

GACETA DE DERECHOS HUMANOS

Órgano Informativo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

2020. "Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la mujer Mexiquense".



SUMARIO

Protocolo de actuación para la Prevención, Atención y Protección de Personas Víctimas de Discriminación.

Año XV Número 286 8 de diciembre de 2020

Dr. Nicolás San Juan 113, Colonia Ex Rancho Cuauhtémoc, Toluca,
Estado de México.



COMISIÓN DE
DERECHOS HUMANOS
DEL ESTADO DE MÉXICO



**Protocolo de actuación
para la Prevención,
Atención y Protección de
Personas Víctimas de
Discriminación.**

INDICE

I. PRESENTACIÓN.....	2
II. INTRODUCCIÓN.....	3
III. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO.....	5
IV. MARCO CONCEPTUAL.....	9
V. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.....	16
VI. ACTOS CONSTITUTIVOS DE VULNERACIÓN AL DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN.....	17
VII. ACCIONES DESTINADAS A LA PREVENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN.....	18
VIII. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS EN MATERIA DE DISCRIMINACIÓN.....	20
1. PRIMER CONTACTO U ORIENTACIÓN.....	20
2. PROCEDIMIENTO DE LA QUEJA.....	24
IX. DIAGRAMA DE FLUJO.....	27
X. INSTANCIAS COMPETENTES EN LA ATENCIÓN DE CASOS RELACIONADOS CON DISCRIMINACIÓN...	28
XI. DIRECTORIO DE OFICINAS DE ATENCIÓN.....	32
XIII. FUENTES CONSULTADAS.....	33

I. PRESENTACIÓN

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México es una institución comprometida con la protección y la defensa de los derechos humanos y las libertades fundamentales. Consciente de este compromiso, trabaja en propuestas metodológicas innovadoras que permitan a las servidoras y a los servidores públicos de esta Defensoría de Habitantes realizar sus actividades de manera óptima y eficaz, y de esa manera, incidir positivamente en la materialización de las obligaciones constitucionales de promover, respetar, proteger y garantizar estas prerrogativas inherentes al ser humano, tal como el derecho a la igualdad.

Es así, que este Organismo Protector de los Derechos Humanos en su Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021 consideró la creación de Visitadurías Especializadas para la atención de materias que por su naturaleza requieren atención especializada, tal como lo es el fenómeno de la discriminación; asimismo, con base en el artículo 10 fracción I de la Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México otorga la facultad de diseñar, estrategias e instrumentos, así como promover programas, proyectos y acciones para prevenir y eliminar la discriminación; siendo así, en agosto del dos mil dieciocho mediante el acuerdo 08/2018 por medio del cual se fortalece la estructura orgánica de esta Institución, se creó la Visitaduría Adjunta Contra la Discriminación la cual tiene como objetivo primordial atender, eliminar y prevenir todas las formas de discriminación por origen étnico, género, edad, condición social, de salud, de religión, preferencia sexual, entre otras.

Este protocolo se suma a las estrategias que buscan, por un lado, contrarrestar las consecuencias negativas que produce la discriminación, más aún cuando proviene de servidoras y servidores públicos; la cual no solo impide la plena realización de sus derechos fundamentales y transgrede un mandato legal, sino frena el desarrollo integral de ciertos grupos que se ven inmersos en una situación de desigualdad y vulnerabilidad y, por otro lado, generar la inclusión de estos colectivos, pues como afirma Alexandra Hass Paciuc, quien fungió como Presidenta del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, “la igualdad ya no es hoy solamente una obligación, sino un imperativo”.

Dr. en D. Jorge Olvera García
Presidente

II. INTRODUCCIÓN

La discriminación es una forma de exclusión social que tiene como objetivo dar un trato diferenciado a grupos o minorías, esta exclusión afecta el funcionamiento social, y surge de ideologías que producen rechazo, intolerancia y estigmas que se crean alrededor de ese colectivo y que puede motivarse por el género, raza, sexo, edad, preferencias sexuales, creencias, nacionalidad, por capacidades diferentes, inclusive por el aspecto físico y las cuales dan vida a subgéneros de formas de discriminación como lo es la discriminación laboral, salarial, religiosa, política, discriminación por embarazo, discriminación por lenguaje, por etnia, estado civil, entre muchas otras. Una de las formas más peligrosas de la discriminación es el racismo ya que bajo su nombre se han cometido crímenes de odio, persecución e incluso casos de exterminio, como la historia nos ha enseñado.

La discriminación como afectación social produce desventajas claras en el acceso a diferentes ámbitos como lo son la educación, vivienda, empleo, acceso a la salud, recursos financieros, etc., y que crea vulnerabilidad la cual va asociada a una condición determinada que permite identificar al individuo como integrante de un grupo que, como regla general, está en condiciones de desigualdad con respecto a la mayoría.

El derecho internacional de los derechos humanos ha reconocido que los principios de igualdad y no discriminación son fundamentales del Estado de Derecho, por tanto, los principales instrumentos en materia de derechos humanos contienen las cláusulas para combatir formas específicas de discriminación, entre las que destaca la protección de personas en situación de vulnerabilidad de manera individual o colectiva como: pueblos originarios, migrantes, minorías, personas con discapacidad, la mujer, así como la discriminación de tipo racial y religiosa o la que está basada en la orientación sexual y el género.

México, en lo relativo a la protección de derechos fundamentales, ha creado diversos instrumentos que tienen por objeto la erradicación, prevención y tratamiento de estas prácticas discriminatorias, desde la reforma del año 2011 a nuestra Constitución Política Federal, por medio de la cual se pretendió otorgar igualdad y respeto a los derechos humanos, así como eliminar la discriminación para todas las personas que habiten en territorio nacional, asimismo la reforma dio pauta a la creación de normatividad enfocada a la atención de temas en materia de discriminación, entre las que destaca la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, en la que se considera como discriminación cualquier situación que niegue o impida el acceso en igualdad a cualquier derecho, pero no siempre un trato diferenciado es discriminación.

Por ello, debe quedar claro que, para efectos jurídicos, la discriminación ocurre solamente cuando existe una conducta que demuestre distinción, exclusión o restricción, a causa de alguna característica propia de la persona que tenga como consecuencia anular o impedir el ejercicio de un derecho.

El Estado mexicano, mediante el “Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023”, toma a consideración a los grupos vulnerables, que por discriminación, intolerancia o exclusión social no gozan de las mismas oportunidades que los demás, entre estos encontramos a personas indígenas, adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres, niñas, niños, adolescentes y jóvenes, así como las personas migrantes.

En lo relativo a la defensa de estos derechos humanos, la CODHEM, en su constante creación de estrategias de atención a diversos sectores vulnerables de la sociedad, ha instituido los procedimientos necesarios para atender quejas por probables violaciones a derechos humanos en materia de discriminación, derivadas de actos u omisiones de naturaleza administrativa de cualquier autoridad o servidor público estatal o municipal, así como determinar las reparaciones necesarias en caso de confirmar las vulneraciones a derechos humanos.

Con el fin de garantizar la integridad y dignidad de las personas, esta Defensoría integró en su Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021 la atención de las personas víctimas de discriminación, la cual se materializó mediante la creación de la Visitaduría Adjunta Contra la Discriminación. El presente protocolo toma como base los diversos esfuerzos realizados a nivel nacional e internacional en la materia, y con los que esta Comisión comparte sus postulados de protección y defensa de los derechos humanos.

III. MARCO JURIDICO Y NORMATIVO

La igualdad y la no discriminación, al ser nociones y derechos básicos de la protección de los derechos humanos que se encuentran ligadas, han sido incluidas en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos y en el derecho interno de nuestro país, a fin de lograr la consolidación de una sociedad respetuosa de las divergencias, dentro de la cual se reconozca la unidad de naturaleza del género humano y la dignidad esencial de todas las personas. En este apartado, se presenta el marco jurídico que incide en la protección y la defensa de las prerrogativas inherentes a todas las personas, sin importar origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana, a efecto de que se conozcan los parámetros legales que salvaguardan estos derechos.

