



ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBAN LOS LINEAMIENTOS PARA EL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA EN LAS OFICINAS ESTATALES Y DE APOYO DEL CENTRO FEDERAL DE CONCILIACIÓN Y REGISTRO LABORAL

Acuerdo JGCFRL-34-09/12/2020: Con fundamento en el Cuarto Transitorio del *Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, de la Ley Federal de la Defensoría Pública, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y de la Ley del Seguro Social, en materia de Justicia Laboral, Libertad Sindical y Negociación Colectiva*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1º de mayo de 2019; artículos 9, fracciones I, XV y XIX; 12, fracciones I, IX y XI de la Ley Orgánica del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral; 11, fracción III en relación con el 15 fracciones III, V, XI y XX del Estatuto Orgánico del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral; y

CONSIDERANDO

Que el 24 de febrero de 2017 se publicó, en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se declaran reformadas y adicionadas diversas disposiciones de los artículos 107 y 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de Justicia Laboral, en el que se establece que, antes de acudir a los tribunales laborales, las personas trabajadoras y patrones deberán asistir a la instancia conciliatoria correspondiente. En el orden federal se estableció que, dicha función, estará a cargo de un organismo descentralizado y, en el local, la función conciliatoria competará a los Centros de Conciliación, especializados que se instituyan en las entidades federativas. La reforma constitucional impactó el sistema de procuración de justicia laboral en nuestro país, impulsando la conciliación como un mecanismo alternativo de solución de controversias. En ese sentido, el día 1 de mayo de 2019, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, estableciendo al Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral como autoridad conciliadora en el orden federal.

Que en consecuencia, el 6 de enero de 2020 se publicó, en el Diario Oficial de la Federación, la Ley Orgánica del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral, en la cual se establece que dicho Organismo Descentralizado tiene por objeto sustanciar el procedimiento de conciliación que deberán agotar las personas trabajadoras y patrones, en asuntos individuales y colectivos del orden federal,

conforme a lo establecido en el artículo 123, apartado A, fracción XX, párrafos segundo y tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y artículos 684-A a 684-E de la Ley Federal del Trabajo.

Que en razón a lo expuesto y en términos de lo dispuesto por la fracción III del artículo 684-E de la Ley Federal del Trabajo, el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral proporcionará a las personas interesadas asesoría gratuita sobre sus derechos y los plazos de prescripción de éstos, así como información respecto de los procedimientos de conciliación y jurisdiccionales para solucionar los conflictos laborales.

Por lo anterior, siendo la Junta de Gobierno la facultada para aprobar, a propuesta de su Director General, las disposiciones que regulen la operación y funcionamiento del Centro; y conforme a los artículos 123, apartado A, fracción XX, párrafos segundo y tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en relación con los diversos 684-A a 684-E de la Ley Federal del Trabajo; artículos 9, fracciones I, XV y XIX; 12, fracciones I, IX y XI de la Ley Orgánica del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral; 11, fracción III en relación con el 15 fracciones III, V, XI y XX del Estatuto Orgánico del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral; se **ACUERDA:**

PRIMERO. SE APRUEBAN los Lineamientos para el Procedimiento de Asesoría Jurídica en las Oficinas Estatales y de Apoyo del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral de conformidad con el Anexo Único propuestos por el Director General del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral.

SEGUNDO. SE INSTRUYE al Director General del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral, a realizar las gestiones necesarias para su debida publicación en la Normateca del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral.

Así lo acordó por unanimidad la Junta de Gobierno del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral, en sesión celebrada el día miércoles 09 de diciembre de 2020.

MTRA. LUISA MARÍA ALCALDE LUJÁN, SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL Y PRESIDENTA DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL CFCRL.- RÚBRICA. DRA. JOSEFINA ROMÁN VERGARA, COMISIONADA DEL INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y MIEMBRO SUPLENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO.- RÚBRICA. DR. JULIO ALFONSO SANTAELLA CASTELL, PRESIDENTE DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA Y MIEMBRO PROPIETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL CFCRL.- RÚBRICA. LIC. CARLOS ROMERO ARANDA, PROCURADOR FISCAL DE LA FEDERACIÓN EN LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO Y MIEMBRO SUPLENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL CFCRL.- RÚBRICA. DR. LORENZO CÓRDOVA VIANELLO, PRESIDENTE DEL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL Y MIEMBRO PROPIETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL CFCRL.- RÚBRICA.

