

STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



Procuraduría Federal de
la Defensa del Trabajo

PROFEDET

**MANUAL INTERNO PARA LA
ATENCIÓN INTEGRAL Y
ESPECIALIZADA PARA PERSONAS Y
GRUPOS VULNERABLES O EN
SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN**

Manual Interno para la Atención Integral y Especializada para Personas y Grupos Vulnerables o en Situación de Discriminación

I. PRESENTACIÓN

El 10 de junio de 2011 se reformó el artículo 1º constitucional, en materia de derechos humanos. En el párrafo tercero de este precepto se obliga a todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, a promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, independencia, indivisibilidad y progresividad.

En el país existen personas que se enfrentan con distintas barreras físicas, sociales, económicas y culturales que generan que sus derechos humanos sean violados con mayor facilidad o les impiden disfrutarlos de la misma forma que el resto de las personas.

Por esta razón, se emite este instrumento para que sea una herramienta que contribuya en la protección, defensa, promoción y observancia de los derechos humanos de las personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad o discriminación, incluyendo sin limitar a: personas pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas, afrodescendientes, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con alguna condición de discapacidad, migrantes, mujeres embarazadas, familiares de personas víctimas de desaparición y desaparición forzada, personas víctimas de violencia sexual, personas en situación de calle, y personas de la diversidad sexual.

Además, tiene por objeto que el personal de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (Procuraduría) cuente con los protocolos, las herramientas y la sensibilización adecuada para que su actuar se rija bajo una perspectiva de género y de derechos humanos y bajo los más altos estándares internacionales en la materia.

II. MARCO JURÍDICO

Instrumentos Internacionales

- Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José).
Fecha de ratificación: 3/02/81.
- Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
Fecha de ratificación: 25/01/2001.
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.
Fecha de ratificación: 20/02/1975.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
Fecha de ratificación: 17/12/2007.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
Fecha de ratificación: 21/09/1990.

- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, "Convención de Belém do Pará".
Fecha de ratificación: 19/06/1998.
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
Fecha de ratificación: 23/03/1981.
- Convención sobre Nacionalidad de la Mujer.
Fecha de ratificación: 27/01/1936.
- Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte.
Fecha de ratificación: 22/11/1993.
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
Fecha de ratificación: 08/03/1999.
- Convenio Internacional del Trabajo No. 14 relativo a la Aplicación del Descanso Semanal en las Empresas Industriales.
Fecha de ratificación: 07/01/1938.
- Convenio Internacional No. 16 relativo al Examen Médico Obligatorio de Menores Empleados a Bordo de Buques.
Fecha de ratificación: 09/03/1938.
- Convenio Internacional del Trabajo No. 56 relativo al Seguro de Enfermedad de la Gente de Mar.
Fecha de ratificación: 01/02/1984.
- Convenio Internacional del Trabajo No. 58 por el que se Fija la Edad Mínima de Admisión de los Niños al Trabajo Marítimo.
Fecha de ratificación: 18/07/1952.
- Convenio Internacional del Trabajo No. 87 relativo a la Libertad Sindical y a la Protección al Derecho de Sindicación.
Fecha de ratificación: 01/04/1950.
- Convenio Internacional del Trabajo No. 90 sobre el Trabajo Nocturno de los Menores en la Industria.
Fecha de ratificación 20/06/1956
- Convenio Internacional del Trabajo No. 95 relativo a la Protección del Salario.
Fecha de ratificación: 27/09/1955.
- Convenio Internacional del Trabajo No. 100 relativo a la Igualdad de Remuneración entre la Mano de Obra Masculina y la Mano de Obra Femenina por un Trabajo de Igual Valor.
Fecha de ratificación: 23/08/1952.



