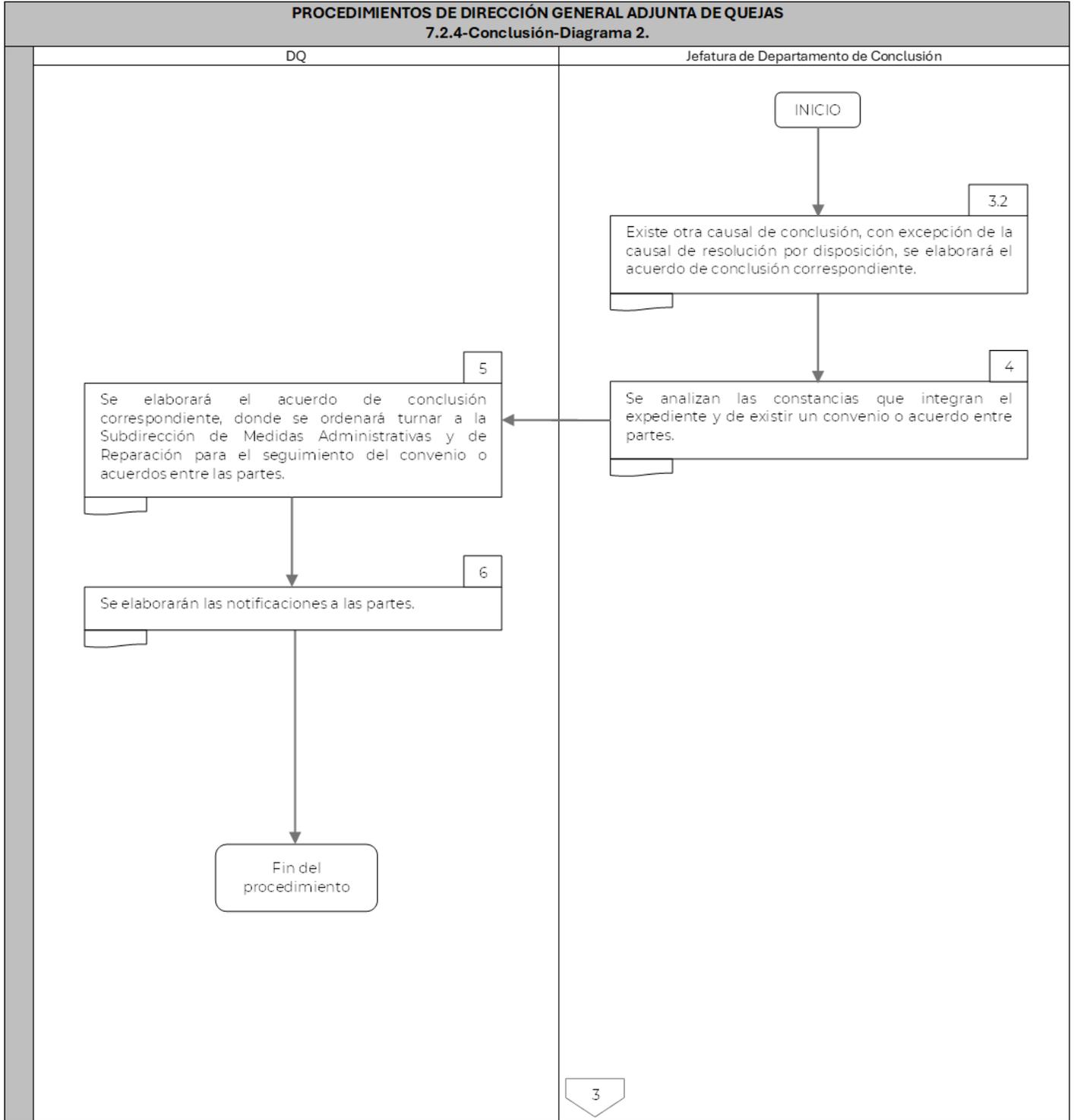




Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS
7.2.4-Conclusión-Diagrama 2.