ANEXO ÚNICO

LINEAMIENTOS PARA EL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA EN LAS OFICINAS ESTATALES Y DE APOYO DEL CENTRO FEDERAL DE CONCILIACIÓN Y REGISTRO LABORAL

Numeral 1.- Los presentes lineamientos tienen como objetivo determinar las bases, criterios y condiciones que deberán observar y aplicar las personas orientadoras adscritas a las diferentes Oficinas Estatales y de Apoyo del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral, al realizar las asesorías jurídicas previas a la participación en el procedimiento de conciliación prejudicial, establecido en el Título Trece Bis de la Ley Federal del Trabajo, con la finalidad de brindar a las personas interesadas en resolver un conflicto laboral, una asesoría personal, específica y detallada.

Numeral 2.- Para efectos de los presentes lineamientos, se entenderá por:

- I. **Audiencia:** La Audiencia de Conciliación Prejudicial.
- II. **Boletín:** El boletín electrónico del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral.
- III. **Buzón:** El medio electrónico creado para cada una de las personas interesadas, es decir, persona trabajadora o patrón, a través del cual el Centro les notificará lo referente al procedimiento de conciliación prejudicial.
- IV. **Centro:** El Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral.
- V. **Centro competente:** La instancia conciliatoria que conoce del asunto, atendiendo a la rama industrial y de servicio.
- VI. **Citatorio:** El documento personal a través del cual se solicita la comparecencia de alguno de los Intervinientes en el proceso de Conciliación Prejudicial, es decir persona trabajadora, patrón y/o sindicato.
- VII. **Conciliación Prejudicial:** Mecanismo Alternativo mediante el cual las personas involucradas en un conflicto laboral, en libre ejercicio de su autonomía, proponen, asistidos por un conciliador (a) opciones de solución a la controversia en que se encuentran, pudiendo recibir y aceptar, sobre la base de criterios objetivos, alternativas de soluciones diversas.
- VIII. **CURP:** Clave Única de Registro de Población.
- IX. **Lenguaje claro:** El uso correcto del vocabulario que permita, la comprensión del mensaje a través del diálogo pausado, horizontal, sincero, sin rebuscamientos, fundado y motivado.

- X. **Lenguaje incluyente:** Toda expresión verbal, escrita, corporal que utiliza vocabulario neutro, con la finalidad de evitar discriminación o clasificación debido a género, sexo, raza, religión, origen étnico y condición social.
- XI. **Lenguaje sencillo:** Toda expresión que abandona el uso de tecnicismos y utiliza palabras de fácil comprensión por parte del personal adscrito al Centro, al dirigirse a las personas interesadas con la finalidad de establecer confianza y certeza durante el procedimiento de conciliación.
- XII. **Ley:** La Ley Federal del Trabajo.
- XIII. **Persona Conciliadora:** Las y los Subdirectores de Conciliación Individual Estatal responsables de conducir el procedimiento de conciliación prejudicial individual.
- XIV. **Persona Interesada:** La persona trabajadora, patrones, representantes legales, que acuden al Centro para recibir los servicios de asesoría, orientación y conciliación.
- XV. **Persona Notificadora:** Las y los servidores públicos responsables de llevar a cabo las diligencias de entrega de citatorios y notificaciones relativas al procedimiento de Conciliación Prejudicial.
- XVI. **Persona Orientadora:** Las y los servidores públicos encargados de dar asesoría jurídica a la persona interesada, para darle a conocer sus derechos laborales, los plazos de prescripción, así como los procedimientos de conciliación y jurisdiccionales.
- XVII. **Persona trabajadora:** La persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.
- XVIII. **Patrón:** La persona física o moral que utiliza los servicios de uno o varios trabajadores.
- XIX. **Procurador:** El titular o auxiliares de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.
- XX. **PROFEDET:** Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.
- XXI. **RFC:** Registro Federal de Contribuyentes.
- XXII. **Sindicato:** La asociación de trabajadores o patrones constituida para el estudio, mejoramiento y defensa de sus respectivos intereses.
- XXIII. **Sistema:** Sistema Nacional de Conciliación Laboral (SINACOL).

