



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

INFORME CASOS ATENDIDOS EN EL COPRED 2024

Coordinación de Atención y Educación





CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



COPRED

DATOS DE ATENCIÓN 2024

Coordinación de Atención

- El área realiza las siguientes tareas:
 1. Funciona como Unidad de Atención (recibe denuncias por presuntos actos de discriminación)
 1. Analiza las denuncias y las clasifica en:
 - a) Gestión
 - b) Orientación
 - c) Canalización
 - d) Expedientes de queja o reclamación
 1. Lleva a cabo el procedimiento de queja o reclamación lo cual implica el estudio del caso, las notificaciones, la facilitación de las conciliaciones, la realización de convenios de conciliación, y en su caso, la investigación, el estudio y emisión de una opinión jurídica.
- ★ La subdirección jurídica está integrada por 11 personas, las cuales incluyen abogados y abogadas, así como personal administrativo y de apoyo legal. Llevan a cabo otras tareas como el área jurídica del Consejo y la emisión de opiniones consultivas y reportes administrativos.
- ★ La atención inicial y la integración de los expedientes es proporcionada por 4 abogados/as.

Procedimiento ante el COPRED





Distribución de expedientes por persona abogada

Atenciones durante 2024

Número total de atenciones por vía de ingreso	
Vía de ingreso	Número de atenciones
Comparecencia	698
Teléfono	356
Correo electrónico	339
LLAVE CDMX	180
Canalización	77
Escrito	81
Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC)	65
De oficio	3
Medios de comunicación	1
Línea No Discriminación	1
Redes sociales	1
Total	1,802

Durante 2024 se brindaron 1,802 atenciones a personas peticionarias que denunciaron situaciones violatorias a sus derechos humanos ya sea de manera presencial, por vía telefónica, correo electrónico, LLAVE CDMX, el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), canalización u otro.

Atenciones durante 2024

Grupo de población	Número de personas
Mujeres	724
Población LGBTTTI+	228
Personas con discapacidad	204
Niñas y niños	71
Personas mayores	57
Personas jóvenes	30
Personas migrantes, refugiadas y solicitantes de asilo	21
Personas que viven con VIH/sida	14
Personas en situación de calle	11
Personas privadas de su libertad en centros de reclusión	5
Afrodescendientes	5
Trabajadoras del hogar	5
Personas indígenas	5
Comunidad judía	2
Personas con tatuajes y/o perforaciones	2
Trabajadoras (es) sexuales	2
Personas de talla baja	1
Personas que no se identifican con ningún grupo	559

Por sexto año consecutivo la atención a mujeres víctimas de posibles actos de discriminación sigue repuntando.

Asimismo, la atención a la población LGBTTTI+ y a personas con discapacidad que se encuentran entre los tres grupos de atención prioritaria más atendidos al igual que el año pasado.

Las mujeres continúan siendo el grupo de atención prioritaria que más presenta denuncias ante el COPRED, tomando en consideración las interseccionalidades.

Mujeres 54.92 %

Hombres 42.91 %

Intervenciones de oficio anónimas o colectivas 2.16 %

Atenciones durante 2024

Modalidad de Intervención	Número de atenciones
Orientación	1344
Gestiones	282
Queja	130
Canalización	39
Reclamación	12
Total	1,807*

Las gestiones son acciones encaminadas a resolver en forma inmediata las problemáticas planteadas y buscan prevenir la violación a los derechos humanos con motivo de las presuntas prácticas de discriminación.

*El total no coincide con el número de atenciones reportadas ya que se iniciaron dos expedientes de queja y tres de reclamación de atenciones brindadas en el 2022 y 2023 (Q-005-2024, Q-090-2024, R-001-2024, R-004-2024 y R-008-2024)

Atenciones durante 2024

Tipo de expediente	Número de expedientes abiertos.
Queja	130
Reclamación	12
Total	142

Expedientes de Queja:
Presuntos actos discriminatorios llevados a cabo por particulares, personas físicas o morales.

