



**PUBLICADOS EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO EL 22 DE DICIEMBRE DE 2016**

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**CONSEJO PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
CONTRALORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**LINEAMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ASÍ COMO PARA LA RESPECTIVA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS**

**JACQUELINE L'HOIST TAPIA, PRESIDENTA DEL CONSEJO PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN DE LA CIUDAD DE MÉXICO Y EDUARDO ROVELO PICO, CONTRALOR GENERAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos, 99, 102 y 115 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 7°, 15, fracción XV; 16, fracción IV, 22, 34, 40 y 54 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 2° de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal; 11, 13, fracción XVI, 18, fracción IV, 22, fracciones II y IV, 27, 35 y 37 de la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal; 5°, fracción I y 28 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, en correlación con el artículo 47, fracciones V y VI de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos; y

#### **CONSIDERANDO**

Que la incorporación a nivel constitucional, en 2011 de principios tales como pro persona, la interpretación conforme, convencionalidad, progresividades y la obligación del Estado mexicano de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, trajo consigo un nuevo paradigma: los derechos humanos, como eje fundamental en el que deber girar la acción pública.

Que la citada reforma constitucional fortalece el derecho a la igualdad y a la no discriminación, como principio básico de que toda persona, sin distinción, deberá disfrutar, incluida la igualdad de trato ante la ley y el derecho a ser protegido contra cualquier forma de discriminación con base en el 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 y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Que acorde con la Constitución y a diversos tratados internacionales ratificados por México, se han expedido diversas normas sobre igualdad y no discriminación, tanto en el ámbito nacional como local, entre otras: la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal y la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal.

Que para las personas servidoras públicas de la Administración Pública de la Ciudad de México (APCDMX) existe la obligación, tanto en el servicio que prestan a la ciudadanía, como en sus relaciones laborales, esto es, con los ciudadanos y el personal, compañeras y compañeros de trabajo, de cumplir con la máxima diligencia el servicio que le sea encomendado, observar buena conducta en su empleo, cargo o comisión, tratando con respeto, diligencia, igualdad y sin discriminación a las personas con las que tenga relación con motivo de éste; y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión, según lo dispuesto por la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Que en consonancia con estas normas el Jefe de Gobierno expidió el ACUERDO POR EL QUE SE INSTRUYE A DIVERSAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL A IMPLEMENTAR ACCIONES EN LA CIUDAD DE MÉXICO EN LA LUCHA CONTRA LAS FOBIAS HACIA LAS POBLACIONES LESBIANAS, GAYS, BISEXUALES, TRANSGÉNEROS, TRANSEXUALES, TRAVESTÍS E INTERSEXUALES (LGBTTTI).

Que en términos del artículo séptimo del Acuerdo antes señalado, corresponde a la Contraloría General de la Ciudad de México, establecer los mecanismos necesarios para que las personas servidoras públicas de la Administración Pública de la Ciudad de México adopten una cultura institucional de respeto, con el fin de eliminar conductas discriminatorias o de menoscabo hacia las personas que integran las poblaciones LGBTTTI, lo cual no es impedimento para que este mandato se extienda a los demás grupos de poblaciones que se encuentran en situación de vulnerabilidad, ya sea por su origen étnico, nacional, raza, lengua, sexo, género, identidad indígena, identidad de género, expresión de rol de género, edad, discapacidad, condición jurídica, social o económica, apariencia física, condiciones de salud, características genéticas, embarazo, religión, opiniones políticas, académicas o filosóficas, identidad o filiación política, orientación sexual o preferencia sexual, estado civil, entre otras, acorde a lo que señala el artículo 5° de la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal, Asimismo, acorde a su objetivo primordial, será el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México, a quien le corresponde dar seguimiento al cumplimiento del referido Acuerdo.

Que de conformidad con el artículo 34 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal es atribución de la Contraloría General el control y evaluación de la gestión pública como lo es vigilar el cumplimiento de la normatividad señalada, asimismo, de conformidad con la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal compete al Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México vigilar el cumplimiento de dicha ley, mediante diagnósticos, evaluaciones, asesorías técnicas y denuncias; se emiten los siguientes:

**LINEAMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ASÍ COMO PARA LA RESPECTIVA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS**

**PRIMERO.** Objeto.- Los presentes Lineamientos son de observancia general y obligatoria para las dependencias, órganos desconcentrados, entidades y delegaciones de la Administración Pública de la Ciudad de México y tienen por objeto establecer diversas acciones afirmativas



y medidas para la difusión del derecho a la Igualdad y la prohibición de la Discriminación en la Administración Pública de la Ciudad de México, así como mecanismos para la respectiva recepción y tratamiento de quejas y denuncias.

**SEGUNDO. Obligaciones.**- Las dependencias, órganos desconcentrados, entidades y delegaciones de la Administración Pública de la Ciudad de México, en lo general, y en particular, cada una de las personas servidoras públicas que las integran, de conformidad con la legislación sobre Responsabilidades Administrativas, sobre Igualdad y No Discriminación, así como lo dispuesto por la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Administración Pública y Carta de Obligaciones de los Servidores Públicos en la atención de ciudadanos, tienen entre otras, la obligación, respecto de otras personas de:

- Tratarlas con respeto y rectitud, acorde a las debidas reglas de trato;
- Cumplir con la máxima diligencia, el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión; y
- Proporcionar un trato igualitario y respetuoso, sin preferencias o discriminación de ningún tipo; exceptuando las personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad, a quienes se otorgará atención prioritaria en la realización de trámites y la prestación de servicios, evitando menoscabar el ejercicio de derechos, ya sea por actos y omisiones en dicha prestación de servicios.

Todo acto u omisión que implique el incumplimiento de las señaladas obligaciones y prohibiciones y de cualquier otra, darán lugar, dependiendo de las circunstancias particulares, a la imposición de sanciones que conforme al Régimen de Responsabilidades de las personas servidoras públicas resulten aplicables.

**TERCERO. Políticas de Actuación.**- La Contraloría General y el COPRED, en función de la capacidad institucional, de manera coordinada, elaborarán un documento, cuyo objetivo será contribuir a mejorar la gestión pública frente a las personas o grupos de población en situación de vulnerabilidad y la ciudadanía en general, que redunden en las competencias y el desempeño profesional de los y las servidoras públicas, para prevenir conductas discriminatorias, a través de construir una cultura de sensibilización, de respeto y de no violencia, en la prestación del servicio y en las propias relaciones laborales que derivan de los ámbitos de trabajo de la APCDMX.

**CUARTO. Difusión y capacitación.**- La Contraloría General y el COPRED implementarán diversos mecanismos de difusión sobre el documento que contenga las directrices que debe de observar toda persona servidora pública de la APCDMX, en la prestación del servicio, a efecto de que se tome conocimiento y se participe en la construcción de un Gobierno que impulsa, promueve, gestiona y garantiza la eliminación de obstáculos que limiten a las personas el ejercicio del derecho humano a la igualdad y a la no discriminación.

El proceso de capacitación y sensibilización periódica de personas servidoras públicas, en torno al tema del derecho a la igualdad y no discriminación, se hará, de manera conjunta, entre la Escuela de Administración Pública y el COPRED. Ambas instituciones definirán los contenidos, plazos y modalidades de impartición en función de su capacidad institucional y bajo el enfoque pedagógico que proponga la Escuela de Administración Pública de la Ciudad de México.

El COPRED con base en las atribuciones que establece la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal, capacitará y sensibilizará a las personas servidoras públicas que atienden quejas y denuncias adscritas a la Contraloría General de la Ciudad de México, para que se logren identificar de manera oportuna conductas presuntamente discriminatorias, en los asuntos de los que tengan conocimiento.

**QUINTO. Acreditación de la capacitación y sensibilización a las áreas de Atención al Público.**- Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, deberán remitir a la Contraloría General las constancias o documento que acredite que todo su personal que brinda alguna clase de atención al público, ha sido capacitado y sensibilizado sobre el derecho a la Igualdad y la prohibición de la Discriminación. En su momento, la Contraloría General remitirá al COPRED, una relación con dicha información, que permita a esta última institución avanzar en el cumplimiento de su Programa para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México.

**SEXTO. Diagnóstico de Discriminación Institucional.**- El COPRED, en función de sus atribuciones y capacidad institucional, elaborará un Diagnóstico sobre discriminación institucional, en el que deberá participar y colaborar la Administración Pública de la Ciudad de México, contando con la intervención de la Contraloría General, para que vigile dicha participación y colaboración. El Diagnóstico analizará, al menos como posible fuente:

- Las disposiciones normativas aplicables a la Ciudad de México;
- Los procedimientos o mecanismos internos; y
- Las prácticas cotidianas.

El COPRED coordinará los trabajos necesarios e invitará a los Entes Públicos de la Administración Pública de la Ciudad de México competentes, para que con base en los resultados obtenidos se presenten propuestas para reducir al mínimo y en último término eliminar, la forma o formas de Discriminación que se hayan identificado.

La Contraloría General en el ámbito de sus atribuciones y capacidad institucional, acompañará al COPRED para vigilar que la participación y colaboración de los Entes Públicos de la APCDMX sea efectiva y acorde a lo solicitado.

**SÉPTIMO. Quejas y Reclamaciones.**- El COPRED goza de autonomía técnica y de gestión para llevar a cabo los procedimientos de reclamación o queja establecidos en la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal, para lo cual cuenta con atribuciones específicas, según se desprende de la misma, teniendo como uno de sus objetos fundamentales el dar trámite a dichos procedimientos; cuando así sea procedente, dará vista a las contralorías internas correspondientes, a fin de que investigue y en su caso, sancione a las personas servidoras públicas que incurran en actos de discriminación.



Las quejas y reclamaciones que se presenten ante el COPRED, deberán contener la información que se señala a continuación:

- a) Cuando se presenten por escrito, éste será dirigido al Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México y deberá integrar datos mínimos de identificación de quien lo presenta, tales como, nombre y apellidos, domicilio, número telefónico o correo electrónico; asimismo, los datos de quien presente la queja o reclamación, si esta persona fuera distinta del presunto agraviado/a.
- b) Se puede acudir personalmente al COPRED. Se atenderá a todas las personas que lo soliciten en sus instalaciones ubicadas en General Prim 10, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, entre Tres Guerras y Bucareli, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a jueves y el viernes de 9:00 a 15:00 horas.
- c) A través del siguiente correo electrónico también se puede presentar una queja y reclamación, sólo hay que dirigir el escrito a [quejas.copred@gmail.com](mailto:quejas.copred@gmail.com)
- d) Vía telefónica a los teléfonos 53413010 y 55128639.

**OCTAVO.** Recepción y atención de Quejas o Denuncias, Contraloría General.- Las quejas o denuncias por probables conductas discriminatorias en el servicio público, de las que tenga conocimiento de manera directa, ya sea contra personas ciudadanas o servidoras públicas, serán atendidas por funcionarios de la Contraloría General capacitados y sensibilizados por el COPRED a efecto de evitar una revictimización de los denunciantes.

El personal de la Contraloría General que le corresponda investigar, conocer y en su caso, resolver sobre actos discriminatorios en el servicio público contra personas o personas servidoras públicas, podrán solicitar la intervención del COPRED para tener elementos que les permitan identificar la existencia de discriminación en los casos correspondientes.

Las quejas y denuncias contra personas servidoras públicas de la Administración Pública de la Ciudad de México, podrán presentarse a través de:

- La dirección electrónica <http://www.anticorrupcion.cdmx.gob.mx/index.php/sistema-de-denuncia-ciudadana>
- El teléfono 5627 9700 ext. 50200 de la Dirección de Quejas y Denuncias de la Contraloría General, así como en su domicilio ubicado en Av. Tlaxcoaque Número 8, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.
- En las oficinas de las Contralorías Internas en las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades.

**NOVENO.** Colaboración Contraloría General de la Ciudad de México y COPRED.- El personal de la Contraloría General que tenga conocimiento sobre presuntos actos discriminatorios en el servicio público, contra personas ciudadanas o entre personas servidoras públicas, de estimarlo pertinente, lo harán del conocimiento al COPRED, para que éste, en su calidad de órgano garante del derecho a la igualdad y no discriminación opine al respecto y se pronuncie sobre la existencia de una conducta discriminatoria. Ello sin perjuicio de las acciones que en el ámbito de sus respectivas competencias realice la Contraloría General conforme a sus atribuciones, para dar inicio al procedimiento administrativo y determinar las responsabilidades a que hubiera lugar, lo anterior de conformidad con lo establecido en la Ley en materia Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Tratándose de quejas contra personas particulares, sin dilación alguna, la Contraloría General las remitirá al COPRED, para que, dentro de sus atribuciones, determine lo que legalmente proceda.

**DÉCIMO.** De las Opiniones Jurídicas Consultivas.- El personal de la Contraloría General a cargo de las quejas y denuncias por posibles conductas discriminatorias, podrá solicitar opiniones jurídicas al COPRED para tener elementos que le permita identificar la existencia de discriminación en los casos correspondientes.

**DÉCIMO PRIMERO.** Comunicación y Coordinación.- La Contraloría General y el COPRED establecerán mecanismos de comunicación y coordinación necesarios a efecto de recibir y en su caso, turnar o poner en conocimiento de la otra parte, sobre reclamaciones, quejas y denuncias recibidas por presuntos actos discriminatorios en el servicio público contra personas o personas servidoras públicas, que pudieran dar lugar a la intervención que legalmente corresponda a éstas, sin perjuicio de dar vista a otras autoridades como la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México.

**DÉCIMO SEGUNDO.** Debida Diligencia.- La Contraloría General, el COPRED y la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México, en el ámbito de su competencia elaborarán la normatividad interna necesaria, a efecto de que su personal en la recepción y atención de quejas y denuncias sobre discriminación tenga claridad sobre la debida diligencia para brindar en lo conducente contención, atención, protección, medidas correctivas y sanciones, sobre todo tratándose de poblaciones LGBTTTTI, personas con discapacidad, personas víctimas de violencia de género, pueblos o comunidades indígenas, entre otras.

**DÉCIMO TERCERO.** Evaluación de Ingreso.- La Contraloría General a través de las diversas pruebas y etapas que componen la Evaluación Preventiva Integral que se aplica a aspirantes a ingresar, o a personas servidoras públicas para ser promovidas en el Servicio Público del Gobierno de la Ciudad de México, procurará detectar patrones de conducta o tendencia a la discriminación de los evaluados, lo cual en su caso, dará lugar a la recomendación de capacitación y sensibilización conducente cuando se cubra el perfil de puesto de que se trate.

#### TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** Los presentes lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**SEGUNDO.-** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública, deberán participar del diagnóstico en los términos y plazos que establezca el COPRED. Igualmente, la capacitación y sensibilización se realizarán en los términos y plazos que establezcan el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación, la Escuela de Administración Pública y la Contraloría General, todos de la Ciudad de México.



**TERCERO.-** Las constancias o documento que acredite que todo personal que brinda alguna clase de atención al público, ha sido capacitado y sensibilizado deberán remitirse a la Contraloría General, dentro de los 30 días naturales a que concluya la capacitación y sensibilización.

**CUARTO.-** Las Políticas de Actuación en materia de prevención deberán publicarse dentro de los siguientes 45 días hábiles, a la entrada en vigor de los presentes Lineamientos.

**QUINTO.-** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades deberán difundir los presentes Lineamientos de manera directa y personalizada con cada persona servidora pública, personal de base u homóloga, recabando al efecto el nombre y firma (autógrafo o electrónica) de conocimiento; para ese fin podrá hacerse uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

En la Ciudad de México, a los diecinueve días del mes de diciembre de dos mil dieciséis.

(firma)

(firma)

---

**JACQUELINE L'HOIST TAPIA  
PRESIDENTA DEL CONSEJO PARA PREVENIR  
Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO**

---

**EDUARDO ROVELO PICO  
CONTRALOR GENERAL DE LA CIUDAD DE  
MÉXICO**