Disposiciones Generales

Numeral 3.- La asesoría jurídica que ha de brindarse a la persona interesada respecto de la conciliación prejudicial, como un mecanismo para la solución de los conflictos dentro del nuevo sistema de justicia laboral, deberá responder a los principios de legalidad, imparcialidad, calidad, objetividad, certeza, equidad, publicidad y transparencia.

Numeral 4.- La asesoría jurídica que se brinde a la persona interesada será gratuita y versará sobre los siguientes temas:

- I. Derechos laborales,
- II. Plazos de prescripción de éstos,
- III. Procedimientos de conciliación, y
- IV. Procedimientos jurisdiccionales.

Los puntos que se deberán de incluir en cada uno de los temas previamente citados serán los siguientes:

I. Derechos Laborales.

- a) Reinstalación o indemnización, previstas en el artículo 48 de la Ley.
- b) Vacaciones, establecidas en el artículo 76 de la Ley.
- c) Prima vacacional, regulada en el artículo 80 de la Ley.
- d) Aguinaldo, señalado en el artículo 87 de la Ley.
- e) Prima de antigüedad, de conformidad con los artículos 162 y 486 de la Ley.
- f) Derechos de preferencia, antigüedad y ascenso, de conformidad con lo establecido en los artículos 154 al 162 de la Ley.

II. Plazos de prescripción para solicitud de conciliación prejudicial.

La persona orientadora deberá especificar para cada uno de los derechos laborales, los plazos de prescripción, así como explicar de manera clara la interrupción de éstos durante el procedimiento de conciliación.

- a) Despido, plazo de prescripción de 2 meses.
- b) Rescisión de la relación de trabajo sin responsabilidad para el patrón, plazo de prescripción de 30 días.
- c) Prestaciones, plazo de prescripción de 1 año.
- d) Derecho de preferencia, plazo de prescripción de 2 meses.
- e) Derecho de antigüedad y ascenso, plazo de prescripción de 1 año.

III. Procedimiento de Conciliación.

La persona orientadora deberá de asesorar a la persona interesada sobre el procedimiento de conciliación prejudicial, establecido en los artículos 684-C al 684-E de la Ley, el cual señala:



- a) Que el procedimiento de conciliación prejudicial se inicia con la solicitud de conciliación, la cual podrá realizarse de manera personal, por escrito o en línea, y deberá de contener los siguientes datos:
1. Nombre, CURP, identificación oficial del solicitante y domicilio, para recibir notificaciones en el procedimiento de conciliación prejudicial, que deberá estar dentro del lugar de residencia del Centro de Conciliación al que acuda.
 2. Nombre de la persona, sindicato o empresa a quien se citará para la conciliación prejudicial.
 3. Domicilio en el cual ha de notificarse a la persona, sindicato o empresa a quien se citará. Si el solicitante es la persona trabajadora e ignora el nombre de su patrón o empresa de la cual se solicita la conciliación, bastará con señalar el domicilio donde prestó sus servicios, y
 4. Objeto de la cita a la contraparte.
- b) Que una vez recibida la solicitud de conciliación, ésta se registrará en el Sistema, el cual asignará automáticamente un número de identificación único; asimismo, se asignará un buzón electrónico a la persona interesada.
- c) Que en caso de no ser competencia del Centro de Conciliación, en un término de 24 horas, se enviará su solicitud al centro competente, y se le hará del conocimiento a la persona interesada a través del buzón que le fue asignado.
- d) Que la Audiencia de conciliación deberá llevarse a cabo en un plazo máximo de quince días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud de conciliación.
- e) Que se deberá informar respecto de las notificaciones, que deben realizarse con un mínimo de cinco días hábiles previos a la celebración de la audiencia, pudiendo la persona interesada, si así conviene a sus intereses, auxiliar al Centro para llevar a cabo la notificación de la audiencia de conciliación prejudicial a la persona, sindicato o empresa que se citará, realizando ella misma la entrega del citatorio.
- f) Que se debe informar que pueden asistir a la audiencia acompañado por una persona de su confianza, pero esta no será reconocida como apoderado o representante legal; también podrán ser asistido por un licenciado (a) en Derecho o abogado (a) o un Procurador (a) de la Defensa del Trabajo.

- g) En el caso del patrón, éste podrá asistir personalmente o por conducto de representante legal, el cual deberá contar con facultades suficientes para obligarse en su nombre.
- h) Que se deberá de señalar que se podrá llegar a un convenio o bien que, en caso de no llegar a éste, se emitirá la constancia de haber agotado la etapa de conciliación prejudicial obligatoria.
- i) Que la duración del procedimiento no podrá exceder de 45 días naturales, a partir de la presentación de la solicitud.