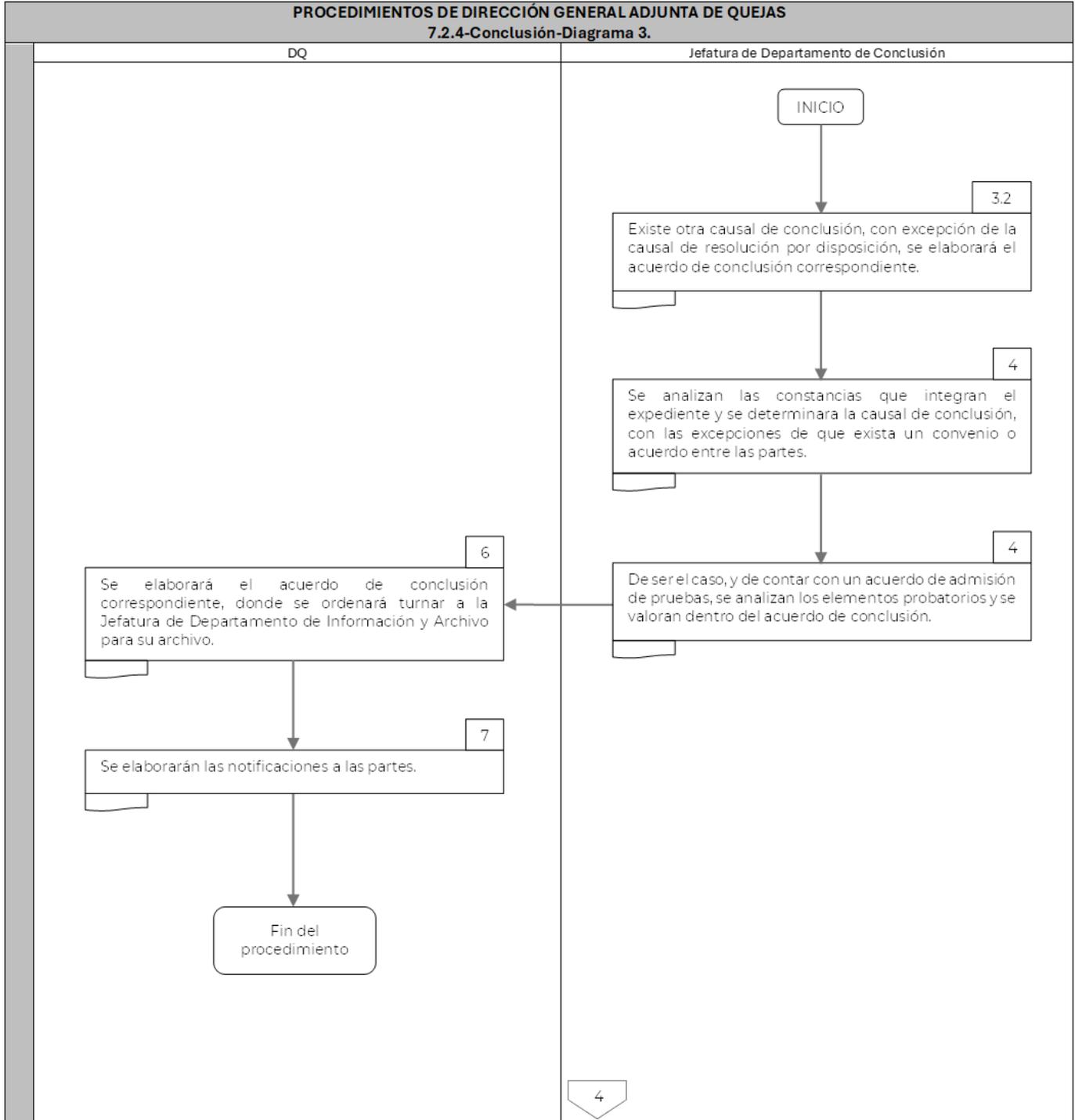




Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS
7.2.4-Conclusión-Diagrama 3.



Reformado 04/07/2024

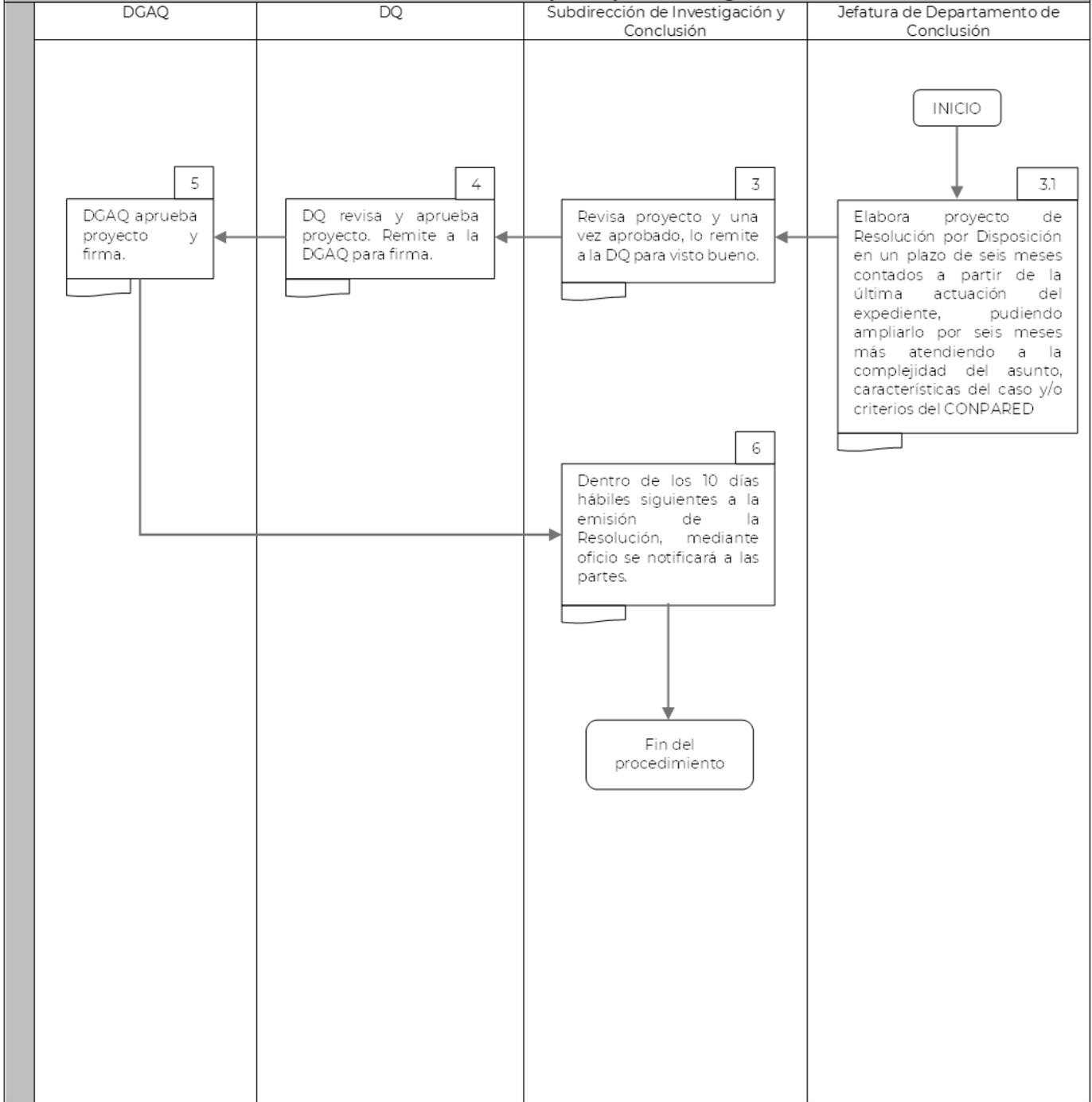




Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS
7.2.4-Conclusión-Resolución por Disposición-Diagrama 4.





7.3 SEGUIMIENTO (Medidas Administrativas y de Reparación).

La Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación, tendrá a su cargo la aplicación y seguimiento de las Medidas Administrativas y de Reparación previstas en los artículos 83 y 83 bis de la Ley.

