

# DESACTIVANDO LA DISCRIMINACIÓN

Guía Ciudadana del Modelo  
para la Defensa de Casos de  
Discriminación del Conapred

CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR  
LA DISCRIMINACIÓN





## 1. ¿Qué es un acto de discriminación?

Es negarte un derecho por motivos como: origen étnico o nacionalidad, tono de piel, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad, discapacidad, condición social o económica, estado de salud, religión, estado civil, lenguaje, opiniones o cualquier otra característica personal.

Algunos casos frecuentes registrados son:

- a. No te contratan porque eres mujer y “puedes embarazarte”.
- b. No proporcionan atención médica a una persona indígena porque no habla español.
- c. No puede entrar una persona con discapacidad motriz a un edificio por falta de rampas u otros accesos.
- d. Rechazar a personas trans para integrarse a empleos formales u otro tipo de actividad remunerada por su identidad o expresión de género.
- e. Excluir a una pareja del mismo sexo en un lugar público.
- f. Negar algún crédito o servicio por prejuicios de género o edad.

**¡Todas las personas podemos enfrentar la discriminación, pero es tu derecho presentar queja ante el Conapred para combatirla!**



CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR  
LA DISCRIMINACIÓN



## **2. ¿Por qué vale la pena presentar tu queja?**

- a. Eliminan las conductas causantes de daño.
- b. Se restablece el ejercicio de tus derechos no respetados o se toman medidas para reparar el daño causado.
- c. Puedes contribuir a cambiar actitudes, comportamientos y leyes para una sociedad más justa.
- d. Colaboras para que esto no le suceda de nuevo a otras personas.

## **3. ¿Quién puede presentar la queja?**

- a. Cualquier persona que considere haber sido discriminada.
- b. Alguien en tu nombre.
- c. Las organizaciones civiles (en nombre de sus integrantes o grupos).

**¡No se aceptan quejas anónimas, se necesitan tus datos para seguir el caso, pero el Conapred te apoya si faltan algunos!**

#### **4. ¿Cuándo puedes presentar la queja?**

- a. Cuando no haya pasado más de un año del hecho ocurrido o desde que te enteraste de lo sucedido. Es decir, tienes 365 días para presentar tu queja a partir de la fecha en que se verificó. En casos graves o urgentes (como aquellos donde esté en riesgo tu integridad), el Conapred puede realizar excepciones.
- b. Cuando los hechos hayan ocurrido dentro del territorio nacional.

#### **5. ¿En contra de quién puedes presentar tu queja?**

- a. Entidades particulares (empresas, negocios, personas físicas).
- b. Personas servidoras públicas federales.

#### **6. ¿En contra de quiénes no procede iniciar un procedimiento de queja?**

- a. Personas servidoras públicas estatales.
- b. Personas servidoras públicas municipales.

## 7. ¿Cómo y dónde presentar tu queja?

Tienes varias opciones sencillas:

- a. En línea, a través de un formulario electrónico en el sitio oficial: ([www.conapred.gob.mx](http://www.conapred.gob.mx)).
- b. Correo electrónico: ([quejas@conapred.gob.mx](mailto:quejas@conapred.gob.mx)).
- c. Teléfono: 55 5262 1490, llamada gratuita nacional: 800 543 0033 (o 800-543-0033).
- d. Presencial con apoyo del personal del Conapred, cuyas oficinas se encuentran en Londres 247, colonia Juárez, alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.
- e. Por escrito (con firma o huella) y entregado de manera presencial o por correo postal.

Si lo haces por teléfono, internet o correo electrónico, debes ratificarla posteriormente, es decir, confirmar tu queja dentro de los 5 días hábiles siguientes, ya sea enviando un nuevo correo electrónico (o sobre el primero que nos hiciste llegar), por vía telefónica o de manera presencial. Si no lo haces, ¡se archiva!

## 8. ¿Qué información debes incluir en la queja?

- a. Tu nombre completo y domicilio.
- b. Teléfono, correo electrónico o medios de contacto.
- c. Nombre y datos de quien te discriminó (persona, empresa, persona servidora pública).
- d. Qué pasó exactamente: cuándo, dónde, cómo y quién estuvo involucrada, involucrado o involucrado.
- e. Cómo te afectó (daños o consecuencias).
- f. Cuál consideras que fue el motivo de discriminación: género, edad, discapacidad, etc.
- g. Pruebas, si las tienes (fotos, videos, audios, correos, testigos, documentos).

**Ejemplo:** “El 15 de noviembre de 2025 acudí a la sucursal 28 del banco El Patito, S. A. de C. V., ubicada en la calle Guadiana 27, colonia Roma, en el municipio de Tlalnepantla, Estado de México, a pedir crédito. El gerente de la sucursal de nombre Roberto me dijo que no me lo darían porque soy mujer y ‘seguro dependo de mi marido’. Me negaron el servicio y me sentí humillada.”



**¡Pero no te preocupes, recuerda que el  
Conapred está contigo!**



## 9. ¿Qué pasa después de presentar la queja?

El Modelo para la Defensa de Casos de Discriminación incluye estas etapas principales (es ágil y busca resolver rápido):

### **Orientación:**

Se explican tus derechos y opciones:

- a. En caso de que la persona servidora pública que denuncias sea estatal o municipal, se te orientará para que acudas a la instancia correspondiente.
- b. Si estás de acuerdo, se buscará mediar.

**¡Si no hay mediación, se procedería a iniciar tu expediente de queja!**

### **Procedimiento de queja:**

- a) Admisión. Se analiza tu caso y se notifica a la persona presunta responsable.
- b) Conciliación. Intentamos que las partes lleguen a un acuerdo favorable para solucionar el asunto; de ser así, se suscribe un convenio.
- c) Investigación. Si no hay acuerdo entre las partes, se recaban pruebas (documentos o testimonios).
- d) Resolución. Si se comprueba discriminación, se ordenan medidas administrativas y de reparación del daño (por ejemplo, sensibilización con cursos, colocación de carteles, se ordena la creación de protocolos, se exige ofrecer disculpas, cambios administrativos o en las políticas internas, entre otras acciones).

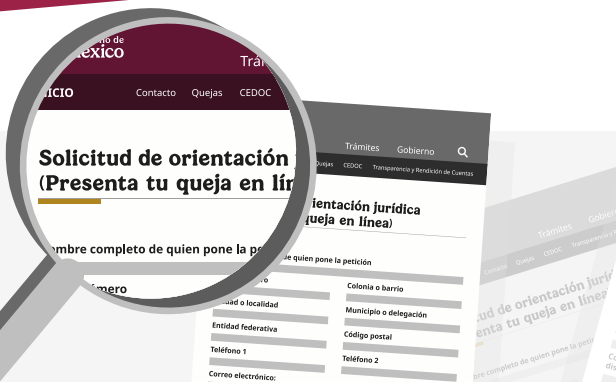
## Recurso de revisión:

Si tú o la parte denunciada no están conformes con la manera en que se concluyó, pueden solicitar la revisión del procedimiento de queja.

## Verificación:

Se revisa el cumplimiento de las medidas ordenadas.

**En casos urgentes se puede ordenar a la persona o institución contra quien se presenta la queja que se implementen medidas para garantizar tus derechos en tanto se lleva a cabo la investigación.**



## 10. Principios importantes que te protegen

- Es gratuito (gratuidad).
- Rápido (inmediatez y concentración).
- Recibes orientación si tu queja no tiene todos los requisitos para presentarla (suplen-  
cia por deficiencia de la queja).
- Las leyes y normas se interpretan a tu favor (*pro persona*).
- Se tiene confianza en tu palabra hasta que se demuestre lo contrario (buena fe).
- Se resguardan tus datos (confidencialidad).

The image displays three overlapping screenshots of the Mexican government's online complaint portal. The top screenshot shows the main navigation bar with the 'Gobierno de México' logo and links for 'Inicio', 'Contacto', 'Quejas', 'Trámites', 'CEDOC', 'Transparencia y Rendición de Cuentas', and a search icon. Below the navigation bar, the title 'Solicitud de orientación jurídica (Presenta tu queja en línea)' is visible. The form fields include: 'Nombre completo de quien pone la petición', 'Calle y número', 'Ciudad o localidad', 'Entidad federativa', 'Teléfono 1', 'Correo electrónico', 'Colonia o barrio', 'Municipio o delegación', 'Código postal', and 'Teléfono 2'. A checkbox at the bottom asks 'Considero que ha existido un acto, omisión o práctica discriminatoria, en razón de los siguientes hechos'. The bottom-left screenshot shows a similar form with the title 'Solicitud de orientación jurídica (Presenta tu queja en línea)'. The bottom-right screenshot shows the title 'Solicitud de orientación jurídica (Presenta tu queja en línea)' and a large orange number '13' in the bottom right corner.

## 11. Recomendaciones

- a. Debes contar con claridad y honestidad lo que pasó.
- b. Procura identificar claramente a las personas presuntas responsables.
- c. Lleva o envía cualquier prueba que tengas.
- d. Responde dentro del plazo que se te indique cuando el Conapred te solicite más información.
- e. Participa en las audiencias si te llaman.
- f. Informa si cambias de domicilio o tus medios de contacto.



**¡Presentar una queja es tu derecho! Si enfrentas discriminación, ¡el Conapred está contigo!**

Para empezar hoy mismo, contáctanos directamente a través de los medios que te compartimos o activa el siguiente Código QR:



**¡Juntas y juntos  
transformamos realidades!**



Gobierno de  
**México**

**Gobernación**  
Secretaría de Gobernación



**CONAPRED**  
CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR  
LA DISCRIMINACIÓN