A) Internacional

- 🌐 Carta Democrática Interamericana;
- 🌐 Carta de la OEA;
- 🌐 Convención Americana sobre Derechos Humanos;
- 🌐 Convención para Prevenir y Sancionar el Crimen de Genocidio;
- 🌐 Convenio Número 111 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) Relativo a la Discriminación en Materia de Empleo y Ocupación;
- 🌐 Convención de la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) Relativa a la Lucha contra la Discriminación en la Esfera de la Enseñanza;
- 🌐 Convención Internacional para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial;
- 🌐 Convención Internacional sobre la Represión y el Castigo de Apartheid;
- 🌐 Convención Internacional para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer;
- 🌐 Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará);
- 🌐 Convención sobre los Derechos del Niño;
- 🌐 Convención Internacional Sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares;
- 🌐 Convención relativa a la Lucha contra las Discriminaciones en la Esfera de la Enseñanza;
- 🌐 Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad;

- 🌐 Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad;
- 🌐 Declaración Universal de Derechos Humanos;
- 🌐 Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano;
- 🌐 Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre;
- 🌐 Protocolo para la Identificación y la Discriminación contra las Personas que Viven con VIH, Programa de las Naciones Unidas para el VIH. Ginebra, ONUSIDA;
- 🌐 Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales;
- 🌐 Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

b) Nacional

- 🌐 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- 🌐 Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes;
- 🌐 Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación;
- 🌐 Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres;
- 🌐 Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad;
- 🌐 Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad;
- 🌐 Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres;
- 🌐 Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia;
- 🌐 Ley General de Víctimas;
- 🌐 Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

c) Estatal




- 🌱 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México;
- 🌱 Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México;
- 🌱 Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México;
- 🌱 Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México;
- 🌱 Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México;
- 🌱 Ley del Adulto Mayor del Estado de México;
- 🌱 Ley para la Protección, Integración y Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Estado de México;
- 🌱 Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México;
- 🌱 Ley de Derechos y Cultura Indígena del Estado de México;
- 🌱 Lineamientos del Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación;
- 🌱 Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México;

d) Jurisprudencia












Sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH)

- 🌱 Caso Yatama Vs. Nicaragua, sentencia del 23 de junio de 2005. (Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas);
- 🌱 Caso Comunidad Indígena Xákmok Kásek Vs. Paraguay. Fondo, sentencia de 24 de agosto de 2010 (Reparaciones y Costas);
- 🌱 Caso Atala Riffo y niñas Vs. Chile, sentencia de 24 de febrero de 2012. (Fondo, Reparaciones y Costas);
- 🌱 Caso Furlan y Familiares Vs. Argentina, sentencia de 31 de agosto de 2012. (Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas);
- 🌱 Caso Norín Catrimán y otros (Dirigentes, miembros y activista del Pueblo Indígena Mapuche) Vs. Chile, sentencia de 29 de mayo de 2014. (Fondo, Reparaciones y Costas);
- 🌱 Caso Velásquez Paiz y otros Vs. Guatemala, sentencia de 19 de noviembre de 2015. (Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas);
- 🌱 Caso Apitz Barbera y otros (“Corte Primera de lo Contencioso Administrativo”) Vs. Venezuela, sentencia de 5 de agosto de 2008. (Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas).

E) Recomendaciones emitidas por la CODHEM

-  Recomendación 23/2015;
-  Recomendación 12/2017;
-  Recomendación 29/2017.

F) Recomendaciones emitidas por la CNDH

-  Recomendación 22/2017;
-  Recomendación 25/2017;
-  Recomendación 31/2017;
-  Recomendación 53/2017;
-  Recomendación 64/2017;
-  Recomendación 75/2017;
-  Recomendación 26/2018;
-  Recomendación 50/2019;
-  Recomendación 92/2019;
-  Recomendación General No. 8/2004;
-  Recomendación General No. 5/2003.

IV. MARCO CONCEPTUAL

- 🌱 **Acción afirmativa:** Son las medidas especiales, específicas y de carácter temporal, a favor de personas o grupos en situación de discriminación, cuyo objetivo es corregir situaciones patentes de desigualdad en el disfrute o ejercicio de derechos y libertades, aplicables mientras subsistan dichas situaciones. Se adecuarán a la situación que quiera remediarse, deberán ser legítimas y respetar los principios de justicia y proporcionalidad. Estas medidas no serán consideradas discriminatorias.¹
- 🌱 **Ajustes razonables:** Las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas en la infraestructura y los servicios, que al realizarlas no impongan una carga desproporcionada o afecten derechos de terceros, que se aplican cuando se requieran en un caso particular, para garantizar que las personas gocen o ejerzan sus derechos en igualdad de condiciones con las demás.²
- 🌱 **Discriminación:** “Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas”.³
- 🌱 **Discriminación contra la mujer:** “Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”.⁴
- 🌱 **Discriminación directa:** “Cuando una persona recibe un trato menos favorable que otro en situación similar por alguna causa relacionada con uno de los motivos prohibidos de discriminación, por ejemplo, cuando la contratación para puestos en instituciones educativas o culturales se basa en las condiciones de salud de las personas. También constituyen discriminación directa aquellos actos u omisiones que causen perjuicio y se basen en alguno de los motivos prohibidos de discriminación cuando no exista una situación similar comparable.”⁵

¹ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2003) Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, Diario Oficial de la Federación, Artículo 15 Séptimus.

² Idem, fracción I.

³ Congreso de la Unión (2006), “Artículo 5, fracción II”, Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* (DOF) el 2 de agosto de 2006, última reforma: 14 de junio de 2018.

⁴ Ibídem, “Artículo 5, fracción III”.

⁵ COPRED (Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México) (2016) “Glosario de términos sobre igualdad y no discriminación” disponible en: <http://data.copred.cdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2016/07/1.-Glosario-lyND-1.pdf>, consultado el 24 de noviembre de 2020.

- 🌱 **Discriminación indirecta:** “Hace referencia a leyes, políticas o prácticas en apariencia neutras pero que influyen de manera desproporcionada en los derechos. Por ejemplo, exigir un acta de nacimiento para poder inscribirse en una escuela puede ser una forma de discriminar a las minorías étnicas, a los no nacionales que no posean dicha documentación, como puede ser el caso de personas migrantes indocumentadas.”⁶
- 🌱 **Discriminación institucional:** “Es el trato diferenciado que prevalece en el funcionamiento de iniciativas públicas y privadas hacia determinadas personas o grupos sobre la base de criterios étnicos, raciales, de edad, orientación sexual, sexo, origen socioeconómico, etc.”⁷
- 🌱 **Discriminación por discapacidad:**” Significa toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales.”⁸
- 🌱 **Discriminación por edad:** “Es el trato diferenciado y estigmatización de que son objeto las personas en relación a su edad; dificulta ejercer de manera efectiva sus derechos y sus libertades fundamentales y las coloca en situación de vulnerabilidad. Los tratos discriminatorios que más afectan a niñas, niños y jóvenes son la explotación laboral, el maltrato físico, las posibilidades de supervivencia, la trata para la pornografía, la prostitución infantil, el derecho a la alimentación y el acceso al conocimiento. La situación de los adultos mayores es un caso paradigmático de discriminación visible, sustentada en una condición "objetiva" (la edad) de la que se desprende, sin embargo, la construcción de un estereotipo social arbitrario e injusto. De acuerdo con este estereotipo, los adultos mayores estarían caracterizados por los atributos negativos de la improductividad, la ineficiencia, la enfermedad y la decadencia general, argumentos que se traducen en injusticia y falta de oportunidades reales para el desarrollo.”⁹

⁶ COPRED (Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México) (2016) “Glosario de términos sobre igualdad y no discriminación” disponible en: <http://data.copred.cdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2016/07/1.-Glosario-lyND-1.pdf>, consultado el 24 de noviembre de 2020.