Expedientes de Reclamación:
Presuntos actos discriminatorios realizados por personas servidoras públicas o instancias públicas.

Atenciones durante 2024

Motivos de discriminación

Motivo	Quejas	Reclamaciones	Total
Discapacidad	26	5	31
Embarazo	24	1	25
Condición de salud	20	-	20
Apariencia física	13	1	14
Identidad de género	9	4	13
Género	12	-	12
Edad	7	-	7
Orientación y/o preferencia sexual	7	-	7
Tono de piel	4	-	4
Cualquier otra	3	-	3
Condición jurídica	3	-	3
Homofobia	3	-	3
Maternidad	1	1	2
Lesbofobia	2	-	2
Transfobia	2	-	2
Opiniones	1	-	1
Bifobia	1	-	1

Motivo	Quejas	Reclamaciones	Total
Condición migratoria	1	-	1
Estado civil	1	-	1
Expresión de rol de género	1	-	1
Forma de actuar	1	-	1
Opiniones políticas	1	-	1
Origen nacional	1	-	1
Religión	1	-	1
Xenofobia	1	-	1

Discriminación por embarazo en la CDMX entre 2014 y 2024:

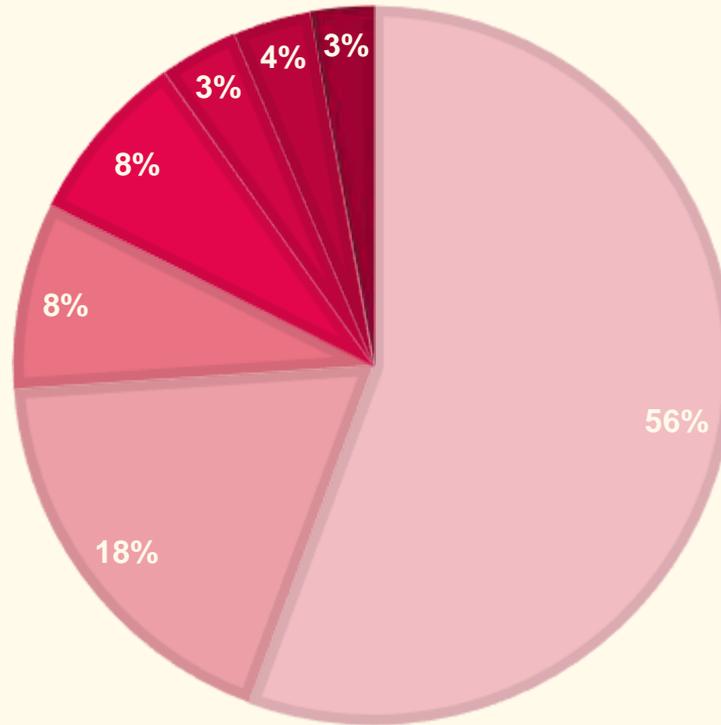
COPRED: +550 casos

CONAPRED: +360 casos

Atenciones durante 2024

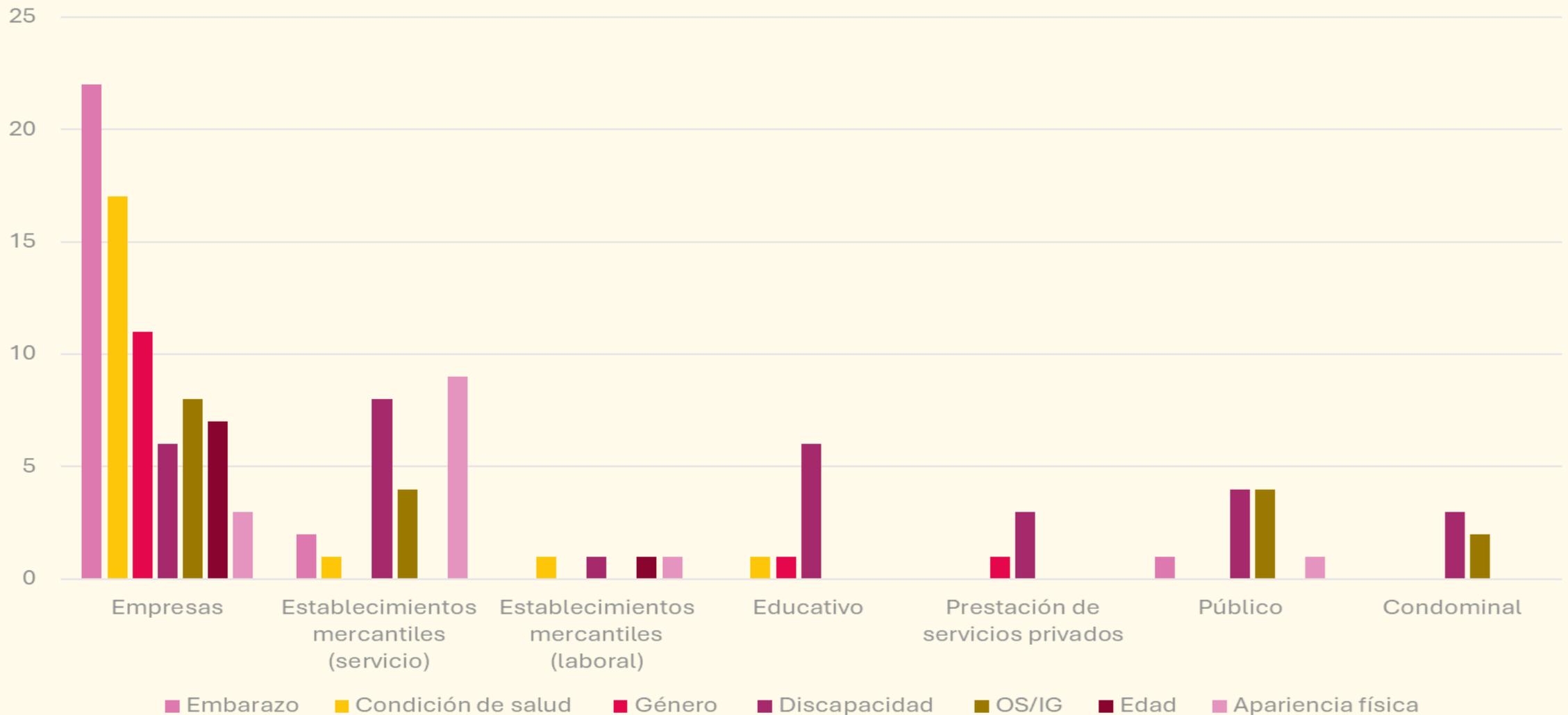
ÁMBITO

- Laboral
- Establecimientos mercantiles
- Educativo
- Público
- Condominal
- Prestación de servicios privados
- Establecimientos mercantiles/Laboral



Atenciones durante 2024

Ámbito y motivo de discriminación



OPINIONES CONSULTIVAS FGJ

OPINIONES CONSULTIVAS 2013-2024	
Opiniones solicitadas	750
Opiniones emitidas	371

Opinión del Consejo con base a los estándares nacionales e internacionales, frente a solicitudes relacionadas con el derecho a la no discriminación



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



COPRED

INFORME SOBRE LAS CONCILIACIONES REALIZADAS EN EL CONSEJO 2019-2024

QUÉ SON LAS CONCILIACIONES

- Una vez que un asunto es calificado como un presunto acto discriminatorio, se inicia una **etapa conciliatoria**.
- Su objeto es que las partes puedan llevar a cabo un **diálogo** para llegar a **acuerdos tendientes a la restitución o reparación del daño** de la persona cuyo derecho se vio vulnerado.
- En caso de no comparecer la responsable, se tendrán por ciertos los hechos discriminatorios