- Convenio Internacional del Trabajo No. 105 relativo a la Abolición del Trabajo Forzoso.
Fecha de ratificación: 01/06/1959.
- Convenio Internacional del Trabajo No. 106 relativo al Descanso Semanal en el Comercio y en las Oficinas.
Fecha de ratificación: 01/06/1959.
- Convenio Internacional del Trabajo No. 111 relativo a la Discriminación en Materia de Empleo y Ocupación.
Fecha de ratificación: 11/09/1961.
- Convenio Internacional del Trabajo No. 135 relativo a la Protección y Facilidades que deben Otorgarse a los Representantes de los Trabajadores en la Empresa.
Fecha de ratificación: 02/05/1974.
- Convenio Internacional del Trabajo No. 153 sobre Duración del Trabajo y Períodos de Descanso en los Transportes por Carretera.
Fecha de ratificación: 10/02/1982.
- Convenio Internacional del Trabajo No. 155 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y Medio Ambiente de Trabajo.
Fecha de ratificación: 01/02/1984.
- Convenio Internacional del Trabajo No. 161 sobre los Servicios de Salud en el Trabajo.
Fecha de ratificación: 17/02/1987.
- Convenio Internacional del Trabajo No. 170 sobre la Seguridad en la Utilización de los Productos Químicos en el Trabajo.
Fecha de ratificación: 17/09/1992.
- Convenio Internacional del Trabajo No. 182 sobre la Prohibición de las Peores Formas de Trabajo Infantil y la Acción Inmediata para su Eliminación.
Fecha de ratificación: 30/06/2000.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
Fecha de ratificación: 20/05/1981.
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador".
Fecha de ratificación: 03/08/1996.

Marco Jurídico Nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
DOF 27/08/2018.
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

✕
✓
✕

DOF 13/04/2018.

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
DOF 26/01/2017.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 26/01/2017.
- Ley General de Víctimas.
DOF 03/01/2017.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
DOF 14/06/2018.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
DOF 12/07/2018.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
DOF 12/07/2018.
- Ley General de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
DOF 20/06/2018.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 27/01/2017.
- Ley Federal del Trabajo.
DOF 22/06/2018.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
DOF 21/06/2018.
- Ley Federal de Declaración Especial de Ausencia para Personas Desaparecidas.
DOF 22/06/2018.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
DOF 15/06/2018.
- Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
DOF 30/07/2014.
- Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.
DOF 29/10/2014.

III. LINEAMIENTOS

Primero. Para la atención de las personas usuarias, el personal de la Procuraduría, adscrito a áreas de atención, debe contar con una capacitación técnica y de sensibilización en



temas relativos a derechos humanos, discriminación, perspectiva de género y sobre las problemáticas de personas en alguna situación de vulnerabilidad, incluyendo, sin limitar, a: personas pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas, afrodescendientes, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con alguna condición de discapacidad, migrantes, mujeres embarazadas, familiares o personas con un vínculo afectivo con personas víctimas de desaparición y desaparición forzada, personas víctimas de violencia sexual, personas en situación de calle, y personas de la diversidad sexual.

Segundo. En todas las áreas de la Procuraduría, se dará atención prioritaria e inmediata a las personas en alguna situación de vulnerabilidad, como niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores, personas con alguna condición de discapacidad y mujeres embarazadas. En caso de que la persona usuaria tenga alguna condición de discapacidad o limitación, y así lo requiera, se le permitirá el acceso con un acompañante que le auxilie.

Tercero. En las áreas encargadas de brindar orientación, asesoría y representación jurídica, toda persona debe ser atendida y asesorada con respeto, dignidad y apego a los derechos humanos, para efecto de exigir y ejercer sus derechos como persona trabajadora, o persona beneficiaria y para demandar presuntas violaciones a sus derechos laborales.

Cuarto. Para que la persona usuaria sienta confianza, en las áreas encargadas de brindar orientación, asesoría y representación jurídica, es necesario que el personal le reciba amablemente y que los medios de contacto con la institución sean accesibles. La accesibilidad implica que¹:

I. La persona pueda llegar con facilidad al edificio y que dentro del mismo pueda desplazarse, acceder a sus servicios, y comunicarse sin dificultad, atendiendo a las diferentes formas de discapacidad y las distintas lenguas;

II. En lo que respecta al servicio telefónico, las llamadas de las personas deben ser contestadas y, por tanto, debe cuidarse que las líneas sean atendidas en todo momento durante los horarios de atención y tomar las medidas necesarias para evitar que las líneas se saturen con la demanda, y

III. Las personas que opten por enviar un correo electrónico o utilizar la página *web*, deben poder hacerlo a través de un vínculo o liga en la página de inicio del sitio de internet de la Procuraduría que los guíe con claridad para facilitar el proceso.

