



MODELO DE ATENCIÓN

I. Justificación

El Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED o el Consejo, en lo sucesivo) es un organismo descentralizado sectorizado a la Secretaría de Desarrollo Social, rector en materia de no discriminación en la Ciudad de México, y entre sus atribuciones y facultades, está la promoción de una cultura de trato igualitario; la capacitación y sensibilización de personas servidoras públicas y de la ciudadanía en general; el análisis y elaboración de propuestas de políticas públicas y legislativas, así como la atención de quejas y reclamaciones en los casos de discriminación; acorde a lo establecido en la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (LPEDDF o la Ley) publicada en Gaceta Oficial en fecha 14 de octubre de 2020.

La Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal, establece en los artículos 35, fracción V; 37 fracciones XXIII y XXV; 54, 68 y 72; la facultad del COPRED para conocer de las solicitudes de defensa por los hechos, acciones, omisiones o prácticas discriminatorias mediante los trámites de queja o reclamación, o bien por medio de la orientación o canalización.

Entre otras atribuciones del Consejo se encuentran la de proceder de oficio, cuando se tenga conocimiento de casos en los que se viole el derecho a la igualdad y no discriminación y sin que medie una solicitud para tal efecto; proporcionar los servicios de asesoría, orientación y capacitación integral a personas, grupos y comunidades en situación de discriminación; atender las solicitudes de las personas para su defensa por presuntos actos discriminatorios, conforme a lo establecido en la Ley; así como orientar y canalizar a las personas, grupos y comunidades en situación de discriminación a la instancia correspondiente para emitir alguna queja o reclamación por presuntas conductas discriminatorias provenientes tanto de personas servidoras públicas o autoridades de la Ciudad de México, como de particulares.

II. Entrevista

- a. Procedimiento de detección de necesidades específicas del caso en concreto.
 - i. Interseccionalidad en el caso.



ii. Protocolo de entrevista con enfoque diferencial y especializado.

En la recepción de datos se identifica nítidamente entre parte agraviada y peticionaria.

Guía de entrevista:

El objetivo de este instrumento es crear una guía de entrevista breve para el personal del área de atención del COPRED, con preguntas detonantes, que de forma sencilla y rápida permitan detectar las necesidades a cubrir por parte de las personas que solicitan los servicios, por lo que se debe tener claro cuál es el fin de la entrevista sobre los siguientes componentes:

¿Qué buscamos en una entrevista?

- La clasificación y sistematización de los datos que nos proporciona un peticionario de manera general que son importantes para la adecuada integración de un presunto acto de discriminación atribuible a una persona física o moral.

Es necesario determinar la información necesaria (se debe tener claro cuál es el fin de la entrevista), registrar la información de manera, ordenada a fin de que una persona ajena a la situación pueda comprender de manera sencilla el contexto y las violaciones que tienen lugar en cada caso.

- Es necesario recalcar que para tener un adecuado primer registro debemos de considerar algunos elementos fundamentales en la documentación de primera instancia

Por un lado el objeto legal de llevar a cabo asesoría técnica y legislativa en materia de derecho a la igualdad y a la no discriminación; dar trámite a los procedimientos de reclamación y quejas previstos en la Ley; capacitar y sensibilizar a ciudadanía, sociedad civil, personas del sector académico, privado y servicio público en materia de derechos humanos, igualdad y no discriminación, lo anterior de acuerdo a lo establecido en los artículos 37y 54 de la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México, así como el artículo 8 de su Estatuto Orgánico.

Ahora bien, salvo en contadas ocasiones, las violaciones a los derechos humanos no se desprenden de una narración simple o concisa, diversos factores influyen para que sea necesario todo un proceso que permita sistematizar una narración y documentar dicha violación.

Por lo que, a través de la entrevista, se plasma y presenta la información de violaciones a derechos humanos. El objetivo, al utilizar la entrevista, es reunir los datos necesarios para analizarlos y poder actuar de acuerdo a las posibilidades de respuesta que brinda el Consejo, además de nutrir, con estos datos, otro tipo de herramientas. El objetivo es conseguir, una narración completa y precisa



de un caso, soportada si es el caso, en documentos que acompañen los peticionarios. El objetivo será así mismo poder identificar los casos en los que el COPRED podrá realizar gestiones tendientes a la solución inmediata del asunto así como identificar de qué tipo de violación se trata facilitando su clasificación.

Existen ciertas características que deben considerarse para que la entrevista cumpla el objetivo propuesto:

- Valora el problema para ubicar aquello que permita determinar si lo planteado es competencia de la institución.
- Ubica los elementos para desmembrar las partes que configuren una panorámica general y particular del problema.
- Permite allegarnos de elementos necesarios para prever posibles acciones por parte del Consejo para solucionar el problema.

La cadena de evidencias necesarias para tener una entrevista exitosa

En el entendido de que la entrevista debe ser la herramienta que permita identificar la existencia o no de una violación de manera precisa, debe responder a ciertas características que presentan los casos de violaciones a derechos humanos y los entrevistadores deberán estar atentos a identificarlas. Los hechos suelen tener una temporalidad efímera (se pierden con el paso del tiempo) Esos mismos hechos pueden ocurrir en otros lugares (pero nadie lo sabrá a menos que se documente). Es importante que personal del área de atención del Consejo tenga en cuenta que de la narración de los hechos se ha establecido un registro histórico que contribuye también a la determinación de acciones.

Existen datos de tiempo, de lugar y de personas que son indispensables para lograr una entrevista exitosa, debemos tener cuidado en tener claro un recuento histórico de los hechos, en diversas ocasiones, la persona peticionaria acude al Consejo con el fin de hacer del conocimiento un hecho que considera violatorio o extremo dentro de una situación que ya vive de manera cotidiana.

- Tiempo: Día, mes, año: evitar frases como, “En el día de ayer...”, “El presente año...”, etc.
- Lugar: Calle, número, colonia, delegación, municipio y estado. paraje o calle, solar, comunidad, municipio y Estado.