INFORME SOBRE CONCILIACIONES

- **El documento informa sobre las audiencias de conciliación celebradas entre 2019 y 2024.**
- **Se analizaron 99 casos de discriminación que concluyeron con convenios en audiencias de conciliación.**
- **Se utilizaron dos bases de datos: una con 116 observaciones de personas y otra con 99 observaciones para casos y 100 para audiencias.**

DISTRIBUCIÓN DE LOS CASOS

- **Por Alcaldía:**
 - Cuauhtémoc registró la mayor cantidad de casos (31%).
 - En cuatro alcaldías no se reportaron casos.
- **Por Ámbito:**
 - Mayoría en el ámbito laboral (60.6%).
 - Otros ámbitos: comercial (22.2%), educativo (10.1%), recreación (5.1%).
- **Por Tipo de Hecho:**
 - 59% de los casos involucraron impedimento de acceso o negación de servicio.
 - 41.1% de los casos laborales implicaron despidos.
 - 46.6% de los casos laborales tuvieron dos o más tipos de hechos discriminatorios.

DESARROLLO DE LAS AUDIENCIAS

De un total de 100 convenios:

- **Cantidad de audiencias por caso:**
 - 52% se resolvieron en una sola audiencia.
 - 45% requirieron dos audiencias.
- **Representación de las partes:**
 - 62% de los responsables fueron representados por apoderados legales.
 - 91% de las agraviadas no tuvieron representación legal externa.
- **Pretensiones más frecuentes:**
 - En el ámbito laboral, la compensación económica fue la más común (58.6%).
 - En otros ámbitos, la medida más solicitada fue la no repetición (68.6%).

CONTENIDO Y RESULTADO DE LOS CONVENIOS

Tipo de acuerdos más frecuentes:

- 65% incluyó capacitación del personal responsable.
- 39% incluyó medidas de compensación económica.
- 28% incluyó revisión de normatividad o protocolos.

Medidas de reparación integral:

- 69% de los convenios incluyeron medidas de no repetición.
- 40% incluyeron medidas de compensación.
- 23% incluyeron medidas de satisfacción.

Asociaciones estadísticamente significativas:

- Los casos laborales tendieron a involucrar despidos y violencia de género.
- El ámbito social influye en el tiempo de resolución y número de acuerdos.
- La discriminación basada en discapacidad y género estuvo asociada con la negación de acceso o despidos.

CONTENIDO Y RESULTADO DE LOS CONVENIOS

Pretensión más frecuente en ámbito laboral: Reparación económica (58.6%)

- Pretensión más frecuente en otros ámbitos: Medidas de no repetición (68.6%)
- Pretensión de medidas específicas (laboral): 25.9%
- Pretensión de medidas específicas (otros ámbitos): 48.6%
- Representantes de responsables que no fijaron postura o negaron hechos: Mayoritario en casos laborales
- Convenios con medidas inicialmente pretendidas por agraviadas: 75%
- Convenios con dos acuerdos (44%)

CONCLUSIONES

- La conciliación es un mecanismo eficaz para atender casos de discriminación.
- El ámbito laboral representa el mayor número de casos y requiere especial atención.
- El COPRED tiene una obligación ante la desigualdad cada vez más evidente de la representación legal para las personas agraviadas.
- Se seguirán analizando patrones de discriminación para mejorar estrategias de prevención



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



COPRED

OPINIONES JURÍDICAS 2024

Atenciones durante 2024

Opiniones jurídicas

Los grupos de población afectados:

- Mujeres
- Mujeres lesbianas
- Hombres gays
- Niñas y niños
- Personas con discapacidad intelectual

Empresa dedicada al industria del acero, empresa de construcción , call center, restaurante, supermercado y salón de eventos sociales.