Quinto. De conformidad con lo establecido en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, el personal de la Procuraduría tiene la obligación de preservar en todos los casos, la confidencialidad respecto a la información que las personas usuarias les revelen, así como custodiar el expediente y demás información confidencial que lo integre, puesto que la difusión de esos datos podría significar una amenaza para ellas o para sus familiares. Aún más, en los casos en que las personas usuarias han sido víctimas de violencia sexual o de género o en casos relativos a víctimas de desaparición o desaparición forzada, por ser temas con información altamente sensible.

¹ CONAPRED, Colchero Aragonés Patricia, Téllez Lino Hilda, et al, "Modelo para la defensa de casos de discriminación", primera edición, 2015, pág. 121. Disponible en: https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/Modelo%20para%20la%20defensa%20de%20casos%20de%20discriminacion-Ax.pdf

Sexto. En las áreas de atención al público, el personal de recepción deberá:

- I. Ser amable y tener una actitud empática y de servicio en el recibimiento;
- II. Proporcionar a la persona usuaria la información necesaria sobre el área que la atenderá, y
- III. Considerar que las personas usuarias desconocen la estructura de la Procuraduría, así como el procedimiento para su petición, a fin de proporcionar una atención adecuada.

Séptimo. El personal de la Procuraduría debe estar consciente de que las asesorías personales o vía telefónica son el primer contacto entre la institución y la persona usuaria, y significan un momento muy importante, que debe aprovecharse para crear un vínculo con ésta, y así generar una relación de confianza que facilite la intervención del área respectiva.

Octavo. El personal del área responsable de brindar la asesoría u orientación a la persona usuaria la saludará por su nombre. A continuación, se presentará dando su nombre y cargo, y la guiará al cubículo donde se llevará a cabo el servicio.

En todo momento y a fin de estar plenamente identificados, el personal portará a la vista su credencial de la institución, con la finalidad de ser transparentes y generarle certeza y confianza a la persona usuaria.

Noveno. El personal de la Procuraduría debe procurar en todo momento (tanto de manera verbal como por escrito), utilizar un lenguaje incluyente y ciudadano (términos claros, sencillos y comprensibles para toda persona) y evitar formalismos, tecnicismos y vocabulario complicado, asegurándose de que las personas usuarias comprendan a cabalidad la información que se le está proporcionando, así como las implicaciones de las opciones que se le brindan.

Décimo. Al momento de iniciar un servicio, el personal del área encargada de brindar orientación, asesoría o representación jurídica, le explicará con claridad a la persona usuaria las atribuciones de la institución y del área respectiva de la Procuraduría, así como las etapas y duración aproximada del servicio.

En el caso de la primera asesoría, se le explicará que los componentes de esa primera intervención son:

- I. Entrevista para la recolección de datos;
- II. Determinación de competencia; y
- III. Exposición de alternativas para abordar el caso.

También se le debe comunicar a la persona usuaria que, de conformidad con el aviso de privacidad respectivo, la información que proporcione será únicamente utilizada para la prestación del servicio solicitado e informarle que el citado aviso en su modalidad integral, puede ser consultado en la página web de la institución.



Décimo primero. El personal de la Procuraduría debe estar consciente de que en el momento que a la persona usuaria le sea asignado un abogado o abogada para que le brinde una primera asesoría, comienza la etapa de entrevista, que es el momento crucial para recabar la información necesaria que permita determinar la competencia y procedencia de una demanda, y en su caso, el momento para canalizar a la persona usuaria con la autoridad competente para conocer de su caso no sólo en materia laboral sino ante la violación de cualquiera de sus derechos.

El personal de la Procuraduría debe identificar si la persona usuaria pertenece a alguno de los grupos en situación de vulnerabilidad referidos en el artículo Primero de este manual, a fin de proceder de la manera adecuada.

En la primera asesoría, el personal de la Procuraduría guiará la misma a partir de la formulación de preguntas que le permitan recabar la información necesaria para analizar y actuar eficaz y oportunamente. Deberá permitir que la persona usuaria plantee el conflicto y realice las preguntas que considere pertinentes. Asimismo, el personal de la Procuraduría deberá responder las inquietudes planteadas por la persona usuaria. Es importante que el personal de la Procuraduría realice pausas para recapitular la información y así dilucidar si falta algún dato y tener la certeza de que se le está entendiendo en todo momento, y utilice un lenguaje claro y sencillo.