- Personas: Agraviados: nombre completo, sexo, edad., ocupación, organización política o social, nacionalidad. ¿Pertenece a algún grupo de población?, ¿habla castellano? Debemos ser cuidadoso mantener siempre un respeto hacia la persona en caso de que no quiera proporcionar los datos así como tacto para preguntas relacionadas con orientación sexual, la información de este tipo solo se debe preguntar en caso de que se identifique que la violación está relacionada con la misma.
- Autoridad: Nombre completo o características. Ejemplo: Corporación, número de placa, etc.
- En el caso en que participen varias autoridades es necesario poder distinguir cual es la responsable de la violación principal, esto lo podemos hacer considerando ciertos aspectos de la narración, tales como:
 - Identificación del problema: El conocimiento del entrevistador es fundamental para poder identificar las violaciones que se desprenden de un relato. La interdependencia e indivisibilidad de los derechos humanos pueden en ocasiones dificultar nuestro trabajo para comprender la problemática, es por esto que siempre es necesario un conocimiento claro del contexto en el que se desarrolla la violación.
 - Redacción: La forma de redactar la entrevista es fundamental para poder lograr el objetivo de la misma, por ejemplo: En caso de que existan varias autoridades debemos tener clara cuál es la violación principal, es decir analizar a priori, el curso que puede tener la queja, ¿se trata de una violación por parte de elementos de seguridad pública?, ¿se trata de una cuestión jurisdiccional, laboral?, ¿es una violación grave?, ¿la víctima de la violación forma parte de un grupo en condición de vulnerabilidad?, ¿qué quiere el peticionario?

Por lo que se sugiere que en caso de que existan varias autoridades que puedan determinar la ruta a investigar se haga una narración previa de los hechos un pequeño resumen donde quede claro cuál es la autoridad que identificamos como principal.

III. Procedimientos

En el área de Atención Ciudadana del Consejo se conoce de las solicitudes de defensa por actos presuntamente discriminatorios, las que deben ser calificadas por el personal del Consejo, al respecto



se señala que en todos los casos se proporciona la atención, pero del total de solicitudes no necesariamente a todas se les inicia expediente de queja o reclamación por actos discriminatorios, consecuentemente en aquellos casos, la atención consiste en la orientación, la canalización o la gestión según amerite.

- a.** Los medios por los que se activa la competencia del COPRED¹ son los siguientes:
1. De oficio, previa determinación de la Presidencia del Consejo, examinando los criterios de gravedad y relevancia del asunto.
 2. Por comparecencia, cuando la parte peticionaria acude directamente al Consejo.
 3. Por escrito, en los cuales en su caso cabe la prevención para aclaración de hechos.
 4. Por vía telefónica, en los que se requerirá ratificación.
 - i. Comunicación directa a los números del Consejo y,
 - ii. Locatel a través de la "Línea No Discriminación", si bien se registra como ingreso telefónico cuenta con una plataforma electrónica.
 4. Por correo electrónico, a través de la cuenta *quejas.copred@gmail.com*; misma que se encuentra direccionada con el portal electrónico del Consejo (<http://copred.cdmx.gob.mx/>) concretamente en la liga: <http://www.copred.cdmx.gob.mx/servicios/servicio/denuncia>
 5. Por solicitud de atención derivada de la canalización de otra autoridad, cuyo caso, procede una respuesta a la autoridad que canaliza.
- b.** Al ingresar un asunto, se abren dos tipos de posibilidades derivado del análisis de la narración de hechos, y los elementos que ha descrito la doctrina, o bien, los hechos narrados no activa la intervención en el tramo de control del Consejo, ya sea, porque son autoridades federales o de otra entidad federativa o bien que no conllevan elementos que impliquen discriminación, o bien si de la narración de los hechos, estos dan indicios para establecer si el acto contienen elementos que conlleven a una calificación presunta de discriminación competencia del COPRED conforme al artículo 5 de la LPEDCM.

¹ Artículo 60 de la LPEDDF.



Mecanismos de atención en los que, de los hechos narrados, no se activa la competencia del COPRED, la modalidad de intervención podrá ser la siguiente:

1. Orientación, se brinda asesoría al efecto.
2. Canalización, se remite a la instancia o institución correspondiente, pudiendo ser:

Grupo de Población	Institución
Mujeres	<ul style="list-style-type: none">• Seguro de Desempleo• Procuraduría de la Defensa del Trabajo (PROFEDET)• Procuraduría General de Justicia de la CDMX (FGJ)
Hombres	<ul style="list-style-type: none">• Procuraduría General de Justicia de la CDMX (FGJ)• Defensoría Pública de la CDMX• Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)
Indígenas	<ul style="list-style-type: none">• Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes (SEPI)
Migrantes	<ul style="list-style-type: none">• Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México (SIBISO))
Infancia	<ul style="list-style-type: none">• Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la CDMX (DIF-CDMX)• Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México (SECTEI)• Secretaría de Educación Pública (SEP)• Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)
LGBTTI	<ul style="list-style-type: none">• Clínica Especializada CONDESA• Fiscalía General de Justicia de la CDMX (FGJ)• Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)
Situación de calle	<ul style="list-style-type: none">• Instituto de Atención a Poblaciones Prioritarias (IAPP)• Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México (SIBISO)• El Caracol A.C.• Ednica IAP
Adultos mayores	<ul style="list-style-type: none">• Instituto para el Envejecimiento Digno (INED)• Junta de Asistencia Privada de la Ciudad de México
Personas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none">• Instituto de las Personas con Discapacidad CDMX (Indiscapacidad)• Procuraduría Social de la CDMX (PROSOC)
Psicosocial	<ul style="list-style-type: none">• Hospital de las Emociones de la CDMX (Atención a personas hasta los 29 años de edad)• Secretaría de Salud de la CDMX (SEDESA)



Nota: Se debe hacer mención, que las canalizaciones a las instancias o autoridades antes descritas, son ejemplos generales, que dependiendo de cada caso en particular, pudieran ser canalizados a otra dependencia distinta a las ya mencionadas.