Durante 2024 se emitieron 8 opiniones jurídicas relacionadas con los siguientes motivos*:

- Condición de salud (2)
- Orientación y/o preferencia sexual, homofobia (2)
- Embarazo (2)
- Género (2)
- Racismo (1)
- Discapacidad(1)
- Lesbofobia (1)

*Debe señalarse que en algunas opiniones se puede encontrar más de un motivo.

5 opiniones fueron impugnadas

Atenciones durante 2024

Opiniones jurídicas

Expediente	Motivo de discriminación	Consecutivo de opiniones jurídicas
Q-048-2023	Condición de salud y género	OJ/COPRED/01-2024
Q-046-2022	Condición de salud	OJ/COPRED/02-2024
Q-122-2023	Género	OJ/COPRED/03-2024
Q-029-2023	Orientación	OJ/COPRED/04-2024
Q-137-2023	Racismo	OJ/COPRED/05-2024
Q-020-2024	Discapacidad	OJ/COPRED/06-2024
Q-069-2021	Orientación	OJ/COPRED/07-2024
Q-090-2024	Orientación sexual	OJ/COPRED/08-2024



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



COPRED

OPINIONES CONSULTIVAS SOLICITADAS POR SOCIEDAD CIVIL

O.C. 01/2024 “Perfilamiento Racial en tiendas de autoservicio” Septiembre 2024

Objetivo

- Visibilizar, des-normalizar, atender y prevenir la discriminación racial en tiendas de autoservicio.
- Emitir criterios orientadores sobre el perfilamiento racial en la Ciudad de México.

Casos documentados

- 14 casos analizados sobre discriminación racial en tiendas de autoservicio (Copred y Racistómetro).
- La opinión no resuelve casos individuales sino que establece criterios generales.
- Se identificaron prácticas racistas en:
 - Acceso: restricciones por apariencia o identidad.
 - Movilidad: limitaciones para desplazarse dentro del establecimiento.
 - Trato: maltrato o microagresiones hacia grupos racializados.

O.C. 01/2024

Concepto de racismo y perfilamiento racial

- El racismo es un sistema estructural que jerarquiza a las personas según su origen étnico/nacional, fenotipo o color de piel.

Perfilamiento racial:

- Práctica basada en prejuicios, no en comportamientos individuales.
- Realizada por agentes de seguridad o encargados de hacer cumplir el orden.
- Se justifica con argumentos de control, vigilancia o sanción, sin motivos legítimos.

Elementos del perfilamiento racial

1. Trato diferenciado a una persona o grupo.
2. Basado en prejuicios subjetivos (color de piel, origen, vestimenta, tatuajes, etc.).
3. Aplicado por agentes de seguridad o personal encargado de hacer cumplir normas.
4. Pretende justificar acciones de control sin fundamentos reales.

- No hay motivo legítimo, solo estereotipos

O.C. 01/2024

Medidas sugeridas para tiendas de autoservicio

1. Reconocer y visibilizar la discriminación.
2. Adoptar los principios del Decálogo y la Guía de Servicios sin Discriminación del COPRED.
3. Cumplir con estándares y principios de derechos humanos en protocolos internos.
4. Prohibir expresamente la discriminación en reglamentos y normativas.
5. Cumplir con la Ley de Establecimientos Mercantiles de la CDMX (capacitación y señalización).
6. Revisar protocolos de seguridad para evitar discriminación.
7. Asumir la responsabilidad en la protección de derechos de la clientela.
8. Implementar campañas internas y corporativas sobre no discriminación y antirracismo.
9. Informar al COPRED sobre el cumplimiento de estas recomendaciones.

O.C. 02/2024 “Acceso a baños sin discriminación para personas trans” diciembre 2024

Objetivo

- Garantizar el acceso libre de discriminación a baños públicos para personas trans y no binarias en la Ciudad de México.
- Establecer criterios legales y estándares de inclusión para baños universales, incluyentes y seguros.