Es necesario que el personal de la Procuraduría procure en todo momento brindar la información en los términos descritos en el artículo Noveno de este instrumento.

Décimo segundo. En las áreas encargadas de brindar orientación, asesoría y/o representación jurídica, en aras de no revictimizar a las personas usuarias que hayan sido víctimas de violencia sexual o de género; harán del conocimiento de éstas, que tienen opción de ser asesorados por una abogada o abogado, según prefieran, y, dentro de lo posible serán atendidas por la misma abogada o abogado durante todo el proceso para evitar su revictimización y generarles un espacio seguro y de confianza.

Asimismo, se respetará el derecho a la intimidad de la persona, durante todo el proceso, evitando hacer preguntas o comentarios que no tengan relevancia o no sean necesarios para la acción legal que se pretende y que sean contrarias a un comportamiento ético.

Décimo tercero. En el caso de que acuda una persona usuaria con algún tipo de discapacidad auditiva, que hable alguna lengua indígena u otra lengua distinta al español y requiera de algún intérprete para realizar la interacción con la o el servidor público se le pedirá sus datos de contacto con el objetivo de reagendar inmediatamente la cita con el apoyo de una persona intérprete en el lenguaje de señas mexicanas o de la lengua respectiva, según sea el caso.

Décimo cuarto. En el caso de que la persona usuaria sea una niña, niño o adolescente, el personal de la Procuraduría debe concebirlo como una persona con derechos y con voz, y por tanto deben evitarse criterios discrecionales de actuación e intervención, pero siempre se atenderá bajo el principio de interés superior de la infancia.

Si de la entrevista se desprende que una niña, niño o adolescente, está trabajando en contravención a las disposiciones contenidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tratados internacionales y la Ley Federal del Trabajo, entonces se dará aviso inmediato a la Dirección General de Inspección Federal del Trabajo de la Secretaría



del Trabajo y Previsión Social, y en su caso, se le canalizará al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y a la Procuraduría Federal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes o a las procuradurías de protección de niñas, niños y adolescentes de la entidad federativa correspondiente, para que realicen en su ámbito de competencia las acciones necesarias para proteger y salvaguardar su protección.

Décimo quinto. En el caso de que acudan familiares, representantes legales o personas con un vínculo afectivo con personas víctimas de desaparición y desaparición forzada, se seguirán los criterios establecidos en los *Lineamientos para la Atención a los Familiares y/o Personas Beneficiarias de Trabajadores que Tengan la Calidad de Personas Desaparecidas* y la normativa respectiva que establece, entre otras cosas, que la atención debe ser bajo los principios de celeridad, enfoque diferencial y especializado, gratuidad, igualdad y no discriminación, inmediatez, interés superior de la niñez, máxima protección, perspectiva de género y presunción de vida.

Por ello, cuando una persona requiera alguno de los servicios que ofrece esta Procuraduría ostentando una *declaración especial de ausencia*, el personal deberá brindarlo favoreciendo en todo momento la protección más amplia de los derechos de la persona desaparecida, sus beneficiarios y sus familiares, de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales en materia de derechos humanos y demás normatividad aplicable.

Décimo sexto. El personal de la Procuraduría debe actuar bajo los principios de eficacia, eficiencia, transparencia activa y buena fe, es decir, escuchar y orientar a la persona usuaria a partir de la información proporcionada por ésta. Posteriormente, solicitará la documentación soporte que le permita conformar un expediente para dar el seguimiento respectivo.

Décimo séptimo. El personal de la Procuraduría deberá tomar en consideración las posibles reacciones y emociones de las personas usuarias sobre todo si éstas se encuentran en alguna situación de vulnerabilidad, tales como: desinterés, llanto, agresividad, ambigüedad e incluso confusión al momento de contestar las preguntas planteadas. Antes de proporcionar la atención a las personas usuarias, el personal deberá cerciorarse que se encuentren tranquilas, para evitar un estado de crisis en el que se puedan presentar alteraciones de la percepción de la realidad. En caso de no ser así, pedirá ayuda a su superior jerárquico para contener la situación.

En todo momento, el personal de la Procuraduría deberá asumir una actitud paciente, proactiva, comprensiva y empática hacia la persona usuaria, evitando utilizar actitudes distantes o autoritarias que pudieran revictimizar y/o incluso generar una reacción negativa u ofensiva por parte de la persona usuaria.