En caso de que la conducta discriminatoria involucre a Servidores Públicos de dependencias del Gobierno Federal y/o éstas ocurran fuera de la Ciudad de México, el asunto será canalizado al Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), abarcando todos los grupos de población anteriormente descritos.

Ahora bien, en el supuesto que de los hechos narrados por parte del peticionario, además de las violaciones al derecho a la no discriminación, se adviertan otros derechos vulnerados, o que por la gravedad del asunto requiera de alguna intervención inmediata, en estos casos se canalizará a la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCM).

3. Gestión, la que consiste en que la orientación se acompaña de diversos apoyos como pueden ser: llamadas telefónicas, recabar información para la persona peticionaria; asimismo la emisión de exhortos u oficios de colaboración que realiza el Consejo como medida preventiva de posibles conductas discriminatorias, pertenecen a este rubro.
4. Improcedencia. Esta modalidad de intervención podrá ser modificada en caso de incluirse nuevos elementos al caso.
5. Existen otras acciones complementarias en la atención de estos asuntos que se realizan con la intención de brindar una atención integral a cada caso y que varían según el caso en la elaboración de oficios, que se traducen en canalización y exhortos.

En el caso, que derivado de los hechos narrados, se advierten elementos que permitan considerar la existencia de discriminación de alguna persona que vive o transita en la Ciudad de México, por lo que lo procedente es iniciar expediente en los que caben dos posibilidades:

- i.1. Queja.- Tratándose de presuntos actos discriminatorios llevados a cabo por particulares, personas físicas o morales, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 72 y demás relacionados de la LPEDCM.



i.2. Reclamación.- Tratándose de presuntos actos discriminatorios realizados por personas servidoras públicas o instancias públicas, de conformidad con el artículo 68 y demás relacionados.

Cada asunto que se atiende se le asigna un número consecutivo de atención, numeración independiente de los números de expediente de los procedimientos de queja o reclamación. Esto es, toda queja o reclamación cuenta también con un número consecutivo de atención, pero no toda atención necesariamente contará con un número de expediente, debido a la cantidad de asuntos que no califican como de presuntas conductas discriminatorias o bien son improcedentes por cuestiones de competencia, entre otros.

Las quejas y reclamaciones por su parte, al tratarse de vías diferentes con procedimientos particulares, cuentan cada una con su propia numeración de expedientes.

En todos los casos, se debe llenar un formulario, el Formato Único de Atención Ciudadana (FUAC).

c. Concurrencia.

En los casos de atención de competencias, exista concurrencia en el conocimiento de acciones, omisiones o prácticas discriminatorias se prevén dos posibilidades:

- i. Cuando conozca la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal y ésta admita la queja, el Consejo dejará de conocer los hechos que dieron fundamento al expediente
- ii. Cuando conozca el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), a partir del ámbito de competencia y de la naturaleza de la queja o reclamación, el Consejo solicitará a la instancia nacional la derivación del mismo para su tramitación a nivel local.



Cabe aclarar que si bien, hay atenciones que concluyen con la canalización a instancia o la gestión, es posible también que en la tramitación de los expedientes de queja o de reclamación, sea necesario canalizar durante el procedimiento, sin que esto implique necesariamente la conclusión del procedimiento ante el Consejo.

d. Conciliación.

Una vez que un asunto es calificado como presunto acto discriminatorio, tratándose de las quejas se inicia una etapa eminentemente conciliatoria por lo que es necesario convocar a las dos partes con el objeto de que en una reunión pueda llevarse a cabo un diálogo entre ambas a fin de que lleguen a acuerdos tendientes a la restitución o medidas de satisfacción de la persona cuyo derecho se vio vulnerado.

En caso de no comparecer la parte responsable de las presuntas conductas discriminatorias, a la audiencia de conciliación a que se refiere el párrafo anterior, se tendrán por ciertos los hechos discriminatorios imputados en su contra, salvo prueba en contrario. La reunión de conciliación solo podrá ser diferida si alguna de las partes o ambas acreditan que existe una razón fundada para no acudir o si alguna de las partes o ambas no se presentan a la reunión y lo justifican dentro de los tres días hábiles posteriores.

De conformidad con lo establecido en la normatividad de la materia, el Consejo tiene atribución para dar seguimiento al cumplimiento o no de los acuerdos a los que se arribe durante la reunión conciliatoria lo que se hace de diferentes formas, dejando siempre registro documental de los movimientos. Cumplidos los acuerdos, se estará en posibilidad de concluir el expediente.

En el caso de las reclamaciones, el procedimiento es diferente toda vez que no parte de la convocatoria a una reunión conciliatoria, sino de la solicitud de informe al ente público acerca de los hechos presuntamente discriminatorios que refiere la parte peticionaria, a fin de que se pronuncien al respecto. Una vez recibido el informe, en los casos cuya naturaleza lo permita, se propondrá la conciliación entre la parte peticionaria y las personas servidoras públicas o la entidad presuntamente responsables.



Cuando la reclamación o queja no se resuelva en la etapa de conciliación, el Consejo iniciará las investigaciones del caso, para lo cual tendrá las siguientes facultades: Solicitar a las autoridades o personas servidoras públicas, así como a particulares a quienes se imputen conductas discriminatorias, la presentación de informes o documentos relacionados con el asunto materia de la investigación; practicar inspecciones a las autoridades; citar a las personas que deben comparecer como testigos o peritos, así como efectuar todas las demás acciones que se consideren convenientes para el mejor conocimiento del asunto.

Derivado del trámite de las Quejas y Reclamaciones, en caso de acreditarse el acto o actos discriminatorios y no se llegue a una solución a favor de la parte peticionaria, se emitirá una resolución la cual estará basada en las constancias que integren el expediente respectivo.

IV. La determinación de un expediente.

La determinación de un expediente puede estar ubicada en cualquiera de las siguientes opciones:

- a. Mientras que los asuntos que no cursan con actos discriminatorios se agotan con la atención que se les brinde,
- b. En los procedimientos de queja o reclamación pueden ser concluidos por:
 1. Canalización a otra instancia o instancias;
 2. Actualización de los supuestos contenidos en el artículo 54 de la LPEDCM
 3. Falta de elementos;
 4. Desistimiento;
 5. Falta de interés;
 6. Resuelto durante el trámite;
 7. Conciliación;
 8. Emisión de una Opinión Jurídica.

Dicho cierre de procedimiento es formalizado en un oficio denominado **Acuerdo de Conclusión** en el que, además de asentar la causal de conclusión, se acompaña de una relación de las actuaciones efectuadas durante la tramitación del expediente.



De manera transversal en todo el proceso de atención del COPRED, se implementarán las mejores prácticas en la materia, un enfoque diferencial y especializado, así como en la determinación se buscará la implementación de un efecto transformador que abone a la implementación de acciones estructurales contra visiones estereotipadas y discriminatorias en la Ciudad de México.

PROCEDIMIENTO (*DESCRIPCIÓN NARRATIVA*)

Nombre de Procedimiento: Procedimiento de Queja y Reclamación.

Objetivo General: Brindar atención a las personas por presuntos actos discriminatorios cometidos en la Ciudad de México por particulares, personas físicas o morales, o autoridades del Gobierno de la Ciudad de México.

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Persona peticionaria y/o persona agraviada	1	Solicita atención por presuntos actos discriminatorios cometidos en su contra.	1 día
Subdirección de Apoyo Jurídico	2	Conoce los hechos expuestos por la persona peticionaria.	1 día
	3	¿Es un presunto acto de discriminación? No: Explica las facultades y atribuciones del Consejo, brinda asesoría jurídica, orientación, realiza gestión (es) y/o canaliza ante la instancia competente. (Fin del Procedimiento) Sí: Pase al numeral 4.	1 día
	4	¿Es queja o reclamación? Es Queja: Continúa en numeral 5. Es Reclamación Continúa en numeral 20.	1 día
	5	Explica a la persona peticionaria en qué consiste el procedimiento de queja y asigna número de expediente.	1 día
	6	Elabora oficio mediante el cual invita a reunión conciliatoria a la persona presunta responsable y turna para su revisión al Coordinador (a) de Atención y Educación.	1 día
Coordinador(a) de Atención y Educación	7	Recibe y revisa el oficio. ¿Es correcto? No: Realiza observaciones y regresa a la Subdirección para su corrección. Pasa al numeral 6. Si: Aprueba, rubrica, firma y devuelve a la Subdirección para su notificación. Pasa al numeral 9.	5 días
Subdirección de Apoyo Jurídico	8	Efectúa notificación	10 días
Personas peticionarias y/o persona agraviada, Coordinador (a) de Atención y Educación y Subdirección de Apoyo Jurídico.	9	Celebran reunión conciliatoria. ¿Hay acuerdo entre las partes? NO: pasa al numeral 10. Sí: Se elabora acuerdo y se turna. Pasa al numeral 13	1 día
Subdirección de Atención Jurídica	10	Procede a revisión y análisis del expediente y elabora acuerdo de conclusión por: Canalización a otra instancia o instancias; falta de elementos; desistimiento; falta de Interés; o por emisión de una Opinión Jurídica y turna para su revisión al Coordinador (a) de Atención y Educación. Pasa al numeral 11.	5 días
Coordinador (a) de Atención y Educación	11	Recibe y revisa Acuerdo de Conclusión. ¿Es correcto? No: Regresa con observaciones. Pasa al numeral 10.	5 días



		Sí: Envía a la Subdirección de Apoyo Jurídico. Pasa al numeral 12.	
Subdirección de Atención Jurídica	12	Recaba firma de las partes. (Fin del procedimiento).	1 día
Coordinador (a) de Atención y Educación	13	Recibe y revisa el acuerdo. ¿Es correcto? No: Realiza observaciones. Pasa al numeral 14 Sí: Lo aprueba y solicita la firma de las partes. Pasa al numeral 15.	1 día
Persona peticionaria y/o persona agraviada, Coordinador (a) de Atención y Educación y Subdirección de Apoyo Jurídico	14	Conviene nuevamente los puntos de acuerdo. Repite numeral 13.	1 día
	15	Firma el convenio	1 día
Subdirección de Apoyo Jurídico	16	Da seguimiento al cumplimiento del convenio.	Variable
	17	Elabora acuerdo de conclusión y turna para su revisión al Coordinador (a) de Atención y Educación.	5 días
Coordinador (a) de Atención y Educación.	18	Recibe y revisa el acuerdo de conclusión. ¿Es correcto? No: Realiza observaciones y regresa a la Subdirección de Apoyo Jurídico para su corrección. Pasa al numeral 17. Sí: Aprueba, rubrica, firma y devuelve a la Subdirección de Apoyo Jurídico para su notificación. Pasa al numeral 19	5 días
Subdirección de Apoyo Jurídico	19	Recibe acuerdo y notifica a las partes. (Fin del Procedimiento).	10 días
	20	Explica a la persona peticionaria en qué consiste el procedimiento de reclamación y asigna número de expediente.	1 día
	21	Elabora oficio mediante el cual se solicita informe a la autoridad presunta responsable y turna para su revisión al Coordinador (a) de Atención y Educación.	1 día
Coordinador (a) de Atención y Educación.	22	Recibe y revisa el oficio. ¿Es correcto? No: Realiza observaciones y regresa a la Subdirección de Apoyo Jurídico para su corrección. Pasa al numeral 21. Si: Aprueba, rubrica, firma y devuelve a la Subdirección de Apoyo Jurídico para su notificación. Pasa al numeral 23.	5 días
Subdirección de Apoyo Jurídico	23	Notifica el oficio	10 días
Autoridad presunta responsable	24	Recibe notificación y procede a elaborar y envía el informe solicitado.	10 días
Subdirección de Apoyo Jurídico	25	Recibe el informe de la autoridad presunta responsable y analiza su contenido. ¿Existen elementos que confirman el acto discriminatorio? No: Pase a casilla 26 Sí: Pase a casilla 29	1 día
	26	Elabora acuerdo de conclusión por falta de elementos y turna para su revisión al Coordinador de Atención y Educación.	5 días
Coordinador (a) de Atención y Educación	27	Recibe y revisa el acuerdo de conclusión. ¿Es correcto? No: Realiza observaciones y regresa a la Subdirección de Apoyo Jurídico para su corrección. Pasa al numeral 26.	5 días



		Sí: Aprueba, rúbrica, firma y devuelve a la Subdirección de Apoyo Jurídico para su notificación. Pasa al numeral 28.	
Subdirección de Apoyo Jurídico	28	Notifica acuerdo administrativo a las partes. (Fin del procedimiento)	10 días
	29	Se invita a las partes a llegar a un acuerdo.	5 días
Persona peticionaria y/o persona agraviada, Coordinador (a) de Atención y Educación	30	Celebran reunión conciliatoria. ¿Hay acuerdo entre las partes? No: Pasa al numeral 36. Sí: Se elabora acuerdo y se turna. Pasa al numeral 31.	1 día
Coordinador (a) de Atención y Educación	31	Recibe y revisa el acuerdo. ¿Es correcto? No: Realiza observaciones. Para al numeral 32. Sí: Lo aprueba y solicita la firma de las partes. Pasa al numeral 33	5 días
Persona peticionaria y/o persona agraviada, Coordinador (a)	32	Conviene nuevamente los puntos de acuerdo. Repite numeral 31	1 día
	33	Firman el convenio	1 día
Subdirección de Apoyo Jurídico	34	Da seguimiento al cumplimiento del convenio.	Variable
	35	Elabora acuerdo de conclusión y turna para su revisión al Coordinador (a) de Atención y Educación. Pasa al numeral 37.	5 días
	36	Procede a la revisión y análisis del expediente y elabora acuerdo de conclusión por: Canalización a otra instancia o instancias; falta de elementos; desistimiento; falta de Interés; o por emisión de una Opinión Jurídica y turna para revisión al Coordinador (a) de Atención y Educación. Pasa al numeral 37.	5 días
	37	Revisa el acuerdo de conclusión. ¿Es correcto? No: Realiza observaciones y regresa a la Subdirección de Apoyo Jurídico para su corrección. Pasa al numeral 36. Sí: Aprueba, rubrica, firma y devuelve a la Subdirección de Apoyo Jurídico para su notificación. Pasa al numeral 38.	5 días
	38	Notifica acuerdo administrativo a las partes. (Fin del procedimiento)	10 días
Fin del procedimiento			
Tiempo total de ejecución: 3 meses aproximadamente.			

Aspectos a considerar:

- 1.- Es de primordial interés para el Consejo promover y gestionar la eliminación de obstáculos que limiten el ejercicio del derecho humano a la igualdad y a la no discriminación, por lo que a través de la atención ciudadana, asesora a las personas peticionarias para la defensa plena de estos derechos.
- 2.- En el reconocimiento de los derechos de igualdad, no discriminación y actuando bajo los principios de respeto, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, el personal del Consejo brinda una atención ciudadana de calidad que permita a las personas peticionarias el ejercicio de sus derechos humanos de igualdad y no discriminación.
- 3.- El peticionario (a) no deberá esperar más de 5 minutos para ser atendido por el personal de la Subdirección de Apoyo Jurídico.



DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTO DE QUEJA Y RECLAMACIÓN

- PROCEDIMIENTO QUEJA (ANEXO 1)
- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN (ANEXO 2)
- PROCEDIMIENTO EXHORTO (ANEXO 3)
- PROCEDIMIENTO CANALIZACIÓN (ANEXO 4)

V. Reparación.

V.1. Introducción:

La obligación de reparar es una de las obligaciones estatales contempladas en el artículo primero, tercer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el que se indica que todas las autoridades del Estado mexicano, tienen la obligación según el ámbito de sus competencias de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos. En particular es pertinente señalar que la obligación de garantizar desarrolla y contienen la posibilidad de hacer realizable de manera libre y plena el ejercicio de derechos².

Lo antes dicho, es importante que guarde una vinculación respecto a los compromisos estatales con los derechos humanos, pues derivado de estos compromisos se establecen acciones concretas a las que se debe sujetar todo ente dotado de poder y autoridad, y bajo esta línea es importante no dejar su actuar en el campo de lo abstracto o generalidades. Entonces, el vincular las obligaciones estatales, con los derechos individualmente considerados permitirá establecer un mapa conceptual de lo que le es exigible a las autoridades respecto a los derechos de las personas, ello facilitará acusar incumplimientos en el desarrollo e implementación de los derechos humanos en un espacio determinado y permitirá que se tomen acciones estatales concretas en el diseño de políticas públicas, desarrollo de protocolos de actuación en materia de víctimas, así como de mecanismos de protección jurisdiccional³.

² La CoIDH señala que la obligación de garantizar consiste en “el deber de los Estados Parte de organizar todo el aparato gubernamental y, en general, todas las estructuras a través de las cuales se manifiesta el ejercicio del poder público, de manera tal que sean capaces de asegurar jurídicamente el libre y pleno ejercicio de los derechos”².

³ Obligaciones del Estado frente a los derechos humanos y sus principios rectores: Una relación para la interpretación y aplicación de los derechos. Acervo virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, Sandra Serrano, pp. 100 y 101.



Ahora bien particularizando, sobre la obligación de reparar de manera integral, se complementa con el derecho a una reparación de toda persona que recibió en su esfera de derechos un daño o lesión, lo anterior jurídicamente en nuestro país ha implicado la construcción de un sistema, con diversos pisos que hace posible que una persona en situación de víctima por una violación a derechos humanos o bien un delito, pueda recibir medidas que le permitan, afrontar los impactos del hecho victimizante de manera digna en tanto de acuerdo a tiempos procesales se genera una determinación de autoridad competente que determine la concluya el procedimiento penal o de derechos humanos particularizando al sujeto dañador⁴ y los efectos del acto delictivo o violatorio de derechos humanos en las víctimas lo que conllevará necesariamente una reparación integral del daño.

En ese sentido, la reparación consiste en la valoración de los impactos del daño en la persona individualmente considerada, que ha sido afectada por un acto u omisión imputable a alguna persona o ente público y a partir de esa consideración, el responsable deberá restablecer la situación de la víctima al momento anterior al hecho, borrando o anulando las consecuencias de este. Esto implica dejar sin efectos las consecuencias inmediatas del hecho⁵, siempre que ello se pueda llevar a cabo. Es importante resaltar que en los casos en los que la violación a derechos se encuentra en proceso, se deben privilegiar las medidas relacionadas con el cese de la violación y el cumplir con la obligación⁶. Es importante resaltar que en las violaciones graves a derechos humanos y los delitos de alto impacto no es posible el regreso de las cosas al estado en que estaban antes de ocurrido el hecho victimizante por ello, *inter alia*, se realiza una indemnización o compensación pecuniaria, sumada a otras medidas⁷.

En el ámbito de competencia del COPRED, inicia quejas y reclamaciones, en ambos procedimientos se debe buscar una reparación que atienda las necesidades del caso, en muchos de estos, los particulares o la autoridad responsable se encuentran en procesos donde se permite el cese de acciones y la implementación de otras que permiten el cumplimiento de la normatividad, por lo que en general se buscan la implementación de medidas de reparación integral estructurales que impulsen, promuevan, gestionen y garanticen la eliminación de obstáculos que limiten a las personas el ejercicio pleno de sus derechos humanos a la igualdad y a la no discriminación.

⁴ Para obtener una reparación la reglas en materia penal es que se determine al sujeto dañador, no obstante esto puede no establecerse y considerar la reparación en los términos del artículo 69, fracción I de la Ley General de Víctimas.

⁵ Corte Permanente de Justicia Internacional, Caso Fábrica de Chorzow, 1928.

⁶ Caso Blake vs Guatemala, CoIDH, reparaciones, 1999, párrafos 33 y 34.

⁷ Caso Trujillo Oroza vs Bolivia, CoDH, 2002, reparaciones, párrafo 62.



Medidas de reparación integral.

La reparación integral del daño es un concepto desarrollado a partir de la jurisprudencia del sistema interamericano desde que desarrolla y complementa lo conceptualizado en otros organismos internacionales. Lo anterior se encuentra reforzado en el sistema jurídico mexicano a partir del desarrollo de los derechos de las víctimas en el artículo 20 de la Constitución Política Mexicana, en el que en el inciso C), numeral IV, en el que se obliga a las autoridades estatales a garantizar el derecho de toda persona en situación de víctima que se encuentre como usuaria de los servicios de procuración y administración de justicia a que se le garantice el derecho a una reparación del daño.

Al referirse la CoIDH específicamente a violaciones de derechos humanos, indica que la responsabilidad estatal debe ser objetiva, esto es que no debe estarse a los aspectos subjetivos del sujeto que ha actuado en representación del Estado, es decir, su responsabilidad va más allá de que la autoridad estatal buscara en su actuar un resultado lesivo.

Otro aspecto a considerar al momento de reparar el daño es que estas deben determinarse con base no sólo en criterios que se fundamentan en la relación del ser humano con sus bienes o su patrimonio, o en su capacidad laboral, y en la proyección de estos elementos en el tiempo, es decir, deben incluirse también elementos estructurales o que fortalezcan cambios institucionales,⁸ pues al valorarse realizar la proyección de un plan de reparación se debe considere en todo momento la integridad de la víctima, sus potencialidades y capacidades⁹ y el impacto de la violación en sus derechos humanos, partiendo de una perspectiva integral y no sólo patrimonial.

Partiendo de este supuesto, las víctimas, que sufrieron el impacto del hecho victimizante, será el primer elemento a ubicar en una investigación, tanto de derechos humanos, como ministerial, en la que se tendrá que valorar si dicha persona es víctima directa, entendiendo por esta a la persona física que resintió el menoscabo de sus derechos por la comisión de un delito o bien por una violación de derechos humanos; así por víctima indirecta, ubicaremos a las personas que tienen una relación inmediata con la víctima directa; las potenciales, serán las personas que peligran por asistir a la víctima; o bien habría

⁸ Voto concurrente, Caso Velásquez Rodríguez vs Honduras, jueces A.A. Cancado Trindade y Abreu Burrelli, pp. 3 y 4.

⁹ Ibidem Voto concurrente, Caso Velásquez Rodríguez vs Honduras, p. 3.



que considerar que hay que determinar que el efecto se disemino en una comunidad impactándola en su esfera de derechos, por lo que la reparación tendrá un efecto colectivo¹⁰.

En los casos que se tramiten expedientes en los que se investiguen violaciones a derechos o bien delitos desde el inicio visualizar una intervención integral, por ello, es indispensable que las personas tengan acceso a todos los derechos establecidos en la Ley General de Víctimas y con ellos se les pueda designar un asesor jurídico, que en lo factico se convierte en la puerta de acceso a los derechos de la persona víctima, pues su objetivo es asesorar en todo lo relacionado al hecho victimizante.

De acuerdo a la Ley General de Víctimas, las personas tienen derecho a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante que las ha afectado o de las violaciones de derechos humanos que han sufrido¹¹.



¹⁰ Artículo 4 de la Ley General de Víctimas.

¹¹ Artículo 26 de la Ley General de Víctimas.



- Atendiendo el criterio anterior, las medidas que deben implementarse para establecer un plan de reparación integral son la restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y medidas de no repetición. A lo anterior se suman conceptos como el daño al proyecto de vida que la CoIDH ha considerado reparar.

Tipo de reparación	Modalidad.
No Pecuniaria	Restitución.
	Rehabilitación.
	Satisfacción
	Medidas de no repetición.
Pecuniaria	Compensación.

a. Medidas de Restitución.

La víctima tiene derecho a la restitución de sus derechos conculcados, así como de sus bienes y propiedades si hubieren sido despojadas de ellos. La restitución, siempre que sea posible, ha de devolver a la víctima a la situación anterior a la violación de sus derechos humanos.

Procesales:

- Restablecimiento de la libertad; derechos jurídicos;
- Al revocar sentencia penal, deben eliminarse todos los antecedentes de este tipo.

Entorno:

- Restitución de la identidad; vida y unidad familiar; ciudadanía y derechos políticos
- Regreso digno y seguro al lugar original de residencia.
- Reintegración en el empleo, y devolución de todos los bienes o valores de su propiedad que hayan sido incautados o recuperados por las autoridades incluyendo sus frutos y accesorios.



- El juez podrá condenar a la entrega de un objeto igual al que fuese materia de delito sin necesidad de recurrir a prueba.

b. Medidas de Rehabilitación.

Estas medidas tienen por objeto reducir y brindar seguimiento a los padecimientos físicos y psicológicos de las víctimas, derivados del hecho victimizante¹², debe incluir tanto atención médica como psicológica, así como los servicios jurídicos y sociales¹³.

- Atención médica, psicológica y psiquiátrica especializada.
- Asesoría jurídica que garantice el ejercicio de derechos.
- Servicios sociales que faciliten el restablecimiento de los derechos de la víctima.
- Programas educativos y laborales que permitan la plena incorporación social.
- Medidas que permitan la reintegración a una comunidad o grupo.

c. Medidas de satisfacción.

Estas medidas se encuentran dirigidas a reparar el daño inmaterial, incluyendo los sufrimientos y las aflicciones causados por la violación, y cualquier alteración, de carácter no pecuniario, en las condiciones de existencia de las víctimas; además comprende medidas para que no continúen las violaciones, abarcando la investigación y enjuiciamiento de los responsables.

- La verificación de los hechos y la revelación de la verdad pública.
- La búsqueda de personas desaparecidas y las acciones en caso de su ubicación.
- Declaraciones oficiales que restablezcan la dignidad, reputación y los derechos de la víctima.
- Disculpa pública
- Realización de actos conmemorativos.

¹²Caso Furlan y familiares vs. Argentina. ColDH, 2012, párrafos 282, 283 y 284.

¹³ ONU, Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, A/RES/60/147, 21 de marzo de 2006, párr. 21.



d. Medidas de no repetición.

Como parte de la obligación de garantizar los derechos humanos, el Estado debe prevenir las violaciones a dichos derechos, a través de medidas administrativas, jurídicas, políticas y culturales que “promuevan la salvaguarda de los derechos humanos y que aseguren que las eventuales violaciones a los mismos sean efectivamente consideradas y tratadas como un hecho ilícito que, como tal, es susceptible de acarrear sanciones para quien las cometa, así como la obligación de indemnizar a las víctimas por sus consecuencias perjudiciales.”¹⁴

- Controles efectivos de la autoridad.
- Emisión de protocolos o mecanismos de revisión.
- Fortalecer independencia de autoridades autónomas.
- Limitación para participar como servidor público de personas declaradas responsables de violación a derechos.
- Protección de profesionales del derecho, salud, de la información y defensores de derechos humanos.
- Toda medida encaminada a la corrección administrativa de actividades irregulares u omisiones de una autoridad.

e. Medidas de compensación.

La compensación se configura como una cantidad en dinero o especie que cubra los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicas evaluables que sean consecuencia del hecho victimizante.

Estas pueden ser materiales o inmateriales.

- Inmateriales:

¹⁴Caso Velásquez País y otros Vs. Guatemala. CoIDH, 2015, párrafo. 107.



Estos se conocen como daño a las personas, el daño psicosomático, que puede conllevar daños físicos es el daño moral y el daño a la libertad o al proyecto de vida, es el que impide que la persona cumpla una proyección de vida¹⁵.

- **Daño Moral** sufrido por el hecho victimizante y que se presente como una cuestión intangible. Se considera que el daño no patrimonial o moral “es la lesión o menoscabo de los bienes o derechos que pertenecen al ámbito personal de la esfera jurídica del sujeto de derecho”¹⁶

De conformidad con el artículo 1916 del Código Civil para el Distrito Federal, el Daño Moral se define como: “la afectación que una persona sufre en sus sentimientos, afectos, creencias, decoro, honor, reputación, vida privada, configuración y aspecto físicos, o bien en la consideración que de sí misma tienen los demás. Se presumirá que hubo daño moral cuando se vulnere o menoscabe ilegítimamente la libertad o la integridad física o psíquica de las personas”.

- Daño al proyecto de vida. El proyecto de vida no se traduce en un resultado seguro, de carácter necesario, sólo implica una situación probable dentro del natural y previsible desenvolvimiento del sujeto, que resulta interrumpido y contrariado por hechos violatorios de sus derechos humanos. Tales hechos cambian drásticamente el curso de la vida, imponen circunstancias nuevas y adversas y modifican los planes y proyectos que una persona formula a la luz de las condiciones ordinarias en que se desenvuelve su existencia y de sus propias aptitudes para llevarlas a cabo con probabilidades de éxito¹⁷.

- Materiales:

¹⁵ Fernández Sessarego, Calos. El Daño al Proyecto de Vida en la Jurisprudencia de la Corte Interamericana, http://dike.pucp.edu.pe/bibliotecadeautor_carlos_fernandez_cesareo/articulos/ba_fs_7.PDF, pp. 7 -11

¹⁶ García López, Rafael. Responsabilidad por daño moral, doctrina y jurisprudencia, Barcelona, José María Bosch Editor, 1990, pp. 78 y 79.

¹⁷ García Ramírez Sergio y Benavidez Hernández Marcela, Reparaciones por Violación de Derechos Humanos, Editorial Porrúa, México 2014, pag. 49.



- **Lucro cesante.** o resarcimiento de los perjuicios. consistentes en los que se habrían producido y ya no se percibirán con motivo del hecho dañoso, exigiéndose parámetros de certeza y objetividad sobre la probabilidad de su generación, así como la existencia de un perjuicio económico vinculado a esa falta de ingresos o lucro cesante¹⁸;
- **Daño emergente.** es el que supone la pérdida o detrimento de los ingresos de la víctima, los gastos de todo tipo efectuados directamente con motivo de los hechos dañosos, y toda consecuencia de carácter pecuniario que tenga un nexo causal con los hechos (daño o perjuicio)¹⁹;
- **La reparación del daño sufrido en la integridad física de la víctima;**
- **Los gastos comprobables de transporte, alojamiento, comunicación o alimentación que le ocasione trasladarse al lugar del juicio o para asistir a su tratamiento;**
- **La pérdida de oportunidades en educación y prestaciones sociales; El pago de los gastos y costas judiciales;**
- **Tratamientos médicos o terapéuticos;**

VI. Consideraciones en torno a la Ley de Víctimas para la Ciudad de México

Al momento del desarrollo del presente instrumento se encuentra publicada la Ley de Víctimas para la Ciudad de México, no obstante la Ciudad de México ha sido de las últimas en activar el sistema integral de atención a víctimas, en la actualidad el tema de reparaciones se atiende sin la implementación de los estándares de la Ley General de Víctimas y sin el funcionamiento de un fondo de reparaciones, además el asesor jurídico de la víctima, se encuentra en la Procuraduría General de Justicia, lo que implica que solo en materia penal la víctima podría contar con un asesor victimal.

No obstante lo anterior, la propia Ley General de Víctimas da opciones para no dejar sin acceder a los derechos contemplados en esta, a las personas que se encuentran en la jurisdicción de un estado que no ha desarrollado o implementado de dicha Ley, por lo que el artículo 39 bis y 88 bis de la mencionada

¹⁸ Amparo directo en revisión 593/2015, p. 12.

¹⁹ Ídem.



Ley, establecen que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas será el garante para que las víctimas cuenten con la implementación de medidas de ayuda, asistencia, atención, acceso a la justicia y reparación integral.

No obstante lo anterior, es pertinente considerar que la implementación del sistema integral de atención a víctimas para la Ciudad de México está en puerta y es necesario hacer referencia a la atención victimal a partir de lo que establecen tanto la Ley General de Víctimas como la Ley de Víctimas para la Ciudad de México.

En tal sentido el modelo de atención se sustenta en relación a las facultades del Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México, relacionadas al sistema de atención a víctimas que sustenta la Ley General de Víctimas y la Ley de Víctimas para la Ciudad de México, es por ello que la atención de personas usuarias

En el proceso de atención, de acuerdo a la Ley de Víctimas para la Ciudad de México en relación a la Ley General de Víctimas, el proceso a seguir para tener acceso a los derechos que establece dicha Ley es el siguiente:

	Medidas de atención				
	1er. nivel		2do. nivel		3er. nivel
Hecho victimizante relacionado con Discriminación	Ayuda Inmediata.	Ingreso al registro estatal de víctimas	Medidas de asistencia.	Resolución o determinación dictada por órgano facultado.	Reparación Integral.
	Enfoque diferencial y especializado. Enfoque de derechos humanos. Perspectiva de género. Desvictimización.				



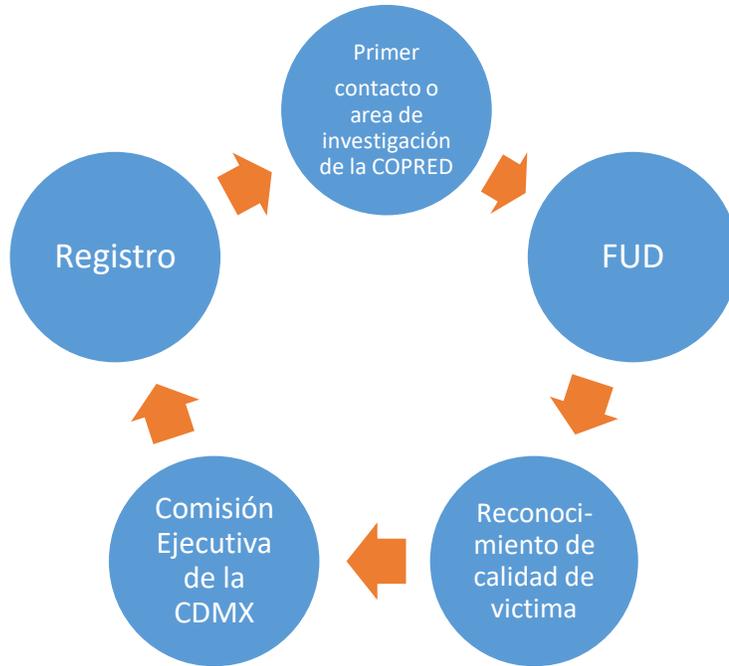
Cuadro construido a partir del Modelo de Atención a Víctimas.

Pasos en el COPRED para generar un proceso de registro estatal de víctimas:

Los servidores públicos de primer contacto adscritos a el COPRED o bien quien tramita una queja o reclamación de acuerdo al artículo 147 de la Ley de Víctimas para la Ciudad de México, deberán requisitar el Formato Único de Declaración. En el caso que en el primer contacto se adviertan altos impactos de víctimas de violaciones a derechos humanos, se dará vista de este hecho a la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal y se le solicitará que de acuerdo al artículo de mérito proceda a realizar las acciones pertinentes para que se proporcione a la víctima la cédula respectiva de su registro de víctima.

El COPRED podrá expedir, a solicitud de algunas de las partes involucradas en un procedimiento de queja, reclamación o conciliación, el respectivo reconocimiento de calidad de víctima considerado en el artículo 4to fracción V, inciso c) de la Ley de Víctimas para la Ciudad de México.

Dicho documento se entregará firmado por el servidor público de primer contacto o bien con los que se encuentren a cargo de los procedimientos de conciliación o investigación, indicando el número de expediente, la temática de investigación, la o las víctimas directas, indirectas, potencial o colectivas que reconoce en dicho expediente.





GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