IV. Procedimiento jurisdiccional.

- a) Antes de iniciar el procedimiento se deberán de identificar las excepciones, para agotar el procedimiento de conciliación prejudicial obligatoria, conforme a las situaciones que establece el artículo 685 Ter de la Ley, por lo que la persona orientadora deberá de hacer del conocimiento de la persona interesada que se puede acceder al mecanismo en casos especiales, en los que se podrá llevar a cabo el proceso de conciliación prejudicial, de manera voluntaria (no se está obligado a hacerlo), en aquellos conflictos que contengan violaciones a los derechos fundamentales, como son:
 - 1. Discriminación laboral (por género, embarazo, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad, condición social, salud, raza, religión u origen étnico).
 - 2. Acoso u hostigamiento en el lugar de trabajo.
 - 3. Violaciones a la libertad sindical (negociación colectiva).
 - 4. Trata laboral y trabajo forzado.
 - 5. Trabajo infantil.

La persona orientadora identificará y hará del conocimiento a la persona interesada si la situación recae en los siguientes supuestos, por lo que la conciliación no podrá llevarse a cabo en lo relativo a:

- 1. Designación del beneficiario de una persona trabajadora que falleció.
 - 2. Prestaciones de seguridad social, por accidentes o riesgos de trabajo, maternidad, enfermedades, invalidez guarderías y prestaciones en especie.
 - 3. Disputas de titularidad entre sindicatos.
 - 4. Impugnación de los estatutos de los sindicatos.
- b) La persona orientadora deberá de hacer del conocimiento a los interesados, lo establecido en los artículos 685 Ter y 872 inciso B

fracción I de la Ley, en los cuales se señala que para poder iniciar el procedimiento jurisdiccional la persona interesada podrá contar con:

1. Constancia que indique haber agotado la etapa de conciliación prejudicial obligatoria, emitida por el Centro.
 2. Encontrarse en alguna de las excepciones para agotar la instancia de conciliación que establece el artículo 685 Ter de la Ley.
- c) El proceso inicia con la presentación de la demanda y pruebas, establecida en el artículo 712 de la Ley;
- d) El emplazamiento al demandado, deberá realizarse dentro de los cinco días hábiles siguientes a la admisión de la demanda, lo cual se encuentra establecido en el artículo 873-A de la Ley;
- e) La contestación de la demanda, que se realizará en el término de quince días, lo cual se encuentra establecido en el artículo 873-A de la Ley;
- f) Réplica, misma que deberá de ser realizada por la parte actora en un término de ocho días. La parte actora podrá realizar la ampliación a la demanda, solo ante hechos novedosos, lo anterior establecido en el artículo 873-B de la Ley;
- g) Contrarréplica, realizada por la demandada en un término de cinco días, con fundamento en lo establecido en el artículo 873-C de la Ley;
- h) De la réplica antes realizada, la parte actora tendrá un término de tres días para manifestar lo que a su derecho corresponda, lo anterior en términos de lo establecido en el artículo 873-C;
- i) Audiencia preliminar, establecida en el artículo 873-E de la Ley, en la que se podrá:
1. Depurar el proceso y resolver excepciones dilatorias.
 2. Establecer hechos no controvertidos.
 3. Admitir o desechar las pruebas ofrecidas por las partes.
 4. Citar para audiencia de juicio.
 5. Resolver el recurso de reconsideración contra actos u omisiones del secretario instructor.

- j) Audiencia de juicio y desahogo de pruebas, establecida en el artículo 873-H de la Ley;
- k) Los alegatos, establecidos en el artículo 873-J de la Ley;
- l) La sentencia, que se deberá emitir cinco días posteriores a la celebración de la audiencia de juicio y desahogo de pruebas, conforme a lo establecido en el artículo 873- J de la Ley.