Décimo octavo. Si la persona usuaria sufre una crisis emocional durante un servicio, el personal de la Procuraduría debe contar con las herramientas necesarias para realizar una contención adecuada que brinde tranquilidad a la persona. Si la crisis fuera grave, la Procuraduría canalizará a la persona a alguna institución gubernamental o de la sociedad civil que le brinde apoyo psicológico o médico especializado, y se le recomendará que alguna persona cercana le acompañe.

En caso de que no funcione la contención, y la persona usuaria tenga actitudes violentas, el personal de la Procuraduría mantendrá la calma, establecerá una adecuada distancia de

seguridad y pedirá ayuda a alguna o alguno de sus colaboradores para avisar de inmediato a su superior jerárquico de la situación, quién le apoyará a controlar la misma.

Décimo noveno. El personal de la Procuraduría debe actuar con profesionalismo, ya que la contención no es un fin en sí mismo, sino un efecto del profesionalismo del personal que está atendiendo a la persona usuaria, quien deberá servir para brindarle confianza respecto a que está siendo atendida por una institución del Estado que la apoyará, independientemente de si tiene competencia para intervenir o no en el caso. Para evitar las crisis, es fundamental que el personal de la Procuraduría le transmita a la persona usuaria que está teniendo una respuesta o apoyo real y legítimo por parte de la institución.

La actitud y disposición del personal de la Procuraduría es un elemento clave para una contención exitosa. Por ello, deberá ser amable y tener un lenguaje corporal de escucha y comunicación abierta.

Vigésimo. Si el caso no es de competencia de la Procuraduría, se le brindará a la persona la contención y posteriormente se le orientará y canalizará mediante oficio a una institución en la que puedan darle la atención que proceda, explicándole con claridad y empatía los motivos por los que la Procuraduría no es competente.

Vigésimo primero. El personal del área encargada de brindar orientación, asesoría y/o representación jurídica debe tener en cuenta las opiniones y peticiones de las personas usuarias en todo momento.

Vigésimo segundo. El personal de la Procuraduría, bajo ninguna circunstancia, realizará comentarios denigrantes o que de alguna forma menoscaben la dignidad de las personas usuarias.

Vigésimo tercero. El personal del área encargada de brindar representación jurídica debe tomar las medidas necesarias para que en los juicios de las personas usuarias y dentro del ámbito de las atribuciones se evite el retraso en las resoluciones, especialmente en los casos de las personas que se encuentran en alguna situación de vulnerabilidad.

Vigésimo cuarto. Al finalizar el servicio, el personal de la Procuraduría se cerciorará de que la persona usuaria tenga claridad sobre el procedimiento a seguir dentro de la Procuraduría y en su caso ante otra instancia, así como sus opciones legales, y las consecuencias de cada una de ellas.

En el caso de que se le haya brindado una asesoría legal, se le proporcionará por escrito.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente manual entrará en vigor el día de su difusión en la Normateca Interna de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, previa aprobación en el Comité de Mejora Regulatoria Interna.

SEGUNDO. Para conocimiento y cumplimiento del presente Manual Interno, cada una de las Subprocuradurías Generales de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo serán las encargadas de su difusión y de supervisar su aplicación, en términos de lo establecido en los artículos 10, fracciones I y II, 11, fracción V, 12, fracción III y 13, fracción II del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.

Handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'N' shape and a small 'X' mark below it.

TERCERO. Se firman cinco ejemplares del presente documento, de los cuales tres de ellos serán entregados a cada una de las Subprocuradurías Generales de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo para su difusión, los restantes quedarán en resguardo de la Dirección de Consulta y Apoyo Técnico y de la Dirección de Administración, a efecto de que sean entregados en copia simple, a las y los servidores públicos que ingresen o sean promovidos en las áreas sustantivas de esta Procuraduría, a fin de que desde su ingreso tengan conocimiento de los mismos y sean aplicados en el desempeño de sus funciones.

El presente Manual Interno fue dictaminado por el Comité de Mejora Regulatoria Interna en la Tercera Sesión Ordinaria de 2018, celebrada el 31 de octubre 2018.

SECRETARIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



LIC. ROBERTO RAFAEL CAMPA CIFRIÁN