⁷ Laboratorio Nacional Diversidades (LND) (2011), “Glosario sobre Diversidad, No Discriminación y Participación”, disponible en https://www.lndiversidades.unam.mx/wp/wp-content/uploads/2017/07/06_Glosario-Diversidad-Participemos-Chile1.pdf, consultado el 24 de noviembre de 2020.

⁸ CONAPRED (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación) (s/f) “Glosario sobre derechos humanos y no discriminación” disponible en: [https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GLOSARIO\(1\).pdf](https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GLOSARIO(1).pdf), consultado el 24 de noviembre de 2020.

⁹ Ídem.

- 🌱 **Discriminación por género:** “Es la situación en la que una persona es tratada de forma menos favorable que otra, en situación análoga o comparable por razón de sexo o por una circunstancia relacionada con el sexo.”¹⁰
- 🌱 **Discriminación por lengua:** “Todo acto u omisión que personas e instituciones realicen con la intención de anular, menoscabar o restringir el reconocimiento, el goce o el ejercicio de los derechos humanos, las libertades fundamentales y la igualdad real de oportunidades de las personas o grupos que usan su lengua madre como medio de comunicación y expresión.”¹¹
- 🌱 **Discriminación por nacionalidad:** “Es la práctica de desprecio, anulación, menoscabo, restricción del reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos, y de las libertades fundamentales que agrede a una persona por el hecho de poseer un origen natal particular. Las formas más comunes de discriminar son directas, porque tienen como objetivo limitar su pleno desarrollo laboral, educativo, sanitario y de justicia.”¹²
- 🌱 **Discriminación por orientación sexual:** “Expresa la inclinación de la atracción o conducta emocional sexual. Puede ser una inclinación hacia las personas del sexo opuesto (orientación heterosexual), hacia personas de ambos sexos (orientación bisexual) o hacia personas del mismo sexo (orientación homosexual).”¹³
- 🌱 **Discriminación por opiniones:** “Es la práctica de desprecio, anulación, menoscabo, restricción del reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos, y de las libertades fundamentales que agrede a una persona que disiente de alguna opinión hegemónica particular. Las formas más comunes de discriminar son indirectas, pues tiene como objetivo establecer condiciones no objetivas para que la persona discriminada no pueda acceder a información, procesarla o expresarse con libertad.”¹⁴

¹⁰ Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM) (2017) “Manual para fortalecer la igualdad y erradicar la violencia de género de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México” disponible en <https://www.codhem.org.mx/LocalUser/codhem.org/difus/manualgenero.pdf>, consultado el 24 de noviembre de 2020.

¹¹ *Ibidem.*

¹² *Ibidem.*

¹³ *Ibidem.*

¹⁴ *Ibidem.*

- 🌍 **Discriminación por raza:** “Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública.”¹⁵
- 🌍 **Discriminación por religión:** “Toda acción que limita a las personas a ejercer su pleno derecho para la libertad de pensamiento y de conciencia. Este tipo de discriminación implica anular la libertad de tener o adoptar una religión o una convicción según su propia elección, así como manifestarla individual o colectivamente, en público o en privado”¹⁶
- 🌍 **Diversidad:** “Se refiere a la variedad o a la diferencia, incluso a la abundancia de cosas distintas. En la diversidad, es importante enfatizar que las transformaciones de los mecanismos sociales, culturales y políticos actuales, hacen indispensable el análisis entre la igualdad y la diversidad entre los pueblos; la definición y el reconocimiento de las poblaciones autóctonas y sus derechos; la aceptación de las diferencias entre las tradiciones culturales y las reglas que condicionan la coexistencia entre las culturas; las cuestiones de sostenibilidad y crecimiento urbano; y el papel de las ciudades como lugares de encuentro entre culturas y de creatividad, así como la difusión de las prácticas democráticas en el mundo”¹⁷
- 🌍 **Estereotipo:** “Clasificación social particularizada de grupos y personas por medio de signos a menudo muy simplificados y generalizados, que implícita o explícitamente representan un conjunto de valores, juicios y suposiciones acerca de su conducta, sus características o su historia. Los estereotipos identifican no sólo categorías generales de personas, poblaciones nacionales, clases, etnias, sino que son distintivos también en tanto portadores de juicios indiferenciados acerca de sus referentes.”¹⁸
- 🌍 **Estigma:** “Se define como una marca que identifica a un individuo/grupo y al hacerlo, demarca un lugar al cual este supuestamente pertenece y que muchas veces, genera innumerables modos de discriminación”¹⁹

¹⁵ Oficina del Alto Comisionado (s/f) “Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial” disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CERD.aspx>, consultado el 24 de noviembre de 2020.

¹⁶ CONAPRED (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación) (s/f) “Glosario sobre derechos humanos y no discriminación” disponible en: [https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GLOSARIO\(1\).pdf](https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GLOSARIO(1).pdf), consultado el 24 de noviembre de 2020.

¹⁷ *Ibidem.*

¹⁸ *Ibidem.*

¹⁹ *Ibidem.*

- 🌱 **Homofobia:** “Enfermedad psicosocial que se define por tener odio y/o rechazo a los homosexuales. Refiere al miedo o a la negativa de personas, organizaciones, agencias y/o gobiernos a enfrentar la realidad y las especificidades que tiene este comportamiento sexual no heterosexual. La homofobia tiene un efecto directo, muchas veces devastador, sobre la vida de las personas homosexuales.”²⁰
- 🌱 **Igualdad de trato:** “Esta noción, se refiere a la exigencia básica que impone a favor de todos los seres humanos la titularidad de los derechos humanos, esto implica el ser tratados con igual consideración y respeto. El igual respeto supone que a las personas no se les puede hacer reproche ni maltratar por cualidades sobre las cuales carecen de toda posibilidad de control, tales como el sexo, la raza, la edad, las discapacidades, el origen social o étnico, la nacionalidad, la orientación sexual, etc.”²¹
- 🌱 **Intolerancia:** “Circunstancia que se da en alguien o algo de no poder tolerar o resistir cierta cosa. La intolerancia es un rasgo que encontramos en la vida cotidiana, se hace evidente en acciones y actitudes que hieren con su insensibilidad a los sentimientos, derechos y dignidad de los demás. Como muchas actitudes irracionales, la intolerancia está a menudo arraigada en el miedo: miedo a lo desconocido, miedo a lo diferente, miedo a los demás. En la raíz de tales miedos se encuentran la ignorancia y la falta de educación.”²²
- 🌱 **Medidas de inclusión:** Son aquellas disposiciones, de carácter preventivo o correctivo, cuyo objeto es eliminar mecanismos de exclusión o diferenciaciones desventajosas para que todas las personas gocen y ejerzan sus derechos en igualdad de trato.²³
- 🌱 **Medidas de nivelación:** Son aquellas que buscan hacer efectivo el acceso de todas las personas a la igualdad real de oportunidades, eliminando las barreras físicas, comunicacionales, normativas o de otro tipo, que obstaculizan el ejercicio de derechos y libertades, prioritariamente a las mujeres y a los grupos en situación de discriminación o vulnerabilidad.²⁴

²⁰ *Ibidem*.

²¹ Laboratorio Nacional Diversidades (LND) (2011), “Glosario sobre Diversidad, No Discriminación y Participación”, disponible en https://www.lndiversidades.unam.mx/wp/wp-content/uploads/2017/07/06_Glosario-Diversidad-Participemos-Chile1.pdf, consultado el 24 de noviembre de 2020.

²² CONAPRED (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación) (s/f) “Glosario sobre derechos humanos y no discriminación” disponible en: [https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GLOSARIO\(1\).pdf](https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GLOSARIO(1).pdf), consultado el 24 de noviembre de 2020.

²³ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2003) Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, Diario Oficial de la Federación, Artículo 15 Quintus.

²⁴ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2003) Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, Diario Oficial de la Federación, Artículo 15 Ter.

