

**ROBERTO RAFAEL CAMPA CIFRIÁN**, Secretario del Trabajo y Previsión Social, con fundamento en los artículos 40, fracción XII de la Ley Orgánica para la Administración Pública Federal; 1º, 2º, 523, fracción IV y 530 de la Ley Federal del Trabajo; Segundo del Decreto por el que se expide la Ley Federal de Declaración Especial de Ausencia para Personas Desaparecidas, y se reforman diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo; de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional; de la Ley del Seguro Social; de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; de la Ley de Instituciones de Crédito y de la Ley Agraria, y 2, inciso C, fracción I, 5, fracción III, 32, 33, fracción I y 34, fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y

### **CONSIDERANDO**

Que derivado de la reforma constitucional en materia de derechos humanos publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 10 de junio de 2011, todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, así como de interpretar las normas bajo el principio pro persona;

Que el 22 de junio de 2018 se publicó en el DOF el Decreto por el que se expide la Ley Federal de Declaración Especial de Ausencia para Personas Desaparecidas, y se reforman diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo; de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional; de la Ley del Seguro Social; de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; de la Ley de Instituciones de Crédito, y de la Ley Agraria;

Que en términos de lo anterior resulta menester emitir las directrices generales que instrumenten y apoyen el cumplimiento del Decreto señalado en el párrafo que antecede, en materia de orientación, asesoría, apoyo técnico, conciliación y representación jurídica de las y los trabajadores o de sus beneficiarias y beneficiarios, y

Que de conformidad con los artículos 5, fracción III del Reglamento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social; y 8 fracción II del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, el Secretario tiene la facultad de fijar la política y planeación de la Procuraduría, así como de celebrar los actos jurídicos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones y suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus facultades, por lo que he tenido a bien expedir los siguientes:

### **LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A LOS FAMILIARES Y/O PERSONAS BENEFICIARIAS DE TRABAJADORES QUE TENGAN LA CALIDAD DE PERSONAS DESAPARECIDAS**

**ARTÍCULO 1º.** Los presentes lineamientos son de carácter general y tienen por objeto determinar los criterios que deberá seguir el personal de la Procuraduría, en su ámbito de competencia, para brindar atención a los familiares y personas beneficiarias de trabajadores que tengan la calidad de personas desaparecidas o sus representantes legales y que cuenten con la declaración especial de ausencia, dictada por el órgano jurisdiccional



competente, en el entendido de que cada caso deberá ser analizado de forma específica y pormenorizada.

**ARTÍCULO 2º.** Para efectos de los presentes lineamientos, se entenderá por:

- I. **Declaración Especial de Ausencia:** Declaración Especial de Ausencia para Personas Desaparecidas, emitida por la autoridad jurisdiccional competente;
- II. **Decreto:** Decreto por el que se expide la Ley Federal de Declaración Especial de Ausencia para Personas Desaparecidas, y se reforman diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo; de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional; de la Ley del Seguro Social; de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; de la Ley de Instituciones de Crédito, y de la Ley Agraria publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de junio de 2018;
- III. **Familiares:** Las personas que, en términos de la legislación aplicable, tengan parentesco con la Persona desaparecida por consanguinidad o afinidad, en línea recta ascendente y descendente sin limitación de grado; en línea transversal hasta el cuarto grado; él o la cónyuge, la concubina o concubinario o, en su caso, quienes estén sujetos al régimen de sociedad en convivencia u otras figuras jurídicas análogas. Asimismo, las personas que dependan económicamente de la Persona desaparecida, que así lo acrediten ante las autoridades competentes;
- IV. **Ley:** Ley Federal del Trabajo;
- V. **Ley de Declaración Especial de Ausencia:** Ley Federal de Declaración Especial de Ausencia para Personas Desaparecidas;
- VI. **Persona desaparecida:** a la persona cuyo paradero se desconoce y se presume, a partir de cualquier indicio, que su ausencia se relaciona con la comisión de un delito; y,
- VII. **Procuraduría:** La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo y sus representaciones en las entidades federativas.