Numeral 5.- La persona orientadora además de los temas señalados en el numeral cuarto deberán de conocer las causas de rescisión laboral sin responsabilidad para el patrón y persona trabajadora establecidas en los artículos 47 y 51 de la Ley:

A. Causas de rescisión sin responsabilidad para el patrón:

1. Que la persona trabajadora mienta sobre sus capacidades, aptitudes o facultades al momento de ser contratado. Esta causa debe ser ejercida en un máximo de 30 días desde la contratación.
2. Incurrir la persona trabajadora en faltas de probidad u honradez, así como cometer cualquier tipo de violencia en contra del patrón, sus familiares o el personal directivo o administrativo de la empresa o establecimiento, o en contra de clientes o proveedores, durante sus labores.
3. Cometer fuera del trabajo cualquiera de los mismos actos de violencia del punto anterior, si son de una gravedad que imposibilita continuar la relación de trabajo.
4. Dañar intencionalmente edificios, obras, maquinaria, instrumentos, materias primas y demás objetos relacionados con el trabajo.
5. Dañar negligentemente edificios, obras, maquinaria, instrumentos, materias primas y demás objetos relacionados con el trabajo.
6. Realizar actos que pongan en peligro la seguridad del establecimiento y/o de las personas que en ese momento se encuentren en él.
7. Hostigar y/o acosar sexualmente a cualquier persona que se encuentre en el lugar de trabajo.
8. Revelar los secretos de fabricación o dar a conocer asuntos de carácter reservado, con perjuicio de la empresa.
9. Faltar a trabajar más de 3 veces sin justificación en un lapso de 30 días.
10. Desobedecer al patrón con relación al trabajo, sin causa justificada.

11. Negarse a seguir medidas o procedimientos preventivos indicados para evitar accidentes o enfermedades.
12. Asistir a trabajar en estado de embriaguez y/o drogado.
13. Tener sentencia de prisión.
14. No contar con los documentos requeridos por ley para desempeñar el trabajo.

Si la persona trabajadora incurrió en alguna de las conductas antes enlistadas, se podrá rescindir la relación de trabajo, debiendo entregar a la persona trabajadora un aviso por escrito, especificando la conducta y/o conductas y las fechas en las que se cometieron, si este no se entrega, se crea una presunción de despido injustificado.

B. Causas de rescisión sin responsabilidad para la persona trabajadora:

1. Que el patrón engañe a la persona trabajadora respecto de las condiciones del trabajo como son horario, lugar de trabajo, salario, vacaciones, aguinaldo, descansos y otras prestaciones que haya prometido.
2. Que el patrón, sus familiares, representantes o alguno de los jefes de la persona trabajadora, cometa dentro o fuera del servicio faltas de probidad, honradez, algún tipo de violencia, amenazas, injurias, hostigamiento y/o acoso sexual, en contra de la persona trabajadora, cónyuge, padres, hijos o hermanos.
3. Reduzca el salario a la persona trabajadora.
4. Que no reciba su salario en la fecha y lugar convenidos o acostumbrados.
5. Que el patrón dañe intencionalmente sus herramientas de trabajo.
6. Que el patrón, realice actos que pongan en peligro la seguridad del establecimiento y/o de las personas que en ese momento se encuentren dentro del mismo.
7. Que el patrón le solicite hacer actos, conductas o comportamientos que atenten contra la dignidad de la persona trabajadora.

C. La persona orientadora del Centro de Conciliación auxiliará a la persona interesada que así lo solicite, para la elaboración de la solicitud de conciliación prejudicial obligatoria.

En los casos en que la persona interesada presente información y/o documentos a la persona orientadora, esta deberá de analizarla jurídicamente. Asimismo, el orientador podrá realizar las siguientes acciones:

1. Si la persona interesada es una persona trabajadora:
 - 1.1. Si desea que se le proporcione una asesoría adicional a la que se le brindó, será canalizado (a) a la PROFEDET.
 - 1.2. Si se le hicieron del conocimiento las prestaciones que puede reclamar y desea seguir con el procedimiento de conciliación, se le auxiliará en la elaboración de la petición. En el caso de no contar con un abogado (a), se remitirá a las oficinas de la PROFEDET para que pueda contar con asistencia en la Audiencia de Conciliación.
 - 1.3. Si asiste con abogado (a) particular o persona de confianza se le dará la asesoría jurídica y se iniciará su trámite de solicitud.
 - 1.4. Si la persona interesada es un patrón y no cuenta con un abogado (a), será asesorado por la persona orientadora.
2. Si la persona interesada es un patrón, podrá realizar la solicitud de rescisión de la relación laboral o pago de prestaciones.

Numeral 6.- Toda persona interesada que asista a las oficinas estales y de apoyo del Centro deberá ser atendida por la persona orientadora, con respeto, dignidad, empatía y bajo el enfoque de derechos humanos y perspectiva de género.

