

Criterios para la Atención Preferencial de Personas Usuarias del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Jalisco

I. Introducción

En apego a la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Jalisco (en lo sucesivo, *CCL Jalisco*), así como a las disposiciones legales aplicables en materia de derechos humanos, igualdad y no discriminación, el presente documento establece los criterios para la atención preferencial de personas usuarias.

Lo anterior, con fundamento en la Ley General para la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres, la cual define la igualdad sustantiva como el acceso al mismo trato y oportunidades para el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales. Asimismo, reconoce la implementación de acciones afirmativas como medidas de carácter temporal orientadas a acelerar el logro de la igualdad.

En este sentido, el *CCL Jalisco* adopta medidas que permitan garantizar un acceso efectivo, digno y sin discriminación a sus servicios, especialmente para aquellas personas que, por sus condiciones o circunstancias, requieren una atención prioritaria.

II. Objetivo

Establecer los criterios y lineamientos para brindar atención preferencial a personas usuarias que se encuentren en condiciones que puedan dificultar su acceso a los servicios del *CCL Jalisco*, promoviendo la igualdad sustantiva, la accesibilidad y la no discriminación.

III. Personas sujetas a atención preferencial

Se consideran, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes grupos de atención prioritaria:

Esta hoja forma parte de los *Criterios para la Atención Preferencial de Personas Usuarias del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Jalisco*

- **Personas adultas mayores (65 años en adelante).**
- **Personas con discapacidad (cognitiva, física o visual).**
- **Mujeres embarazadas.**
- **Personas con movilidad reducida.**
- **Personas con infantes en brazos o con niñas y niños pequeños (hasta 3 años).**
- **Cualquier otra persona que, por su condición o situación particular, enfrente barreras para el acceso a los servicios.**

Estas condiciones podrán ser manifestadas por la propia persona usuaria o identificadas por el personal del *CCL Jalisco*, aplicando un criterio amplio y razonable

IV. Procedimiento para la atención preferencial

1. Identificación:

El personal de recepción será responsable de identificar o recibir la manifestación de las personas usuarias que requieran atención preferencial.

2. Notificación interna:

Una vez identificada la necesidad, el personal de recepción deberá notificar al área correspondiente, particularmente a las áreas de asesoría jurídica, ratificación de convenios o cumplimiento de convenios, según el servicio solicitado.

3. Asignación de turno preferente:

Se asignará un turno preferente a través del sistema de turnos institucional, informando oportunamente al personal responsable del área correspondiente.

4. Atención con ajustes razonables:

El personal sustantivo deberá brindar la atención incorporando ajustes razonables que garanticen la accesibilidad, trato digno y no discriminación, de acuerdo con las necesidades específicas de cada persona.

Esta hoja forma parte de los *Criterios para la Atención Preferencial de Personas Usuarias del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Jalisco*

5. Aplicación transversal:

Estos criterios deberán aplicarse en todas las áreas de atención al público, incluyendo el área de cumplimiento de convenios (pagos), cuando así se requiera.

V. Consideraciones generales

El CCL Jalisco reconoce la diversidad de condiciones y contextos de las personas usuarias, por lo que la atención preferencial se otorgará con base en las necesidades individuales, procurando en todo momento un trato digno, equitativo y accesible.

La implementación de estos criterios deberá realizarse en estricto apego a los lineamientos y procedimientos de conciliación prejudicial obligatoria y gratuita, sin afectar el acceso a la conciliación laboral de las demás personas usuarias.

VI. Ejemplos de aplicación

Condición Vulnerable	Necesidad
Discapacidad motriz	Requiere uso de asiento y un tiempo de espera menor.
Discapacidad cognitiva	Requiere un acompañamiento más puntual en su proceso y en su caso acompañamiento de un familiar o persona de confianza.
Responsabilidades de cuidado (mujeres en lactancia, con infantes en brazos, o personas al cuidado de menores de 0 a 3 años)	Requieren pausas para el uso del lactario y un tiempo de espera menor.

Esta hoja forma parte de los *Criterios para la Atención Preferencial de Personas Usuarias del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Jalisco*

Adultos mayores (65 años en adelante)	Requiere uso de asiento y un tiempo de espera menor. Además en algunos casos requieren mayor orientación y acompañamiento.
Discapacidad visual	Requieren de apoyo para el llenado de documentos. Requiere consultar material informativo en Braille. En algunos casos, requiere acceso junto con un perro guía.

Fuentes:

- Protocolo de atención prioritaria, accesible y de calidad a grupos históricamente discriminados. (2024). CONAPRED.
- Ley General para la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Diagnóstico de Accesibilidad Universal del CCL Jalisco. (2024). Dirección de Inclusión de Personas con Discapacidad del Gobierno del Estado de Jalisco.

Aprobado por la *Unidad de Igualdad de Género del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Jalisco*, el 31 de marzo de 2026.

Esta hoja forma parte de los *Criterios para la Atención Preferencial de Personas Usuarías del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Jalisco*