Contexto y justificación

- Denuncias crecientes de discriminación y violencia hacia personas trans y no binarias en baños públicos (Casos Copred y plataforma Visible)
- Discriminación estructural hacia personas con identidades y expresiones de género no cisgénero.
- Marco normativo vigente protege el derecho a la identidad de género y el acceso sin discriminación a espacios públicos.

O.C. 02/2024

Impacto de la discriminación contra personas trans

- La transfobia agrava la exclusión, pobreza y vulnerabilidad de la población trans.
- Encuesta Nacional sobre Diversidad Sexual y de Género (2021): el 0.9% de la población se identifica como trans, con alta concentración en CDMX.
- Barreras en salud, educación y empleo reducen su esperanza de vida.
- Negar el acceso a baños es ilegal y discriminatorio en cualquier espacio público o privado.

Medidas urgentes

- Revisión de políticas de acceso a baños en establecimientos públicos y privados.
- Campañas de sensibilización y capacitación sobre derechos de personas trans y no binarias.
- Compromiso institucional para eliminar la segregación basada en identidad de género.

O.C. 02/2024

Criterios para baños universales, incluyentes y seguros

1. Libres de discriminación: acceso sin restricciones ni intimidación.
2. Neutrales al género: accesibles para personas trans, no binarias y de género fluido.
3. Privacidad garantizada: cabinas seguras, cerraduras y espacio para pertenencias.
4. Accesibilidad: diseño adecuado para personas con discapacidad (rampas, barras de apoyo, superficies antideslizantes).
5. Espacio suficiente: circulación adecuada para sanitarios, cambiadores y vestidores.
6. Iluminación adecuada: mayor seguridad y prevención de riesgos.
7. Limpieza y mantenimiento: condiciones dignas y salubres.
8. Respeto a necesidades culturales: materiales neutros y diseño seguro.
9. Información clara y capacitación: señalización adecuada y formación en derechos humanos.
10. Gratuitos o de bajo costo: insumos básicos disponibles (papel, jabón, contenedores higiénicos).



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



COPRED

CUADERNO DE OPINIONES JURÍDICAS DEL CONSEJO PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN EN LA CIUDAD DE MÉXICO 2019-2024

Contenido

Objetivo

- Organizar y sistematizar los criterios emitidos por COPRED en forma de opiniones jurídicas.
- Establecer una línea de precedentes en materia de antidiscriminación.
- Reunir, clasificar y ofrecer alcances interpretativos sobre los criterios emitidos.

Estructura del Cuaderno

Sección 1: Temas Generales

- Conceptos de igualdad y no discriminación.
- Categorías sospechosas.
- Elementos para acreditar actos discriminatorios.
- Nivel de escrutinio.
- Criterio horizontal de los derechos humanos.
- Presunción de discriminación y carga de la prueba.

Contenido

Sección 2: Criterios Específicos

• Discriminación laboral

- Derecho al trabajo y derecho al mínimo vital.
- Violencia de género.
- Discriminación por embarazo, edad, condición de salud, orientación sexual y condición jurídica.

• Discriminación escolar

- Derecho humano a la educación.
- Derechos de niños, niñas y adolescentes e interés superior.
- Discriminación por discapacidad y ajustes razonables.
- Discriminación por apariencia física.
- Violencia de género.

• Discriminación en establecimientos

- Discriminación por género.
- Discriminación por forma de actuar.
- Racismo en establecimientos y asociaciones civiles.

Contenido

Sección 3: Medidas sugeridas por COPRED

- Capacitación y sensibilización del personal.
- Elaboración de protocolos, reglamentos internos, manuales y trípticos.
- Revisión de protocolos y reglamentos.
- Disculpas públicas.
- Diagnósticos internos.
- Medidas de no repetición.



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



COPRED

2025: Plataforma para la gestión de casos de discriminación

Proyecto plataforma web de captura y gestión de expedientes

- Conceptualización
- Desarrollo
- Implementación



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