- 🌍 **Minoría:** “Grupo de personas que se encuentra en minoría en una determinada sociedad y que, debido a sus distintas características físicas o culturales, se encuentra en situación de desigualdad.”²⁵
- 🌍 **Racismo:** “Ideas o teorías basadas en la superioridad de una raza o de un grupo de personas de un determinado color u origen étnico.”²⁶
- 🌍 **Sensibilización:** “La sensibilización es uno de los pilares básicos de la solidaridad, que tiene por objetivo la concienciación de las personas a través de acciones que buscan generar una emoción, un sentimiento que estimule una acción solidaria como hacer un voluntariado, realizar un donativo o hacerse socio de una ONG”.²⁷
- 🌍 **Segregación:** “Es el acto por el que una persona (física o jurídica) separa a otras personas sobre la base de uno de los motivos enumerados, sin una justificación objetiva y razonable, de conformidad con la definición de discriminación propuesta. Por consiguiente, el acto voluntario de separarse de otras personas sobre la base de uno de los motivos enumerados no constituye segregación.”²⁸
- 🌍 **Tipos de discriminación:** “Se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.”²⁹
- 🌍 **Tolerancia:** “Se trata del respeto y la consideración hacia las opiniones y prácticas de los demás, aunque sean contrarias a las propias.”³⁰
- 🌍 **Violencia:** La violencia es el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad, que tiene como consecuencia, o es muy probable que tenga como consecuencia, un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte.³¹
- 🌍 **Xenofobia:** “Actitudes, prejuicios y comportamientos que rechazan, excluyen y frecuentemente difaman a una persona o colectivo de personas, basándose en la percepción de que vienen de fuera o son extranjeros con respecto a la comunidad, sociedad o identidad nacional de referencia.”³²

²⁵ Laboratorio Nacional Diversidades (LND) (2011), “Glosario sobre Diversidad, No Discriminación y Participación”, disponible en https://www.lndiversidades.unam.mx/wp/wp-content/uploads/2017/07/06_Glosario-Diversidad-Participemos-Chile1.pdf, consultado el 24 de noviembre de 2020.

²⁶ Red Europea de Migraciones (EMN) (2012), “Glosario sobre migración y asilo 2.0”, disponible en

http://extranjeros.mitramiss.gob.es/es/redeuropeamigracion/glosario/EMN_Glossary_ES_Version.pdf, consultado el 24 de noviembre de 2020

²⁷ F. Reinlein (2018), “Sensibilización: ¿Por qué es necesaria?”, Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR), Comité Español, disponible en <https://eacnur.org/blog/sensibilizacion-por-que-es-necesaria/>, consultado el 24 de noviembre de 2020.

²⁸ Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (2002 y 2017) “Recomendación núm. 7 de política general de la ECRI sobre legislación nacional para combatir el racismo y la discriminación racial” disponible en <https://rm.coe.int/ecri-general-policy-recommendation-no-7-revised-national-legislatio/16808b5aaf>, consultado el 24 de noviembre de 2020.

²⁹ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2003) Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, Diario Oficial de la Federación, Artículo 1, frac III.

³⁰ CONAPRED (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación) (s/f) “Glosario sobre derechos humanos y no discriminación” disponible en: [https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GLOSARIO\(1\).pdf](https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GLOSARIO(1).pdf), consultado el 24 de noviembre de 2020.

³¹ OMS (Organización Mundial de la Salud) (2019), “temas de salud”, disponible en <https://www.who.int/topics/violence/es/> consultado el 24 de noviembre de 2020.

PROTOCOLO

V. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

El procedimiento de atención por el cual se guiará el personal actuante al momento de conocer hechos violatorios de derechos humanos relacionados con discriminación, se regirá bajo los principios rectores siguientes:

- 1. Principio de respeto a la autonomía:** Los servidores públicos de la Codhem, respetarán la dignidad de las personas, como el valor supremo y más importante de ellas mismas, evitando toda forma de discriminación, distanciamiento o rechazo, así como cualquier acto u omisión que la denigre, especialmente tratándose de grupos vulnerables;
- 2. Principio de igualdad:** Esto supone la ausencia de discriminación, directa o indirecta, por razón de raza, sexo, en los ámbitos económico, político, social, laboral, cultural y educativo, la nacionalidad, entre otras.
- 3. Debida diligencia:** Fundamento rector de los derechos humanos, que exige un grado de prudencia mínimo y razonable que debe ser observado por los servidores públicos durante el desarrollo de sus responsabilidades. La actuación con debida diligencia es una obligación del servicio público para cumplir los deberes constitucionales de oficiosidad, oportunidad, competencia, independencia e imparcialidad exhaustiva y participativa, en tanto que los actos u omisiones constitutivos de vulneraciones a derechos humanos afectan la dignidad e integridad de quienes la padecen.
- 4. No victimización secundaria:** Implica que el personal actuante debe atender de manera oportuna a las víctimas que sufren violencia, con el objeto de evitar que la victimización se multiplique cuando se minimiza, tergiversa, niega o reitera la explicación del reclamo original de la situación de violencia.
- 5. Máxima protección:** Todo servidor público de este organismo debe velar por la aplicación más amplia de medidas de protección a la dignidad, la libertad, la seguridad y demás derechos de las víctimas del delito y de violaciones a los derechos humanos.
- 6. Accesibilidad:** Como criterio internacional de derechos humanos, el procedimiento que desahogue el personal competente del organismo debe buscar que todas las personas puedan acceder sin restricciones.

³² Red Europea de Migraciones (EMN) (2012), "Glosario sobre migración y asilo 2.0", disponible en http://extranjeros.mtramiss.gob.es/es/redeuropeamigracion/glosario/EMN_Glossary_ES_Version.pdf consultado el 24 de noviembre de 2020.

- 7. No discriminación:** Implica la conciencia del personal actuante, a efecto de evitar toda práctica discriminatoria que pueda estar motivada por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, orientación sexual e identidad de género, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y las libertades de las personas.
- 8. Confidencialidad:** Los servidores públicos deberán reservar cualquier información de carácter personal y están obligados a mantener la privacidad de la información personal.
- 9. Perspectiva de género:** La actuación de los servidores públicos debe incluir la metodología y los mecanismos que permitan identificar, cuestionar y valorar la discriminación, la desigualdad y la exclusión de las personas, que se pretenden justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar y crear condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.

VI. ACTOS CONSTITUTIVOS DE VULNERACIÓN AL DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN

Son aquellos actos u omisiones realizadas por autoridades y servidores públicos descritos en la legislación nacional e internacional (véase marco jurídico). Las autoridades, conforme a lo establecido en el artículo 1° de la carta política fundamental, deberán privilegiar la aplicación de la norma que brinde la mayor protección a la persona (principio pro homine).

Este Organismo hará énfasis en la obligatoriedad de las autoridades, en el ámbito de sus competencias, de proteger y respetar los derechos humanos establecidos en la Constitución federal, los tratados internacionales y el orden jurídico nacional.

Se consideran manifestaciones que vulneran el derecho a la no discriminación los estereotipos establecidos en función del sexo; así como toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

VII. ACCIONES DESTINADAS A LA PREVENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN

La discriminación ha sido un fenómeno social que se ha naturalizado con el paso de los años entre las personas; ser susceptible de discriminación o propiciarla puede surgir de normalizar conductas aprendidas que incluso no son mal vistas. Es así que el saber distinguir este tipo de actitudes se ha ido diluyendo más en el inconsciente colectivo y no se busca erradicar de fondo.

Es así que la CODHEM ha mostrado una constante evolución mediante la habilitación y la puesta en práctica de diversos instrumentos para combatir las diferentes formas de discriminación que se presentan en la sociedad y que provocan múltiples violaciones a derechos humanos.

En este orden de ideas, el Plan de Desarrollo Institucional 2017- 2021 de esta Comisión establece como un rubro de interés dentro del capitulo investigación, capacitación, promoción y divulgación de los derechos humanos, la atención a personas en situación de vulnerabilidad, o susceptibles de vulneración, afirmándose la importancia de consolidar criterios y estándares internacionales en las instituciones y en el sector social con el objeto de generar las condiciones adecuadas para garantizar su protección, para ello dentro del PDI se introduce dentro de las estrategias en coordinación con la Secretaria Técnica y la Subdirección de Capacitación y Formación en Derechos Humanos la generación de campañas sobre derechos humanos, orientadas a la prevención de la discriminación.

Por tanto, la Codhem en seguimiento a las líneas trazadas en su plan de trabajo, establece los rubros temáticos de protección, promoción y divulgación de los derechos humanos en contra de la discriminación de la forma siguiente:

1. Capacitación, promoción y divulgación de los derechos humanos.

La falta de información y el desconocimiento de los derechos de la población en general y de los grupos vulnerables constituyen uno de los principales problemas que se deben abordar, es por eso que se plantea que la Secretaría General de este Organismo sea la impulsora de la estrategia de promoción de derechos humanos respecto a la vulnerabilidad y la discriminación, llevando acciones tales como:

- Sensibilización
- Pláticas
- Capacitaciones
- Difusiones

- Círculos promotores de derechos humanos

La Secretaría General, dentro de sus atribuciones normativas, tiene como tarea fundamental el proponer y ejecutar los programas para prevenir y eliminar la discriminación de personas o grupos en situación de vulnerabilidad, sobre equidad de género e igualdad de trato entre mujeres y hombres, sobre derechos de niñas, niños y adolescentes, así como elaborar anteproyectos del programa de promoción de los derechos humanos, es así que dentro de sus propuestas se encuentran:

- Ejecutar el programa integral de educación y promoción en materia de derechos humanos para la población en general a través de acciones de sensibilización mediante impartición de pláticas y capacitaciones.
- Considerar dentro de su plan de capacitación a las autoridades y servidores públicos de la entidad con el objeto de que puedan contribuir de manera eficaz a nivel municipal en la eliminación de prácticas discriminatorias dentro de sus labores.

2. Comunicación y labor editorial.

La comunicación social y las publicaciones editoriales han innovado en la difusión de la información; la rapidez con la que ésta se maneja, acerca cada vez más el objetivo de propagar el conocimiento. Las acciones de divulgación y producción editorial de esta Defensoría de Habitantes considerarán una campaña permanente de sensibilización y comunicación sobre los derechos humanos y la no discriminación, incluyendo materiales como:

- Dípticos
- Trípticos
- Adiciones de contenido relacionado con personas migrantes a revistas oficiales de este Organismo
- Carteles
- Banners y
- Cápsulas informativas y formativas de difusión masiva que apoyen las actividades entre la sociedad.

Al respecto, para la elaboración de dichos materiales, debe considerarse la interacción del Subproyecto de Atención a Personas y Grupos en Situación de Vulnerabilidad o susceptibles de discriminación, dependiente de la Secretaría Ejecutiva para realizar acciones de sensibilización a favor de grupos en situación de vulnerabilidad o susceptibles de discriminación, así como el Subproyecto Editorial, el cual desarrolla

productos editoriales para la divulgación de la cultura de los derechos humanos en el Estado de México, con el objeto de generar contenidos informativos sobre las consecuencias de la discriminación.

VIII. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS EN MATERIA DE DISCRIMINACIÓN

El procedimiento de atención y seguimiento a casos de vulneración a la igualdad estará compuesto por lo siguiente:

1. Primer contacto u orientación

La orientación podrá realizarse a través de la Unidad de Orientación y Recepción de quejas, la Visitaduría Adjunta Contra la Discriminación y las Visitadurías de este Organismo, los cuales, en conjunto, se consideran como personal competente en el desahogo de la atención referida en el presente protocolo.

Podrán solicitar orientación las personas que estén relacionadas con la vulneración al derecho de no discriminación, así como terceras personas que tengan conocimiento directo sobre actos materia del protocolo.

La orientación, como una de las formas activas para atender los asuntos relacionados con la discriminación, tiene como objetivos:

a. Identificar plenamente actos u omisiones que vulneren el derecho a la no discriminación.

En este aspecto, resulta oportuno mencionar que la Unidad de Orientación y Recepción de Quejas; así como, todas y cada una de las Visitadurías Generales y Regionales que admitan quejas, deberán analizar y en su caso determinar el fondo del asunto, es decir, el hecho sustancial motivo de la queja para ser turnado a esta Visitaduría Especializada, delimitando debidamente la competencia, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

Competencia en razón de la materia

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, tiene la atribución de conocer de quejas, ya sea a petición de parte o iniciar de oficio, por actos u omisiones de carácter administrativo, por parte de un servidor público sea estatal o municipal; en el caso en específico de la Visitaduría Adjunta Contra la Discriminación conocer actos u omisiones de carácter discriminatorio.

Por lo tanto, se deberá determinar si los hechos motivo de queja, manifiesta una conducta discriminatoria, debiendo tomar en cuenta diversos aspectos como:

- Distinción, exclusión, restricción o preferencia que no sea objetiva, racional ni proporcional.
- Con motivo de origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social económica, de salud, la religión, las preferencias sexuales, o cualquier otro motivo que tenga por objeto obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos humanos y libertades de las personas, solo así se puede hablar de discriminación; toda vez, que si no encuentra su sustento en un motivo específico y que este sea tal que al exteriorizar la conducta, se produzca una afectación hacia la persona que la sufre.
- Los motivos de la discriminación es otro de los componentes para determinar si hubo discriminación.

En este entendido, los hechos motivo de queja deben referir algún acto u omisión por parte de algún servidor público estatal o municipal, que manifieste discriminación; conforme a lo establecido en la legislación vigente, sirviendo de referencia la voz del Derecho a no ser discriminado, establecido en el catálogo para la calificación de violaciones a derechos humanos de esta Defensoría de Habitantes, que expresa: "Derecho de todo ser humano a ser tratado en condiciones de igualdad, es decir, sin exclusión, restricción o preferencia motivada por origen étnico o nacional, género, edad, religión, opinión política, posición económica o cualquier otra preferencia o condición que atente contra la dignidad humana, así como los derechos y libertades fundamentales".

Así, es importante señalar que de una misma queja se pueden desprender varias vulneraciones a los derechos humanos; en este caso para que surta la competencia en favor de la Visitaduría Adjunta Contra la Discriminación, el origen de los demás derechos humanos violentados, deberá partir de una discriminación, en cualquiera de sus modalidades, que ya se precisaron en párrafos anteriores.

Para efectos jurídicos, la discriminación ocurre cuando hay una conducta que demuestre distinción, exclusión o restricción, a causa de alguna característica propia de la persona que tenga como consecuencia anular o impedir el ejercicio de un derecho.

De lo anterior, se desprende que el elemento fundamental para denotar una conducta discriminatoria lo es que se esté vulnerando el derecho a la igualdad de las personas, es decir que la persona afectada se encuentre en un estado de desigualdad, por alguna condición particular como el género, el color de piel, la discapacidad, la orientación sexual, entre otros.

Competencia Temporal

El artículo 61 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, menciona que a partir de que se tenga conocimiento de una presunta violación a derechos humanos el tiempo para interponer una queja ante la Comisión, será de un año.

Competencia Personal

Los presuntos actos u omisiones de carácter discriminatorio serán aquellos que realicen servidores públicos, en el ámbito estatal o municipal en ejercicio de sus funciones o con motivo de éstas.

Competencia Espacial

Si bien, la Visitaduría Adjunta Contra la Discriminación conoce de quejas de carácter discriminatorio en todo el Estado, en la mayoría de las ocasiones los quejosos que habitan en municipios lejanos a la ubicación de esta, solicitan que, para recibir una mejor atención, su queja sea tramitada en una visitaduría general o adjunta cercana a su domicilio.

b. Orientar a las personas sobre los actos que se consideren contrarios a la no discriminación, así como explicar con claridad las posibles alternativas de solución;

c. Vincular a la persona, en caso de ser necesario, con las instancias competentes para que se gestione apoyo psicológico.

En caso de ser necesario, el personal competente deberá gestionar apoyo psicológico ante las autoridades correspondientes, para lo cual, debe hacerse referencia que la persona hizo del conocimiento una problemática relacionada con discriminación.

d) Directrices para la entrevista durante la interposición de la queja

Cuando el caso lo amerite, todo asunto en el que se trate una problemática relacionada con discriminación, debe generar la actuación responsable y diligente del personal actuante, este por su parte debe:

- 🌱 Generar un clima de confianza a favor de la persona, para lo cual, debe generarse empatía y comprensión respecto a la problemática que exponga;
- 🌱 Enfatizar el derecho a la confidencialidad que asiste a la persona o las personas afectadas;
- 🌱 Adoptar medidas a favor de las personas afectadas en el marco de las atribuciones de este Organismo, medidas que las autoridades están obligadas a acatar sin que por ello existan represalias en su contra;
- 🌱 Exponer a la persona el interés de esta comisión por erradicar las conductas relacionadas con la discriminación, siendo el objetivo institucional desarrollar la cultura de igualdad y prevención de la discriminación para eliminar estas prácticas;
- 🌱 Actuar con profesionalidad e imparcialidad, por lo cual, debe evitar cualquier juicio de valor o conducta que la persona afectada pueda interpretar de manera negativa.

e) Acompañamiento ante autoridades competentes

Si los actos y las omisiones relacionados con la discriminación pudieran constituir algún tipo de responsabilidad en contra de alguna autoridad o servidores públicos, el personal competente de esta comisión, previo consentimiento de la persona afectada, efectuará el acompañamiento correspondiente; en este caso, se tomará en cuenta la naturaleza de los hechos.

2. Procedimiento de la queja

El objetivo del procedimiento de atención de quejas establecido en el presente protocolo, con base en el artículo 38 del reglamento interno de este organismo, es establecer los criterios que han de observarse en la investigación, el trámite y la resolución de quejas por violaciones a los derechos humanos, contenidos en la

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales en la materia de los que el Estado Mexicano sea parte, así como en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.


Por lo anterior, los asuntos relacionados con vulneraciones al derecho a la no discriminación se sujetarán a los procedimientos establecidos en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y su reglamento interno.


a) Pasos a seguir en la investigación de casos por discriminación

La investigación y actuaciones realizadas por la Visitaduría Adjunta Contra la Discriminación en el procedimiento de queja, relacionados con violaciones a sus derechos humanos deberán respetar los principios establecidos en los estándares internacionales más altos en la materia, tomando en consideración lo siguiente:

- Con base en **el principio de igualdad**, cuando se investiguen hechos violatorios a los derechos humanos de la víctima, el Visitador Adjunto o Visitadora Adjunta responsable del trámite del expediente debe realizar su investigación con base en los derechos humanos aplicables contra la discriminación, para lo cual, debe implementarse un método para verificar si existió una situación de violencia o vulnerabilidad en la víctima por cuestiones de sexo, raza, nacionalidad o cualquier otra condición regulada en los marcos normativos.
- **Evaluar el tipo de agresión:** Durante la sustanciación del procedimiento de queja se debe identificar el tipo de violencia que se pudiera estar ejerciendo en contra de la víctima, así como sus modalidades. Para tal efecto, el personal actuante debe delimitar la conducta efectuada por servidores públicos o autoridades en las modalidades establecidas por las leyes de la materia, así como por el código penal vigente en la entidad.

La identificación de la discriminación, implica la adopción de medidas cautelares en caso de que los hechos continúen suscitándose o puedan ser continuados por el agresor. El servidor público de la Comisión debe verificar que las medidas precautorias sean idóneas, pertinentes y suficientes, así como sean cumplidas en sus términos por las autoridades involucradas.

 **Recabar las evidencias que acrediten actos u omisiones de la autoridad o servidor público involucrado:** Durante la sustanciación del procedimiento, y con base en los elementos establecidos por la normativa en casos de discriminación, el personal actuante analizará el contexto particular en que se genere las violaciones, dando preponderancia a aquellos actos que traten de violaciones graves a la que pudo haber sido sometida la víctima.

 **Establecer qué elementos acreditarían los actos u omisiones de la autoridad o servidor público involucrado:** En el caso de actos de discriminación, el criterio para configurar vulneraciones a derechos humanos está relacionado con la exclusión que se genera, afectando principalmente el derecho a la igualdad.

b) Medidas inmediatas de protección para la persona que presenta la queja

La Visitaduría Adjunta Contra la Discriminación podrá solicitar a las autoridades competentes se adopten medidas precautorias y cautelares inmediatas y urgentes de protección, en casos que puedan poner en riesgo la integridad física o psíquica de las personas afectadas; las acciones tienen el objetivo de conservar o restituir el goce de los derechos humanos, así como el cese de los actos vulneradores;

En referencia a lo anterior y con base en el artículo 76 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, cuando la autoridad acepte las medidas precautorias solicitadas, este Organismo Protector de los Derechos Humanos, dará el seguimiento correspondiente a las mismas, para garantizar su cumplimiento; esto durante el trámite del expediente en cuestión.

Se considerará la discriminación como una de las causas principales para determinar las medidas que deben implementarse, advirtiéndose para tal efecto lo siguiente: la gravedad de los actos o las omisiones, la forma en que se llevaron a cabo (de manera aislada o sistemática), así como las modalidades de discriminación establecidas en las leyes nacionales e internacionales.

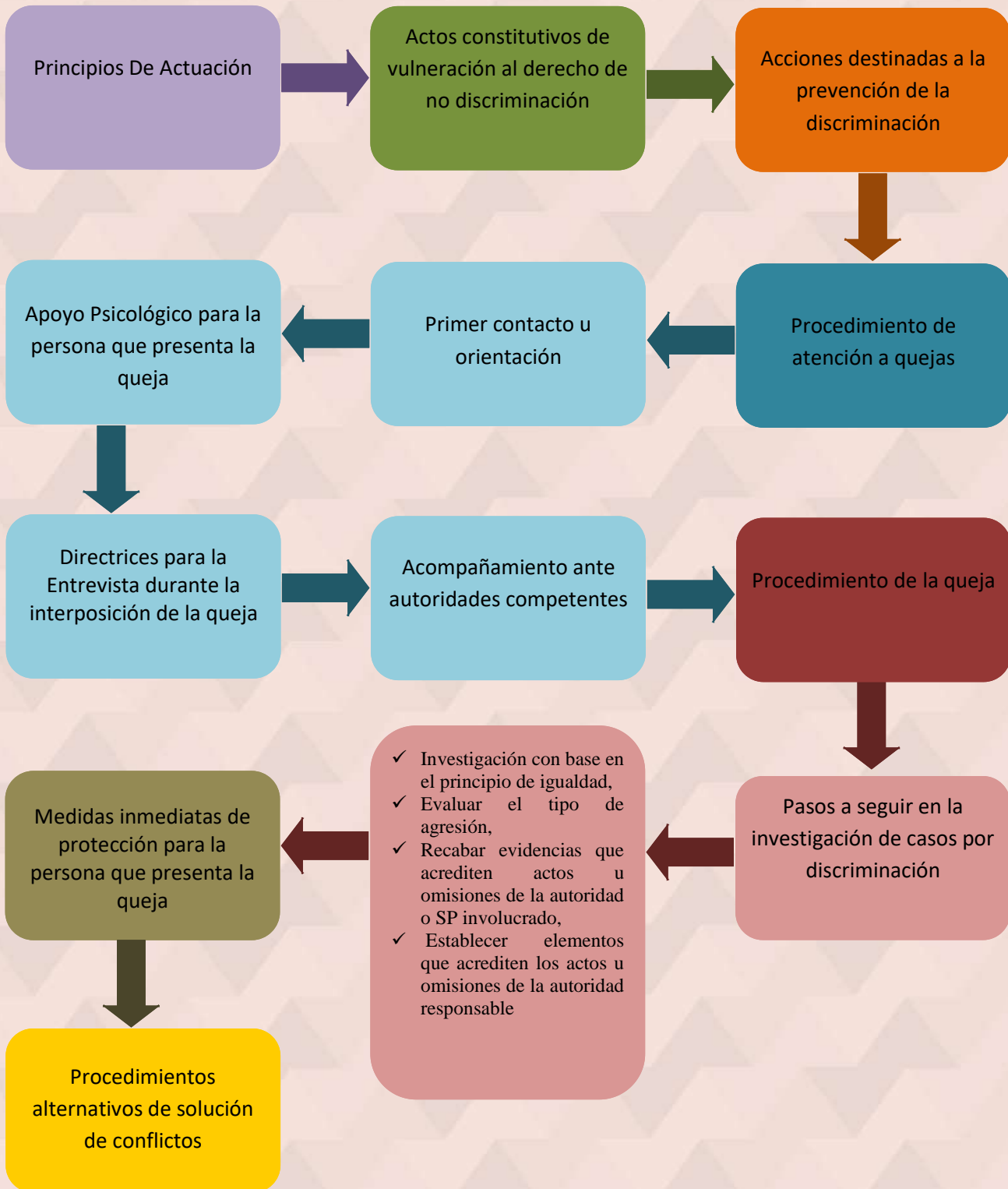
Es así, que dependiendo de las circunstancias ya advertidas en el párrafo anterior; así como, de la naturaleza de los hechos, se establecerá el término que tendrá la autoridad, para implementar las mismas, lo cual será a consideración del o la Visitadora, dependiendo de su urgencia, mismas que no podrá exceder de tres días, según lo dispuesto por el artículo 75 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

c) Procedimientos alternativos de solución de conflictos

Cuando se procure la mediación y la conciliación en asuntos de discriminación, estos se sujetarán a los procedimientos establecidos en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y su Reglamento.

En caso de que en los hechos motivo de queja se adviertan actos u omisiones de autoridades o servidores públicos que afecten en particular a las mujeres y se infiera que son víctimas de discriminación que derive en cualquier tipo de violencia de género, **deben evitarse los procedimientos de conciliación o mediación a efecto de no provocar su victimización secundaria; asimismo, se evitará los procedimientos alternativos de solución de conflictos cuando se traten de violaciones graves a los derechos humanos.**

IX. DIAGRAMA DE FLUJO



X. INSTANCIAS COMPETENTES EN LA ATENCIÓN DE CASOS RELACIONADOS CON DISCRIMINACIÓN

A) Nacionales

CNDH

- ✓ Defiende, promueve, estudia y divulga los derechos humanos reconocidos en la Constitución Mexicana, los tratados internacionales y las leyes.

CONAPRED

- ✓ Promueve políticas y medidas tendientes a contribuir al desarrollo cultural y social y avanzar en la inclusión social y
- ✓ Busca garantizar el derecho a la igualdad, que es el primero de los derechos fundamentales en la Constitución Federal.

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

- ✓ Busca apoyar a quienes hayan sido víctimas de un delito federal o de una violación a sus derechos humanos.
- ✓ Su fin es que las personas obtengan verdad, justicia y reparación del daño para que, en la medida de lo posible, recuperen un proyecto de futuro.

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES

- ✓ Promueve y fomenta las condiciones que den lugar a la no discriminación, igualdad de oportunidades y de trato entre los géneros, el ejercicio de todos los derechos de las mujeres y su participación equitativa en la vida política, cultural, económica y social del país.

UNICEF MÉXICO

- ✓ Ha ayudado a salvar la mayor cantidad de vidas de niños que cualquier otra organización superando los grandes retos con relación a la niñez, como pobreza, violencia, enfermedades y discriminación guiados por la Convención de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas para lograr que todos niños, niñas y adolescentes vean garantizados sus derechos.

- ✓ Se enfocan en asegurar que todos nuestros programas e iniciativas alcancen a quienes se encuentran en mayor desventaja y vulnerabilidad durante su infancia y adolescencia.

FUNDACIÓN ARCOÍRIS

- ✓ Organización social enfocada en el análisis de la sexualidad dentro de la región Latinoamericana y del Caribe donde la discriminación basada en la sexualidad son un obstáculo importante para el pleno desarrollo de las personas y la sociedad.
- ✓ Se vincula con diferentes movimientos, para unir estrategias y desarrollar acciones colectivas. Estimula la formación de grupos y redes y participa activamente para el impulso de políticas públicas en los planos nacional e internacional. Trabaja por la defensa de los derechos humanos y el reconocimiento de la igualdad entre los géneros.

LETRAS

- ✓ Se especializa en la defensa de los Derechos de las personas con VIH y de la Diversidad Sexual, promueve la difusión y publicación de información sobre temas de sexualidad, salud y VIH/Sida, así como los derechos sexuales y reproductivos. Así mismo, se enfoca en la realización de trabajos de investigación, publicación y capacitación sobre esos mismos temas.

ONU MEXICO

- ✓ Su trabajo se traduce en iniciativas de cooperación, las cuales describen cómo la ONU opera de forma conjunta con las instituciones mexicanas para avanzar en el ejercicio de derechos y la aplicación de la normatividad internacional.

ONU MUJERES:

- ✓ Organización de las Naciones Unidas dedicada a promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres. Como Defensora Mundial de Mujeres y Niñas, ONU Mujeres fue establecida para acelerar el progreso que conllevará a mejorar las condiciones de vida de las mujeres y para responder a las necesidades que enfrentan en el mundo.

B) Estatales

CODHEM:

- ✓ Autoridad responsable de diseñar estrategias e instrumentos; promover programas proyectos y acciones; verificar la adopción de medidas; brindar asesoría y orientación; conocer y resolver quejas y dar atención a los asuntos relacionados con la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación en el territorio mexiquense.

CONSEJO CIUDADANO PARA LA PREVENCIÓN Y ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN:

- ✓ Órgano ciudadano de opinión y asesoría de las acciones, políticas, programas y proyectos a desarrollarse en materia de prevención y eliminación de discriminación que surge de la CODHEM

CONSEJO ESTATAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

- ✓ Establece las políticas, estrategias, programas y acciones para el desarrollo integral, equitativo y sustentable de los pueblos indígenas del Estado de México;
- ✓ Propicia el fortalecimiento, difusión y revaloración de la cultura, valores sociales y cosmovisión de los pueblos indígenas, así como preservar el uso de sus lenguas;
- ✓ Actúa como interlocutor de las instancias gubernamentales y los pueblos indígenas y ser enlace con los organismos que tengan el mismo objetivo, procurando que en su actuación reconozcan, protejan y respeten los sistemas normativos internos, los valores culturales, religiosos y espirituales propios de dichos pueblos, así como considerar los problemas que planteen de manera individual o colectiva;
- ✓ Impulsa la capacitación y organización participativa al interior de las comunidades indígenas, respetando sus formas internas de organización;
- ✓ Coadyuvar y asistir a los indígenas que lo soliciten, en asuntos que tengan interés para la defensa de sus derechos ante las autoridades federales, estatales y municipales involucradas;
- ✓ Proponer los mecanismos necesarios para la obtención de los recursos, para la implementación de programas y acciones para el desarrollo de los pueblos indígenas;
- ✓ Celebrar convenios, contratos y acuerdos de colaboración con instituciones, entidades federales, estatales y municipales, organismos del sector público, social y privado y organismos nacionales, extranjeros y multinacionales para el logro de su objeto y el fortalecimiento de sus atribuciones;

XI. DIRECTORIO DE OFICINAS DE ATENCIÓN

INSTITUCIÓN	CONTACTO
CONAPRED	Dante No.14, Col. Anzures. Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11590, Cd. México, D.F. Teléfono CDMX +52(55) 52 62 14 90 Resto del país: 01 800 543 0033 Horario de atención de lunes a jueves de 09:00 a 17:30 horas y viernes de 09:00 a 15:00 horas.
UNICEF MÉXICO	Av. Paseo de la Reforma 645 Lomas de Chapultepec, V Sección C.P. 11000 Ciudad de México México Teléfono: +52 55 5284 9530
CNDH	Periférico Sur 3469, Col. San Jerónimo Lidice, Delegación Magdalena Contreras, C.P. 10200, Ciudad de México Teléfonos: (55) 56 81 81 25 Lada sin costo 01800 715 2000
FUNDACIÓN ARCOÍRIS	info@fundacionarcoiris.org.mx
LETRA S	Teléfonos (0155)2454 3469 Y (0155)55322751 ext.208 Correo postal: Canarias 45, Col. San Simón Ticumac, C.P. 03660 México D.F.
COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Ángel Urraza 1137, Del Valle, Ciudad de México. C.P. 03100 Teléfono:(55)1000-2000 Atención a la ciudadanía: 01-800-842-8462
ONU MEXICO	Montes Urales 440, Lomas de Chapultepec, México, Ciudad de México., C.P. 11000 Teléfono: + 52 (55) 4000 9700
ONU MUJERES	Oficina de ONU Mujeres en México Montes Urales #440, 2do piso, Col. Lomas de Chapultepec Del. Miguel Hidalgo Código Postal 11000 Distrito Federal, MÉXICO Tel: +52 55 4000 9701
Instituto Nacional de las Mujeres	Blvd. Adolfo López Mateos 3325, piso 5., San Jerónimo Lidice, Ciudad de México. C.P. 10200 Teléfono: (55) 5322-6030
CODHEM	Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc, C.P. 50010, Toluca, México Teléfono: 236 0560 y lada sin costo 01 800 999 4000
Consejo Ciudadano para la Prevención y Eliminación de la Discriminación	Av. Dr. Nicolás San Juan 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc, C. P. 50010, Toluca, México Teléfonos. (01 722) 2 36 05 60 ext. 314

XII. FUENTES CONSULTADAS

- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2003) Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, Diario Oficial de la Federación.
- CONAPRED (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación) (s/f) “Glosario sobre derechos humanos y no discriminación” disponible en: [https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GLOSARIO\(1\).pdf](https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GLOSARIO(1).pdf).
- Congreso de la Unión (2006) Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* (DOF) el 2 de agosto de 2006, última reforma: 14 de junio de 2018.
- COPRED (Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México) (2016) “Glosario de términos sobre igualdad y no discriminación” disponible en: <http://data.copred.cdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2016/07/1.-Glosario-IyND-1.pdf>.
- Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM) (2017) “Manual para fortalecer la igualdad y erradicar la violencia de género de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México” disponible en <https://www.codhem.org.mx/LocalUser/codhem.org/difus/manualgenero.pdf>.
- Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (2002 y 2017) “Recomendación núm. 7 de política general de la ECRI sobre legislación nacional para combatir el racismo y la discriminación racial” disponible en <https://rm.coe.int/ecri-general-policy-recommendation-no-7-revised-on-national-legislatio/16808b5aaf>.
- F. Reinlein (2018), “Sensibilización: ¿Por qué es necesaria?”, Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR), Comité Español, disponible en <https://eacnur.org/blog/sensibilizacion-por-que-es-necesaria/>.
- Laboratorio Nacional Diversidades (LND) (2011), “Glosario sobre Diversidad, No Discriminación y Participación”, disponible en https://www.lndiversidades.unam.mx/wp/wp-content/uploads/2017/07/06_Glosario-Diversidad-Participemos-Chile1.pdf.
- Oficina del Alto Comisionado (s/f) “Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial” disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CERD.aspx>.
- OMS (Organización Mundial de la Salud) (2019), “temas de salud”, disponible en <https://www.who.int/topics/violence/es/>.
- Red Europea de Migraciones (EMN) (2012), “Glosario sobre migración y asilo 2.0”, disponible en: http://extranjeros.mitramiss.gob.es/es/redeuropeamigracion/glosario/EMN_Glossary_ES_Version.pdf.

Los servicios que brinda la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México son gratuitos. La CODHEM atiende las 24 horas, los 365 días del año; tramita quejas sobre presuntas violaciones a derechos humanos por actos u omisiones de naturaleza administrativa cometidos por servidores públicos en razón de sus funciones; ofrece asesoría u orientación jurídica, información y vinculación con instancias de apoyo e implementa programas destinados a capacitar, enseñar, promover y difundir los derechos humanos, dirigidos a la sociedad en general y los servidores públicos.

Edificio sede: Av. Nicolás San Juan, núm. 113, col. Ex Rancho Cuauhtémoc, C. P. 50010, Toluca, Estado de México.



COMISION  DE
DERECHOS HUMANOS
DEL ESTADO DE MÉXICO

DIRECTORIO

PRE SIDENTE

Jorge Olvera García

CONSEJEROS CIUDADANOS

Carolina Santos Segundo

Leticia Bravo Sánchez

Verónica Gómez Cerón

Diana Mancilla Álvarez

Gonzalo Levi Obregón Salinas

SECRETARIA GENERAL

María del Rosario Mejía Ayala

DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Karla López Carbajal

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Víctor Antonio Lemus Hernández

SECRETARIO PARTICULAR DEL PRESIDENTE

Martín Arriaga Degollado

PRIMER VISITADOR GENERAL

Víctor L. Delgado Pérez

VISITADOR GENERAL SEDE TOLUCA

Lic. Luis Antonio Hernández Sandoval

VISITADOR GENERAL SEDE TLALNEPANTLA

Tlilcuetzpalin César Archundia Camacho

VISITADORA GENERAL SEDE CHALCO

Mireya Preciado Romero

VISITADORA GENERAL SEDE CUAUTILÁN

Jovita Sotelo Genaro

VISITADOR GENERAL SEDE NEZAHUACÓYOTL

Gregorio Mañas Duarte Olivares

VISITADOR GENERAL SEDE ECATEPEC

Alejandro Zamora Vázquez

VISITADOR GENERAL NAUCALPAN

Saúl Francisco León Pasos

VISITADOR GENERAL SEDE ATLA COMULCO

Ricardo Vilchis Orozco

VISITADORA GENERAL SEDE TENANGO

María Fernanda González Ruíz

VISITADORA GENERAL ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Andrea Becerril Valdés

VISITADOR GENERAL DE SUPERVISIÓN PENITENCIARIA

Carlos Felipe Valdés Andrade

DIRECTOR DE LA UNIDAD JURÍDICA Y CONSULTIVA

Erick Segundo Mañón Arredondo

**JEFA DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN,
PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN**

Sheila Velázquez Londaiz

JEFA DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Guadalupe Elisenda Domínguez Contreras

**DIRECTORA DEL CENTRO DE ESTUDIOS EN DERECHOS
HUMANOS**

Gabriela Eugenia Lara Torres

Gaceta de Derechos Humanos, órgano Informativo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, editada por la Unidad Jurídica y Consultiva, Año XV, número 286, diciembre 7 de 2020.

Dirección

Erick Segundo Mañón Arredondo

Subdirección de Asuntos Jurídicos

Raúl Zepeda Sánchez

Subdirección de Interlocución Gubernamental y Legislativa

Mario Enrique Rosales Caballero

Líder "A" de Proyecto

Eduardo Castro Ruíz

Inspector Proyectista

Carmen Angélica Casado García

Auxiliar Administrativo de S.P.S.

Lucía Dariana Roldan Ramos

Analista "A"

Jaime Jovani García Garduño

Analista "A"

Sebastián Florentino Quezada

© D.R. Comisión de Derechos Humanos del Estado de México Dr. Nicolás San Juan número 113, colonia Ex Rancho Cuauhtémoc, Toluca México, C. P. 50010, tel (01722) 2 36 05 60. Disponible en: www.codhem.org.mx

Reserva de derechos al uso exclusivo núm. 04-2009-052611285100-109.
Número de Registro del Logotipo: 03-2009-050711425000-01.

La información que se publica es integra de acuerdo a como es emitida por las áreas solicitantes.

Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial sin previa autorización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.