Numeral 7.- La asesoría jurídica es el primer contacto entre el Centro de Conciliación y la persona interesada, por lo que se deberá crear un vínculo que genere confianza y facilite la comunicación y una intervención adecuada.

Numeral 8.- La persona orientadora de los Centros de Conciliación tiene la responsabilidad de preservar en todos los casos la confidencialidad de la información que la persona interesada le revele o señale, así como de los datos personales y laborales que proporcione, de conformidad con lo establecido en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Numeral 9.- La persona orientadora en los Centros de Conciliación deberá:

- a) Ser amable y actuar con empatía y vocación de servicio.
- b) Proporcionar a la persona interesada la información necesaria, a que se hace referencia en el numeral cuarto de estos lineamientos.

- c) Brindar una atención apropiada que responda las inquietudes y aclare las dudas de la persona interesada, debiendo considerar que en la mayoría de los casos no conocen sus derechos laborales, plazos de prescripción, ni los procedimientos de conciliación y/o jurisdiccionales.

De las Bases de actuación para la Persona Orientadora.

Numeral 10.- Para el desarrollo de cada una de las actividades antes referidas, la persona orientadora deberá basar su actuación en lo establecido en los presentes lineamientos, la Ley Federal del Trabajo, la Ley Orgánica del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral y su Estatuto.

Numeral 11.- La persona orientadora deberá conducirse atendiendo a los principios de certeza, independencia, legalidad, imparcialidad, igualdad, confiabilidad, eficacia, objetividad, profesionalismo, transparencia y publicidad enmarcados en la Constitución, así como en los principios de imparcialidad, flexibilidad, equidad, neutralidad, confidencialidad, buena fe, honestidad e información, mismos que rigen el procedimiento de conciliación prejudicial, así como un comportamiento ético de conformidad al Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y Código de Conducta de las personas Servidoras Públicas del Centro.

Numeral 12.- La persona orientadora deberá contar con capacitación técnica y sensibilización sobre el enfoque de derechos humanos, discriminación, perspectiva de género, así como grupos en situación de vulnerabilidad o atención prioritaria, como son: personas de comunidades y/o pueblos indígenas, afrodescendientes, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con algún tipo de discapacidad, migrantes, mujeres embarazadas, personas víctimas de violencia sexual y personas de la diversidad sexual.

Numeral 13.- La persona orientadora deberá saludar a la persona interesada y si es posible hacerlo por su nombre, debiendo presentarse indicando su cargo y conducir a la persona interesada al espacio en el que se llevará a cabo la asesoría.

Numeral 14.- La persona orientadora deberá de portar en todo momento su credencial institucional a efecto de estar plenamente identificada, a fin de generar confianza a la persona interesada.

Numeral 15.- La persona orientadora deberá de procurar, en todo momento, utilizar un lenguaje claro, incluyente y sencillo; evitando formalismos, tecnicismos y vocabulario complicado, debiéndose asegurar de que la persona

interesada comprenda la totalidad de la información que se les está brindando, así como las implicaciones de ésta.

Numeral 16.- La persona orientadora deberá explicar de manera clara, las atribuciones del Centro, las etapas del proceso y su duración al momento de iniciar la asesoría a la persona interesada.

Numeral 17.- Asimismo, la persona orientadora deberá de informar a la persona interesada, a través del Aviso de privacidad; qué información se recaba de ellos e indicar que únicamente será utilizada en la prestación de los servicios que requiera y que dicho Aviso también puede ser consultado en la página web del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral.

Numeral 18.- La persona orientadora deberá de identificar si la persona interesada pertenece a un grupo en situación de vulnerabilidad o atención prioritaria, como son: personas de comunidades y/o pueblos indígenas, afrodescendientes, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con algún tipo de discapacidad, migrantes, mujeres embarazadas, personas víctimas de violencia sexual y personas de la diversidad sexual, con la finalidad de otorgar una atención eficaz y eficiente.

Numeral 19.- La persona orientadora deberá formular diversas preguntas que le permitan recabar la información necesaria, con la finalidad de dar una asesoría eficiente y oportuna. Debiendo responder todas las inquietudes planteadas por la persona interesada.