**ARTÍCULO 3º.** De conformidad con la Ley de Declaración Especial de Ausencia, la atención de las autoridades a los familiares, a la persona que tenga relación sentimental afectiva con la persona desaparecida, o sus representantes legales, 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, transparencia activa, buena fe y presunción de vida.

Por ello, cuando una persona requiera alguno de los servicios que ofrece la 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 personas beneficiarias 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.

**ARTÍCULO 4º.** La o el servidor público orientará a la persona usuaria, considerando lo establecido en el *Manual Interno para la Atención Integral y Especializada para Personas y Grupos Vulnerables o en Situación de Discriminación*, mismos que contienen diversas disposiciones encaminadas a la atención integral con perspectiva de género, derechos humanos, no discriminación y no revictimización. Para este tipo de casos, destacan las siguientes disposiciones del referido manual:

- a. El personal de la Procuraduría debe procurar en todo momento (tanto de manera verbal como por escrito), utilizar un lenguaje 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.
- b. 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, para canalizar a la persona usuaria con la autoridad competente para conocer de su caso, no sólo en materia laboral, si no 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 del *Manual Interno para la Atención Integral y Especializada para Personas y Grupos Vulnerables o en Situación de Discriminación*, 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 del *Manual Interno para la Atención Integral y Especializada para Personas y Grupos Vulnerables o en Situación de Discriminación*, a fin de proceder de la manera adecuada.

- c. 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.
- d. 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.

- e. 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.

- f. 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.

- g. 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.

**ARTÍCULO 5º.** La Procuraduría, a través de su personal jurídico orientará y asesorará, de acuerdo a sus atribuciones, a los Familiares y a las personas beneficiarias de trabajadores que tengan la calidad de persona trabajadora desaparecida, respecto de los trámites a realizar ante los organismos de seguridad social para recibir la asistencia médica y de maternidad, quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria que sea necesaria, que establece el artículo 109 Bis de la Ley del Seguro Social, así como a recibir los beneficios del seguro de salud, establecidos en la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, hasta en tanto la Persona Desaparecida sea localizada con o sin vida. En la atención que se otorgue se indicará el organismo de seguridad social al que debe acudir la persona usuaria.

**ARTÍCULO 6º.** En el caso de personas trabajadoras declaradas como desaparecidas en términos de la Ley de Declaración Especial de Ausencia, que hayan obtenido un crédito para la adquisición de vivienda por parte del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores o del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios

Sociales de los Trabajadores del Estado, la Procuraduría, en el ámbito de sus atribuciones orientará, asesorará y, en su caso, representará a las personas beneficiarias de personas trabajadoras que tengan la calidad de personas desaparecidas para obtener la suspensión de los pagos con motivo de dicho crédito, hasta en tanto la Persona Desaparecida sea localizada con o sin vida.

**ARTÍCULO 7º.** El personal jurídico de la Procuraduría, en el ámbito de sus atribuciones, orientará y asesorará a las personas beneficiarias de trabajadores que tengan la calidad de Personas desaparecidas que cuenten con Declaración Especial de Ausencia, en la tramitación de las solicitudes, y en su caso, las representará en juicio ante la autoridad competente para lograr la entrega de los recursos acumulados en la cuenta individual, en los términos en que se establezcan en la resolución que se haya emitido para ese fin, así como para que las aportaciones constituidas a su favor en el Fondo Nacional de la Vivienda, sean puestas a disposición de las o los beneficiarios, en los términos de los artículos 193 Bis de la Ley del Seguro Social y 141 primer y segundo párrafo de la Ley Federal del Trabajo, o para ejercer cualquier otra prerrogativa laboral a la que tengan derecho.

**ARTÍCULO 8º.** El personal jurídico y médico de la Procuraduría de conformidad con el Decreto, deberá considerar como accidente de trabajo toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, la muerte o la desaparición derivada de un acto delincuencia, producida repentinamente en ejercicio o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste.

#### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Los presentes Lineamientos entrarán 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 de estos lineamientos, 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 fracción I y II, 11 fracción V, 12 fracción III y 13 fracción II, del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.

**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 la Procuraduría, a fin de que desde su ingreso tengan conocimiento de los mismos y sean aplicados en el desempeño de sus funciones.

Los presentes Lineamientos fueron dictaminados 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**