7.3.1 Verificación de las Medidas Administrativas y de Reparación.

Políticas y normas de operación:

A) Con base en el artículo 83 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, el Consejo dispondrá de la adopción de las siguientes Medidas Administrativas para prevenir y eliminar la discriminación:

- I. La impartición de cursos o talleres que promuevan el derecho a la no discriminación y la igualdad de oportunidades;
- II. La fijación de carteles donde se señale que en ese establecimiento, asociación o institución se realizaron hechos, actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias, o mediante los que se promueva la igualdad y la no discriminación;
- III. La presencia de personal del Consejo para promover y verificar la adopción de medidas a favor de la igualdad de oportunidades y la eliminación de toda forma de discriminación;
- IV. La difusión de la versión pública de la Resolución en el órgano de difusión del Consejo, y
- V. La publicación o difusión de una síntesis de la Resolución en los medios impresos o electrónicos de comunicación.

B) Con base en el artículo 83 bis de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, el Consejo dispondrá de la adopción de las siguientes Medidas de Reparación:

- I. La restitución del derecho conculcado por el acto, omisión o práctica social discriminatoria;
- II. Compensación por el daño ocasionado;
- III. Amonestación pública
- IV. Disculpa pública o privada, y
- V. Garantía de no repetición del acto, omisión o práctica social discriminatoria.

C) El personal de la Subdirección realizará la verificación del cumplimiento de las Medidas Administrativas y de Reparación establecidas en las Resoluciones por Disposición,





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

Convenios Conciliatorios, Acuerdos de Conclusión durante el trámite, y/o Acuerdos de Cierre de Petición.

- D)** El seguimiento de una Resolución por Disposición, Convenio Conciliatorio, Acuerdo de Conclusión durante el trámite y/o Acuerdo de Cierre de Petición se cerrará por las siguientes causas:
- I. Haberse cumplido todas las Medidas Administrativas y de Reparación;
 - II. Desistimiento de la persona peticionaria o persona agraviada;
 - III. Por falta de interés;
 - IV. Quedarse sin materia;
 - V. Haberse dictado un Acuerdo de Reapertura;
 - VI. Por haber exigido el cumplimiento ante la autoridad jurisdiccional; o
 - VII. Carecer de requisitos de identificación y/o localización de la persona presunta responsable.
 - VIII. Imposibilidad por causas ajenas al CONAPRED.
- E)** La verificación del cumplimiento parcial o total de cada medida administrativa y de reparación quedará establecida en Acta Circunstanciada.
- F)** Las Medidas Administrativas y de Reparación se registrarán por lo dispuesto en los Lineamientos que regulan la aplicación de las Medidas Administrativas y de Reparación del daño en casos de discriminación.

Procedimiento:

- I.** Una vez concluido el procedimiento de queja mediante Convenio Conciliatorio, Acuerdo por Conclusión durante el trámite o Resolución por Disposición, la Jefatura de Departamento de información y Archivo, remitirá el expediente en el término de 01 a 03 días hábiles a la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación, las medidas que se hayan convenido u ordenado, según sea el caso, para proceder a su verificación.

Asimismo, de existir avenimiento de las partes en la Mediación durante la Orientación, la Jefatura de Departamento de Información y Archivo remitirá en el término de un 01 a 03 días hábiles el asunto a la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación, para el respectivo acompañamiento en el cumplimiento de lo acordado. *Reformado 04/07/2024*

- II.** El personal de seguimiento podrá solicitar a las personas peticionarias, personas particulares, a las personas servidoras públicas federales y





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

poderes públicos federales, la información y documentación que estime necesaria para verificar el cumplimiento de las Medidas Administrativas y de Reparación.

El plazo para rendir dicha información será fijado por el personal de seguimiento de acuerdo con su complejidad, pero nunca podrá exceder de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del requerimiento.

Dicho plazo únicamente podrá ser ampliado por el número de días que el personal de seguimiento determine, cuando a su juicio se proporcionen razones suficientes para ello.

III. Mediante cualquier vía y/o medio de comunicación dirigido a las partes, según sea el caso, se:

- a)** Notificará la apertura del procedimiento de verificación;
- b)** Requerirá el plazo para cumplir con las Medidas Administrativas y de Reparación, y
- c)** Se requerirá a la persona responsable el informe de cumplimiento en el término de 10 días hábiles siguientes a la notificación del requerimiento, dicho plazo únicamente podrá ser ampliado por el número de días que el personal de seguimiento determine, cuando a su juicio, se proporcionen razones suficientes para ello.

La persona responsable rendirá respuesta al informe en tiempo y forma, aportando las evidencias de cumplimiento de las medidas administrativas y de reparación.

IV. De igual forma, el personal de seguimiento podrá realizar visitas de verificación, así como practicar las acciones que juzgue convenientes para seguimiento de las Medidas Administrativas y de Reparación.

Para ello, las personas peticionarias, personas particulares, personas servidoras públicas federales y poderes públicos federales deberán otorgar las facilidades que se requieran por el personal de seguimiento, y permitir el acceso a los lugares, a la documentación o a los archivos respectivos, para el seguimiento de las medidas administrativas y de reparación.

V. Tratándose de una Resolución por Disposición, se podrá emitir un Acuerdo de Trámite dentro de los 05 días hábiles siguientes al acuse de recibo de la notificación, haciendo constar que el seguimiento se encuentra detenido hasta que trascurra el plazo del juicio de nulidad, para verificar ello, al siguiente día de cumplido el plazo,





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

se enviará un oficio a la Dirección de Asuntos Jurídicos de este CONAPRED para iniciar con la apertura del procedimiento de verificación. *Reformado 04/07/2024*

- VI.** Una vez emitido el acuerdo, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la emisión, se elaborarán las notificaciones a las partes. Cumplido el periodo, o causado estado de conformidad a lo señalado en el párrafo primero, se inicia la verificación del cumplimiento de las Medidas Administrativas y de Reparación.
- VII.** Tratándose de los expedientes concluidos por Convenio Conciliatorio y durante el trámite, así como de la Mediación durante la Orientación, de igual forma, dentro de los 05 días hábiles siguientes de recibidos, se elaborará un Acuerdo de Trámite donde se hará constar el inicio del procedimiento de verificación de las Medidas Administrativas y de Reparación.

Notificándose, por cualquier vía y/o medio de comunicación idóneo, en ambas hipótesis, el Acuerdo de Trámite, en el término de 10 días hábiles siguientes a la emisión de éste.

- VIII.** Verificará el cumplimiento de las Medidas Administrativas y de Reparación y asentará lo correspondiente en Acta circunstanciada de conformidad con lo siguiente:
 - a)** Si la persona responsable cumplió con las Medidas, elaborará un Acuerdo de Trámite de la verificación y el seguimiento del expediente, se tendrá como totalmente concluido, se notificará a las partes y se enviará al archivo.
 - b)** Si la persona responsable cumplió parcialmente con las Medidas, el personal de la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación notificará, por cualquier vía y/o medio de comunicación, el requerimiento a 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:
 - 1. Celebrar reuniones de trabajo;
 - 2. Elaborar programas de trabajo;
 - 3. Realizar visitas de inspección;
 - 4. Realizar entrevistas;
 - 5. Implementar cualquier otra medida que sea necesaria para garantizar su cumplimiento;

- IX.** En caso de persistir en su cumplimiento parcial, se hará un nuevo requerimiento, para que, en el término de 03 días hábiles siguientes a la fecha de notificación de





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

éste, proporcione evidencia del cumplimiento total de las Medidas Administrativas y de Reparación pendientes de cumplimiento.

Si la persona responsable no cumplió con las Medidas:

- a)** Tratándose de incumplimiento del Convenio Conciliatorio, ante la voluntad de las partes se podrán modificar los acuerdos conforme a lo estipulado en el convenio, o bien, la persona agraviada podrá promover su ejecución ante los tribunales competentes.

Asimismo, la DGAQ podrá decretar la reapertura del expediente de queja por el incumplimiento total o parcial del Convenio Conciliatorio o Acuerdo por Conclusión durante el trámite, para su remisión a la Dirección de Quejas.
Reformado 04/07/2024

- b)** Tratándose de incumplimiento de una Resolución por Disposición se dará vista a la Dirección de Asuntos Jurídicos del CONAPRED, con la finalidad de ejercer las acciones legales pertinentes, en caso de persistir el incumplimiento el CONAPRED remitirá oficio dirigido a la autoridad competente para la ejecución de dicha medida.

1. Si la persona responsable es una persona servidora pública federal o una persona integrante de un poder público federal, se dará vista al Órgano Interno de Control competente u organismo análogo, a efecto de que dentro de su ámbito legal de competencia conozca de la referida omisión.
2. Si la persona responsable es particular e insiste en la omisión de respuesta, se hará del conocimiento de la autoridad competente por los posibles hechos constitutivos de algún delito.

- X.** El personal de seguimiento emitirá las solicitudes de evidencia de cumplimiento necesarias, dirigidas a personas particulares, personas servidoras públicas federales y poderes públicos quienes deban cumplir con las medidas administrativas y/o de reparación acordadas o establecidas.

En dichas solicitudes, tratándose de Resoluciones por Disposición, de existir omisión en el cumplimiento de lo requerido, se hará del conocimiento a la Dirección de Asuntos Jurídicos del CONAPRED con la finalidad de ejercer las acciones legales pertinentes.

- a)** En caso de que no se reciba respuesta por parte de las personas servidoras públicas federales y/o poderes públicos federales, el personal del CONAPRED





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

podrá dar vista al Órgano Interno de Control u organismo análogo, a efecto de que dentro de su ámbito legal de competencia conozca de la referida omisión.

- b)** En caso de que no se reciba respuesta por parte de las personas particulares, el personal del CONAPRED procederá a poner del conocimiento ante la autoridad competente por el o los posibles hechos constitutivos de algún delito.
- c)** Si se requiere que la persona peticionaria proporcione información y/o realice alguna acción para estar en condiciones de verificar el cumplimiento de las Medidas, se elaborará el oficio de solicitud de información y se le notificará.

- XI.** El plazo para rendir dicha información será fijado por el personal de seguimiento, de acuerdo con la complejidad de ésta, pero nunca podrá exceder de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del requerimiento.

Dicho plazo únicamente podrá ser ampliado por el número de días que el personal de seguimiento determine, cuando a su juicio, se proporcionen razones suficientes para ello.

- XII.** En caso de omisión, después de un segundo requerimiento con igual plazo, de persistir el incumplimiento de lo solicitado, se acreditará la falta de interés.

- XIII.** En caso de que la persona responsable de dar cumplimiento a las Medidas Administrativas o de Reparación, refiera por escrito de forma fundada y motivada la imposibilidad de materializar el cumplimiento de las Medidas Administrativas y de Reparación que se hayan convenido u ordenado, según sea el caso, la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación, realizará un análisis del caso expuesto, para en caso de ser procedente, el seguimiento quedará concluido por imposible cumplimiento y el expediente será enviado a la Jefatura de Departamento de Información y Archivo para su archivo. *Reformado 04/07/2024*

- XIV.** Se elaborará el Acuerdo de Trámite de cierre de Seguimiento correspondiente en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir de verificación de cumplimiento total de la última Medida o de la última gestión realizada, dependiendo de la causal de cierre. *Reformado 04/07/2024*

- XV.** Una vez emitido el Acuerdo de Trámite de cierre de Seguimiento, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la emisión, se elaborarán las notificaciones a las partes. *Reformado 04/07/2024*





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

XVI. Cerrado el seguimiento, el expediente será enviado a la Jefatura de Departamento de Información y Archivo para su resguardo en el archivo, el mismo día de su conclusión. *Reformado 04/07/2024*

XVII. Tratándose de los Acuerdos de Cierre de Petición, y que se solicite la reapertura se emitirá un Acuerdo de Trámite signado por la persona titular de la DGAQ para su remisión a la Dirección de Quejas. *Reformado 04/07/2024*

7.3 SEGUIMIENTO (medidas administrativas y de reparación)			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo o Gestión
1	DQ DAIOM	Una vez concluido el procedimiento de queja mediante convenio conciliatorio, acuerdo por conclusión durante el trámite o Resolución por Disposición, la Jefatura de Departamento de Información y Archivo remitirá el expediente, en el término de 01 a 03 días hábiles a la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación de las medidas que se hayan convenido u ordenado, según sea el caso, para proceder a su verificación. Asimismo, de existir avenimiento de las partes en la Mediación durante la Orientación, la Jefatura de Departamento de Información y Archivo, remitirá en el término de un 01 a 03 días hábiles el asunto a la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación, para el respectivo acompañamiento en el cumplimiento de lo acordado.	Acuerdo de conclusión durante el trámite, Convenio conciliatorio o Resolución por disposición. Acuerdo de cierre de petición.
2	Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación	Se podrá solicitar a las personas peticionarias, personas particulares, a las personas servidoras públicas federales y poderes públicos federales, la información y documentación que estime necesaria para verificar el cumplimiento de las medidas administrativas y de reparación. El plazo para rendir dicha información será fijado por el personal de seguimiento de acuerdo con su complejidad, pero nunca podrá exceder de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del requerimiento. Dicho plazo únicamente podrá ser ampliado por el número de días que el personal de seguimiento determine, cuando a su juicio, se proporcionen razones suficientes para ello.	Acuerdo de trámite, oficio de notificación o correo electrónico.
3	Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación Jefatura de Departamento de Medidas Administrativas y de Reparación "A y B" Persona Responsable	Mediante cualquier vía y/o medio de comunicación dirigido a las partes, según sea el caso, se: a) Notificará la apertura del procedimiento de verificación; b) Requerirá el plazo para cumplir con las medidas administrativas y de reparación, y c) Se requerirá a la persona responsable el informe de cumplimiento en el término de 10 días hábiles siguientes a la notificación del requerimiento, dicho plazo únicamente podrá ser ampliado por el número de días que el personal de seguimiento determine, cuando a su juicio, se proporcionen razones suficientes para ello.	Acuerdo de trámite (apertura) Oficio de notificación o correo electrónico Informe de cumplimiento





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

		La persona responsable rendirá respuesta al informe en tiempo y forma, aportando las evidencias de cumplimiento de las medidas administrativas y de reparación.	
4	Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación Jefatura de Departamento de Medidas Administrativas y de Reparación "A y B"	De igual forma, se podrán realizar visitas de verificación, así como practicar las acciones que juzgue convenientes para tal efecto. Para ello, las personas peticionarias, personas particulares, personas servidoras públicas federales y poderes públicos federales deberán otorgar las facilidades que se requieran por el personal de seguimiento, y permitir el acceso a los lugares, a la documentación o a los archivos respectivos, para el seguimiento de las medidas administrativas y de reparación.	Acta circunstanciada
5	DQ y Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación	Tratándose de una Resolución por Disposición, se podrá emitir un acuerdo de trámite, dentro de los 05 días hábiles siguientes al acuse de recibo de la notificación, haciendo constar que el seguimiento se encuentra detenido, hasta que trascorra el plazo del juicio de nulidad, para verificar ello, al siguiente día de cumplido el plazo, se enviará un oficio a la Dirección de Asuntos Jurídicos de este CONAPRED para iniciar con la apertura del procedimiento de verificación.	Acuerdo de trámite (certificación) Oficio a Dirección de Asuntos Jurídicos Acuerdo de trámite (apertura)
6	Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación Jefatura de Departamento de Medidas Administrativas y de Reparación "A y B"	Una vez emitido el acuerdo, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la emisión, se elaborarán las notificaciones a las partes. Cumplido el periodo, o causado estado la resolución por disposición, se inicia la verificación del cumplimiento de las medidas administrativas y de reparación.	Acuerdo de trámite (apertura) Oficio de notificación o correo electrónico
7	Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación Jefatura de Departamento de Medidas Administrativas y de Reparación "A y B"	Tratándose de los expedientes concluidos por convenio conciliatorio y durante el trámite, así como de la Mediación durante la Orientación, de igual forma, dentro de los 05 días hábiles siguientes de recibidos, se elaborará un acuerdo de trámite donde hará constar el inicio del procedimiento de verificación de las medidas administrativas y de reparación. Notificándose, por cualquier vía y/o medio de comunicación idóneo, en ambas hipótesis, el acuerdo de trámite, en el término de 10 días hábiles siguientes a la emisión de éste.	Acuerdo de trámite (apertura) Oficio de notificación o correo electrónico
8	Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación y Jefatura de Departamento de Medidas Administrativas y de Reparación "A y B"	Verificará el cumplimiento de las medidas administrativas y de reparación y asentará lo correspondiente en acta circunstanciada de conformidad con lo siguiente: a) Si la persona responsable cumplió con las medidas elaborará un acuerdo de trámite de la verificación y el seguimiento del expediente, se tendrá como totalmente concluido, se notificará a las partes y se enviará al archivo. b) Si la persona responsable cumplió parcialmente con las medidas, el personal de la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación notificará, por cualquier vía y/o medio de comunicación,	Acta circunstanciada (de verificación) Acuerdo de trámite (cierre de seguimiento) Oficio de notificación o correo electrónico Acta circunstanciada Requerimiento de cumplimiento Oficio de notificación o correo electrónico





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

	DQ	<p>el requerimiento a 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Celebrar reuniones de trabajo; 2. Elaborar programas de trabajo; 3. Realizar visitas de inspección; 4. Realizar entrevistas; 5. Implementar cualquier otra medida que sea necesaria para garantizar su cumplimiento; 	
9	<p>Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación y Jefatura de Departamento de Medidas Administrativas y de Reparación "A y B"</p> <p>DQ DGAQ</p>	<p>En caso de persistir en su cumplimiento parcial, se hará un nuevo requerimiento, para que, en el término de 03 días hábiles, siguientes a la fecha de notificación de éste, proporcione evidencia del cumplimiento total de las medidas administrativas y de reparación pendientes de cumplimiento. Si la persona responsable no cumplió con las medidas:</p> <p>a) Tratándose de incumplimiento del convenio conciliatorio, ante la voluntad de las partes se podrán modificar los acuerdos conforme a lo estipulado en el convenio, o bien, la persona agraviada podrá promover su ejecución ante los tribunales competentes.</p> <p>Asimismo, la DGAQ podrá decretar la reapertura del expediente de queja por el incumplimiento total o parcial del convenio conciliatorio o acuerdo por conclusión durante el trámite, para su remisión a la DQ.</p> <p>b) Tratándose de incumplimiento de una resolución por disposición se dará vista a la Dirección de Asuntos Jurídicos del CONAPRED, con la finalidad de ejercer las acciones legales pertinentes, en caso de persistir el incumplimiento el CONAPRED remitirá oficio dirigido a la autoridad competente para la ejecución de dicha medida.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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 u organismo análogo, a efecto de que dentro de su ámbito legal de competencia conozca de la referida omisión. 2. Si la persona responsable es particular insiste en la omisión de respuesta se hará del conocimiento a la autoridad competente por los posibles hechos constitutivos de algún delito. 	<p>Requerimiento de cumplimiento Oficio de notificación o correo electrónico</p> <p>Acta circunstanciada</p> <p>Acuerdo de trámite Oficio de notificación o correo electrónico</p> <p>Vista a la Dirección de Asuntos Jurídicos Oficio al Órgano Interno de Control Oficio a la autoridad competente</p>
10	<p>Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación y Jefatura de Departamento de Medidas Administrativas y de Reparación "A Y B"</p> <p>DQ</p>	<p>Se emitirán los requerimientos de evidencia de cumplimiento necesarias, dirigidas a personas particulares, personas servidoras públicas federales y poderes públicos quienes deban cumplir con las medidas administrativas y/o de reparación acordadas o establecidas.</p> <p>En dichas solicitudes, tratándose de resoluciones por disposición, de existir omisión en el cumplimiento de lo requerido, se hará del conocimiento a la Dirección de Asuntos Jurídicos del CONAPRED con la finalidad de ejercer las acciones legales pertinentes.</p> <p>a) En caso de que no se reciba respuesta por parte de las personas servidoras públicas federales y/o poderes públicos federales, el personal del CONAPRED podrá dar vista al OIC u organismo análogo, a efecto de que dentro de su ámbito legal de competencia conozca de la referida omisión.</p>	<p>Requerimiento de cumplimiento</p> <p>Oficio a la Dirección de Asuntos Jurídicos</p> <p>Oficio de solicitud</p>





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

		<p>b) En caso de que no se reciba respuesta por parte de las personas particulares, el personal del CONAPRED procederá a poner del conocimiento ante la autoridad competente por el o los posibles hechos constitutivos de algún delito.</p> <p>c) Si se requiere que la persona peticionaria proporcione información y/o realice alguna acción para estar en condiciones de verificar el cumplimiento de las medidas, se elaborará el oficio de solicitud de información y se le notificará.</p>	
11		<p>El plazo para rendir dicha información será fijado por el personal de seguimiento, de acuerdo con la complejidad de esta, pero nunca podrá exceder de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del requerimiento.</p> <p>Dicho plazo únicamente podrá ser ampliado por el número de días que el personal de seguimiento determine, cuando a su juicio, se proporcionen razones suficientes para ello.</p>	
12		<p>En caso de omisión, después de un segundo requerimiento con igual plazo, de persistir el incumplimiento de lo solicitado, se acreditará la falta de interés.</p>	
13	<p>Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación</p> <p>DQ</p>	<p>En caso de que la persona responsable de dar cumplimiento a las medidas administrativas o de reparación, refiera por escrito de forma fundada y motivada la imposibilidad de materializar el cumplimiento de las medidas administrativas y de reparación que se hayan convenido u ordenado, según sea el caso, la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación, realizará un análisis del caso expuesto, para en caso de ser procedente el seguimiento quedara concluido por imposible cumplimiento, y el expediente será enviado a la Jefatura de Departamento de Información y Archivo para su archivo.</p>	<p>Acta circunstanciada</p> <p>Acuerdo de trámite (cierre de seguimiento)</p> <p>Formato de Resguardo</p>
14	DQ	<p>Se elaborará el acuerdo de trámite de cierre de seguimiento correspondiente, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de verificación de cumplimiento total de la última medida o de la última gestión realizada, dependiendo de la causal de cierre.</p>	<p>Acuerdo de trámite (cierre de seguimiento)</p>
15	<p>Jefatura de Departamento de Medidas Administrativas y de Reparación "A y B"</p>	<p>Una vez emitido el acuerdo de trámite de cierre de seguimiento, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la emisión, se elaborarán las notificaciones a las partes.</p>	<p>Oficio de notificación o correo electrónico</p>
16	<p>Jefatura de Departamento de Medidas Administrativas y de Reparación "A y B"</p>	<p>Cerrado el seguimiento, el expediente será enviado a la Jefatura de Departamento de Información y Archivo para su resguardo en el archivo, el mismo día de su conclusión.</p>	<p>Formato de resguardo</p>
17	DGAQ	<p>Tratándose de los acuerdos de cierre de petición, y que se solicite la reapertura se emitirá un Acuerdo de Trámite signado por la persona titular de la DGAQ, para su remisión a la DQ.</p>	<p>Acuerdo de trámite</p>
Fin del procedimiento			

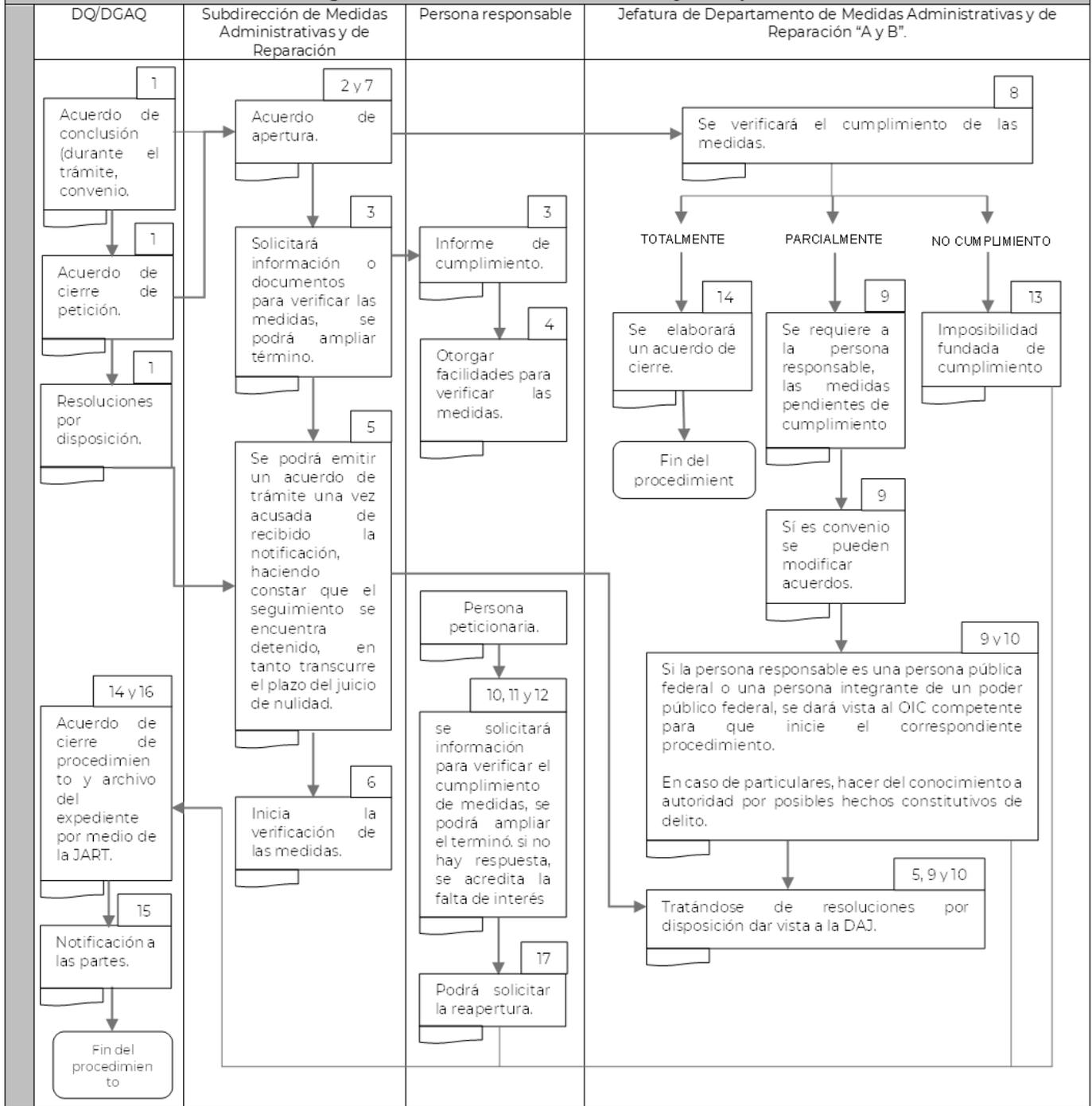




Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

PROCEDIMIENTOS DE DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS
7.3-Seguimiento de Medidas Administrativas y de Reparación.





7.4 RECURSO DE REVISIÓN

Los interesados afectados por los actos y resoluciones de las autoridades administrativas que pongan fin al procedimiento administrativo, a una instancia o resuelvan un expediente, podrán interponer el recurso de revisión o, cuando proceda, intentar la vía jurisdiccional que corresponda. (Artículo 83 LFPA).

Políticas y normas de operación:

- A)** Para el trámite y la resolución del recurso de revisión se seguirá lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- B)** Es un procedimiento de estricto derecho, por lo que no opera la suplencia de la deficiencia de la queja.
- C)** De conformidad con el artículo 85 de la LFPA el término para su interposición será de quince días contado a partir del día siguiente a aquél en que hubiere surtido efectos la notificación de la resolución que se recurra.
- D)** Será resuelto por el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto recurrido.

Procedimiento:

- I.** Recibido el escrito de recurso de revisión contra acuerdos y resoluciones que pongan fin al trámite de la queja, la DGAQ lo registrará en el libro de gobierno y le asignará un número consecutivo de expediente por año.
- II.** Una vez recibido el escrito de Recurso de Revisión se verificará su procedencia, lo que se realizará en un máximo de 05 días hábiles a partir de que sea turnado a la DGAQ, por lo que se estará a lo siguiente:
 - a)** Si cumple con todos y cada uno de los requisitos legales, se admitirá, por lo que se emitirá el oficio correspondiente, que se notificará a la persona recurrente, en el que aunado a lo anterior se le informará que a partir de la admisión la autoridad revisora contará con un plazo de 03 meses para resolver lo conducente.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

- b)** Si no cumple con los requisitos de procedencia, se prevendrá a la persona promovente para que en el término de 05 días hábiles a partir de que surta efectos el requerimiento, los subsane y en caso de no desahogarlo se desechará el Recurso.
- c)** Una vez que la parte recurrente hubiera desahogado la prevención, es decir, que haya subsanado los requisitos faltantes, se procederá a admitir el Recurso de Revisión y se actuara de conformidad con el inciso a) anterior.
- III.** Admitido el recurso por cumplir con los requisitos de procedencia, si lo hubiera, se notificará a la persona tercera interesada, para que en el término de 10 días hábiles siguientes a la notificación manifieste lo que a su derecho convenga.
- IV.** De ser procedente el recurso y siempre que sea solicitado por la parte recurrente, se suspenderá la ejecución del acto.
- V.** Dentro de los 3 meses posteriores a la admisión del recurso, se emitirá la resolución.
- VI.** Todas las notificaciones dentro del trámite del Recurso de Revisión deberán efectuarse en el término de 10 días hábiles siguientes a la emisión del acto.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

7.4 RECURSO DE REVISIÓN			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo o Gestión
1	Personal designado por DGAQ	Recibido el escrito de recurso de revisión contra acuerdos y resoluciones que pongan fin al trámite de la queja, la DGAQ lo registrará en el libro de gobierno y le asignará un número consecutivo de expediente por año.	Acuse
2	Personal designado por DGAQ	Una vez recibido el escrito de Recurso de Revisión se verificará su procedencia, lo que se realizará en un máximo de 05 días hábiles a partir de que sea turnado a la DGAQ, por lo que se estará a lo siguiente: a) Si cumple con todos y cada uno de los requisitos legales, se admitirá, por lo que se emitirá el oficio correspondiente, que se notificará a la persona recurrente, en el que aunado a lo anterior se le informará que a partir de la admisión la autoridad revisora contará con un plazo de 03 meses para resolver lo conducente. b) Si no cumple con los requisitos de procedencia, se prevendrá a la persona promovente para que en el término de 05 días hábiles a partir de que surta efectos el requerimiento, los subsane y en caso de no desahogarlo se desechará el Recurso. c) Una vez que la parte recurrente hubiera desahogado la prevención, es decir, que haya subsanado los requisitos faltantes, se procederá a admitir el Recurso de Revisión y se actuara de conformidad con el inciso a) anterior.	Oficio de Admisión Oficio de Prevención
3	Personal designado por DGAQ	Admitido el recurso por cumplir con los requisitos de procedencia, si lo hubiera, se notificará a la persona tercera interesada, para que en el término de 10 días hábiles siguientes a la notificación manifieste lo que a su derecho convenga.	Oficio de vista
4	Personal designado por DGAQ	De ser procedente el recurso y siempre que sea solicitado por la parte recurrente, se suspenderá la ejecución del acto.	Acuerdo
5	DGAQ	Dentro de los 3 meses posteriores a la admisión del recurso, se emitirá la resolución.	Resolución
6	Personal designado por DGAQ	Todas las notificaciones dentro del trámite del Recurso de Revisión deberán efectuarse en el término de 10 días hábiles siguientes a la emisión del acto.	Oficios de Notificación
Fin del procedimiento			

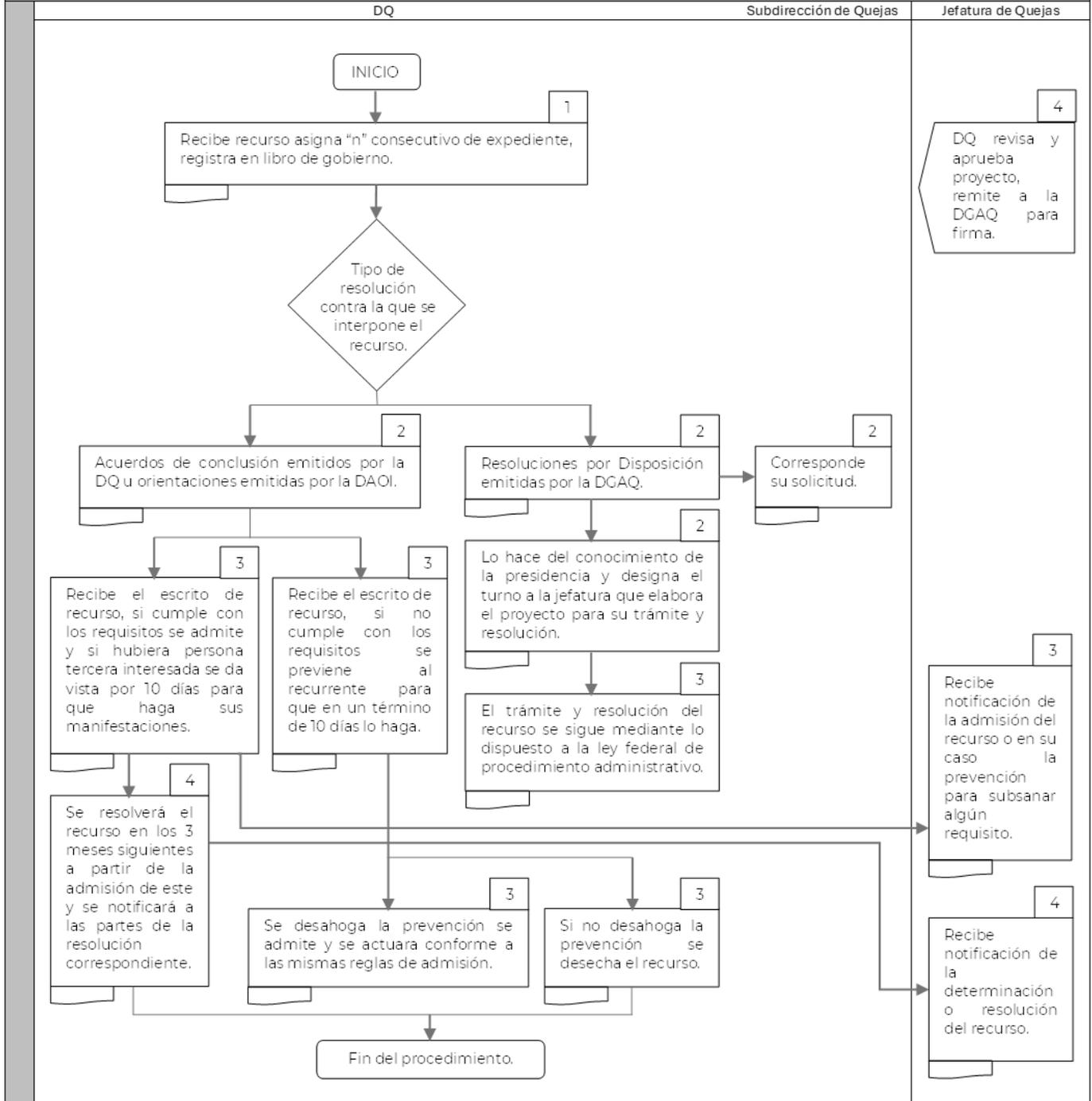




Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE QUEJAS
7.4-Recurso de Revisión.





Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas

Última reforma D.O.F. 04-07-2024

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

PRIMERO. Aprobado el presente Manual por la DGAQ, deberá presentarse para su aprobación en la siguiente sesión ordinaria de la Junta de Gobierno del CONAPRED.

SEGUNDO. El presente Manual entrará en vigor a los 60 días hábiles posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

TERCERO. Los asuntos tramitados a la entrada en vigor del presente Manual seguirán vigentes con la normativa aplicable al momento de su radicación.

Ciudad de México a 24 de noviembre de 2023.- Presidenta del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, **Claudia Olivia Morales Reza.**- Rúbrica

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

PRIMERO. Se comunica a las personas servidoras públicas y público en general, para todos los efectos legales y administrativos a que haya lugar, la dirección electrónica institucional donde se encuentra disponible para su consulta la actualización del Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Quejas del CONAPRED, ordenándose su publicación en el Diario Oficial de la Federación, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

SEGUNDO. En tanto se realiza la modificación del Manual de Organización Específico del CONAPRED, las referencias hechas a la Dirección de Admisibilidad, Información, Orientación y Mediación se entenderán hechas a la Dirección de Admisibilidad, Orientación e Información; las referencias hechas a la Subdirección de Orientación y Mediación y Subdirección de Admisibilidad, Información y Archivo se entenderán hechas a la Subdirección de Admisibilidad de Información; las referencias hechas a la Subdirección de Calificación y Conciliación, se entenderán hechas a la Subdirección de Quejas "B"; las referencias hechas a la Subdirección de Investigación y Conclusión, se entenderán hechas a la Subdirección de Quejas "A".

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

Ciudad de México a 24 de junio de 2024.- Presidenta del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, **Claudia Olivia Morales Reza.**- Rúbrica