Numeral 20.- Durante la entrevista, la persona orientadora, deberá de realizar pausas a fin de verificar que la persona interesada comprende el mensaje emitido, así como para aclarar si falta algún dato o elemento.

Numeral 21.- En todo momento, la persona orientadora deberá de conducirse con lenguaje claro y sencillo como lo establece el numeral quince de los presentes lineamientos.

Numeral 22.- A la persona interesada, que haya sido víctima de violencia sexual o de género, acoso sexual, discriminación u otros actos de violencia contemplados por la ley, se le hará saber que puede ser asesorada por un orientador u orientadora, según su preferencia, evitando en todo momento la revictimización y debiendo generarle un espacio seguro y de confianza.

Aunado a lo anterior, deberá evitar hacer preguntas o comentarios que resulten inapropiados, que no tengan relevancia o que no sean necesarios para brindar la asesoría, así como los que sean contrarios a la ética.

Numeral 23.- En aquellos casos en donde la persona interesada tenga alguna discapacidad auditiva, hable una lengua indígena u otra distinta al español, y se requiera un intérprete para poder llevar a cabo la asesoría, se deberá recabar sus datos de contacto, para reagendar de manera la cita, a fin de que se solicite el apoyo de una persona intérprete en lenguaje de señas mexicanas o de la lengua respectiva, para que la acompañe.

En los casos que se señalan en el párrafo que antecede, la persona orientadora deberá girar un oficio a las instituciones competentes a fin de que se nombre a una persona intérprete de la lengua respectiva.

Numeral 24.- Cuando la persona interesada sea una niña, niño o adolescente, la persona orientadora asesorará, atendiendo siempre al interés superior de éstos, evitando en todo momento criterios discrecionales de actuación e intervención.

Si en la asesoría se detecta que la niña, niño o adolescente está trabajando en contravención de las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Tratados Internacionales y la Ley Federal del Trabajo, se deberá dar aviso de manera inmediata 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 en el ámbito de sus competencias realicen las acciones necesarias para proteger y salvaguardar su bienestar.

Numeral 25.- La persona orientadora deberá escuchar y asesorar a la persona interesada a partir de la información que le proporcione, posteriormente, y si es el caso, solicitará la documentación para auxiliarle en la elaboración de la petición.

Numeral 26.- La persona orientadora deberán tomar en cuenta las posibles reacciones y emociones que pudieran presentar la persona interesada, como son: desinterés, llanto, agresividad, ambigüedad, confusión al contestar las preguntas que se les planteen. Por lo que, previo a brindar la asesoría, deberán de

cerciorarse que se encuentren tranquilas, con la finalidad de evitar un estado de crisis. Cuando ello no sea posible, la persona orientadora deberá solicitar ayuda al superior jerárquico, a fin de contener la situación.

La persona orientadora deberá de asumir en todo momento una actitud paciente, proactiva, comprensiva y empática hacia la persona interesada, evitando actitudes distantes o autoritarias que puedan ocasionar revictimizar y/o generar una reacción negativa u ofensiva por parte de la persona interesada.

Numeral 27.- En los casos en que la persona interesada sufra una crisis emocional durante la asesoría, la persona orientadora deberá de contar con las habilidades necesarias para hacer una contención adecuada que le brinde tranquilidad.

Si la crisis es grave, se deberá de canalizar a la persona interesada a una institución ya sea gubernamental o de la sociedad civil en la cual se le brinde apoyo psicológico o médico, y se le recomendará que lo acompañe una persona cercana.

En el supuesto que no funcione la contención y la persona interesada tenga conductas negativas u ofensivas, la persona orientadora deberá de conservar la calma, estableciendo una distancia de seguridad y deberá solicitar ayuda a algún servidor público para que de aviso a su superior jerárquico de la situación, quien deberá apoyar a controlar la misma.

La persona orientadora, a fin de evitar que se presenten crisis emocionales y/o actitudes negativas u ofensivas, deberá de actuar con profesionalismo, transmitiendo a la persona interesada una respuesta de apoyo real y legítima, ser amable, así como tener un lenguaje corporal de escucha y comunicación asertiva.

Numeral 28.- La persona orientadora en ninguna circunstancia podrá realizar comentarios denigrantes o que, de alguna forma, menoscaben la dignidad de la persona interesada.

Numeral 29.- La persona orientadora al concluir la asesoría, deberá de cerciorarse que la persona interesada tiene claridad sobre el procedimiento que se debe seguir en el Centro de Conciliación, así como de las opciones legales y las consecuencias de éstas.

Numeral 30.- De manera enunciativa, más no limitativa, la persona orientadora deberá de abstenerse de realizar las conductas establecidas en el artículo 48 Bis, fracción II de la Ley, así como las que señalan la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Del Sistema Nacional de Conciliación Laboral (SINACOL).

Numeral 31.- A la persona orientadora se le otorgará un nombre de usuario y contraseña, el cual es personal e intransferible para el acceso al Sistema.

Numeral 32.- La persona orientadora ingresará al Sistema a fin de realizar la solicitud de conciliación prejudicial obligatoria, debiendo completar los siguientes campos:

A) Módulo Solicitud.

1. Fecha del conflicto.
2. Objeto de la solicitud, pudiendo colocarse dentro de los siguientes rubros:
 - 2.1. Despido.
 - 2.2. Pago de prestaciones.
 - 2.3. Rescisión de la relación de trabajo.
 - 2.4. Derecho de preferencia.
 - 2.5. Derecho de antigüedad.
 - 2.6. Derecho de ascenso.
3. Rama Industrial del negocio.
4. Actividad económica del patrón.

B) Submódulo Datos de Identificación:

1. Tipo de persona: física o moral.
2. CURP del solicitante.
3. Nombre del solicitante.
4. Primer apellido.
5. Segundo apellido.
6. Fecha de nacimiento.
7. Edad del solicitante
8. RFC del solicitante.
9. Género.
10. Nacionalidad.
11. Estado de nacimiento.



12. Solicita traductor.
13. Contacto:
 - 13.1 Teléfono celular.
 - 13.2 Teléfono.
 - 13.3 Email.

C) Submódulo Domicilio

1. Estado.
2. Tipo de vialidad.
3. Nombre de la vialidad o calles.
4. Número exterior.
5. Número interior.
6. Nombre de la Colonia.
7. Nombre del municipio/alcaldía.
8. Código Postal.
9. Referencias.

D) Submódulo Datos Laborales.

1. Número de seguridad social.
2. Puesto.
3. En caso de que contara con un oficio en el que percibe un salario mínimo distinto al general, deberá de escoger uno del catálogo.
4. Cuánto le pagaban.
5. Cada cuándo le pagaban:
 - 5.1. Semanal.
 - 5.2. Mensual.
 - 5.3. Quincenal.
 - 5.4. Diario.
6. Horas semanales.
7. Labora actualmente.
8. Fecha de ingreso.
9. Fecha de salida.
10. Jornada:
 - 10.1. Diurna.
 - 10.2. Nocturna.
 - 10.3. Mixta.

E) Módulo Citado.

1. Tiene un recibo de nómina oficial que contengan el número de seguridad social: sí o no.



2. Tiene algún recibo de nómina o de pago en dónde aparezca el nombre de quién le paga a la persona interesada su sueldo: sí o no.

F) Submódulo datos de identificación.

1. Tipo de persona:
 - 1.1. Persona Física:
 - 1.1.1. CURP del citado.
 - 1.1.2. Nombre del citado.
 - 1.1.3. Primer apellido.
 - 1.1.4. Segundo apellido.
 - 1.1.5. Fecha de nacimiento.
 - 1.1.6. Edad del citado.
 - 1.1.7. RFC del citado.
 - 1.1.8. Género.
 - 1.1.9. Nacionalidad.
 - 1.1.10. Estado de nacimiento.
 - 1.1.11. Solicitud de traductor.
 - 1.2. Persona Moral:
 - 1.2.1. Razón social del citado.
 - 1.2.2. RFC del citado.
2. Contacto:
 - 2.1. Teléfono celular.
 - 2.2. Teléfono.
 - 2.3. Email.

G) Submódulo Domicilio

1. Estado.
2. Tipo de vialidad.
3. Nombre de la vialidad.
4. Número exterior.
5. Número interior.
6. Nombre de la colonia.
7. Nombre del municipio/alcaldía.
8. Código Postal.
9. Referencias.
10. Geolocalizar el domicilio.

Revisar la solicitud y en su caso modificar o guardar la misma.
Descargar el acuse y entregar a la persona interesada.



**CENTRO FEDERAL
DE CONCILIACIÓN
Y REGISTRO LABORAL**

TRANSITORIOS

ÚNICO. - Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Normateca del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral.