

Cartilla informativa sobre atención  
de quejas y asesoría legal para  
**personas  
trabajadoras  
del hogar  
remuneradas**

Mesa Intersectorial  
por los derechos de las trabajadoras del hogar.



**Cartilla informativa sobre atención  
de quejas y asesoría legal  
para personas trabajadoras  
del hogar remuneradas.**

MESA INTERSECTORIAL POR LOS DERECHOS  
DE LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR

INSTITUTO DE LIDERAZGO SIMONE DE BEAUVOIR

**Cartilla informativa sobre atención de quejas y asesoría legal para  
personas trabajadoras del hogar remuneradas  
Mesa Intersectorial por los Derechos de las Trabajadoras del Hogar**

Instituto de Liderazgo Simone de Beauvoir

Primera edición: 2023

Elaborado por:

Coordinación de contenidos: Makieze Medina

Traducción: INALI

Diseño: Republic Designs

Esta publicación se realizó con la coordinación del Instituto de Liderazgo Simone de Beauvoir, ILSB\*, y la participación de las siguientes instituciones públicas y organizaciones que participan en la Mesa Intersectorial por los derechos de las Trabajadoras del Hogar: CONAPRED, CNDH, IMSS, INMUJERES, INPI; INALI. PROFEDET; Del gobierno de la Ciudad de México: COPRED, CDH, SEMUJERES; STyFE (CCL Y PRODET); y de organizaciones de trabajadoras del hogar como CATDA, CEDACH, RedMin, Tzome Ixuk y RMEHAC. Contó con el apoyo de Fondo Canadá, Embajada de Australia y Nacional Monte de Piedad.

\*El Instituto de Liderazgo Simone de Beauvoir (ILSB) es una organización de la sociedad civil que desde el año 2000 ha contribuido al fortalecimiento de los liderazgos sociales y la participación ciudadana a través de la formación, el acompañamiento y la incidencia desde una perspectiva de género, intercultural y de derechos humanos.

© Reservados todos los derechos conforme a la ley

© De los textos y los autores

Impreso y hecho en México

Printed and made in Mexico

Cartilla informativa sobre atención de quejas y asesoría legal para personas trabajadoras del hogar remuneradas



SEMUJERES



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

TRABAJO



RED DE MUJERES EMPLEADAS DEL HOGAR A.C.



# Índice

9

- - Agradecimientos
- - Participantes de la Mesa Intersectorial por los derechos de las trabajadoras del hogar
- - Presentación
- - Algunas consideraciones que pueden ser de utilidad en el momento de presentar tu queja ante las instituciones públicas

19

— **Mecanismos de queja ante violación o negación a los derechos laborales de las Personas Trabajadoras del Hogar Remuneradas**

Centro De Conciliación Laboral estatales / CCL  
Procuraduría de la Defensa del Trabajo estatales / PRODET  
Secretarías del Trabajo estatales / ST

27

— **Mecanismo de denuncia si no te han afiliado a la seguridad social o te registraron con un salario menor**

Instituto Mexicano del Seguro Social / IMSS

31

— **Mecanismos de queja ante discriminación por parte de personas empleadoras o del sector público a las Personas Trabajadoras del Hogar Remuneradas**

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación / CONAPRED  
Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México / COPRED

37

— **Mecanismos de queja ante violación a los derechos humanos de las Personas Trabajadoras del Hogar Remuneradas u omisión de las personas servidoras públicas**

Comisión Nacional de Derechos Humanos / CNDH  
Comisión de Derechos Humanos estatales

43

— **Mecanismos de orientación legal ante vulneración de derechos laborales y situaciones de violencia hacia las Personas Trabajadoras del Hogar Remuneradas**

Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo / PROFEDET  
Instituto Nacional de las Mujeres / INMUJERES  
Secretarías o Institutos de las Mujeres de tu estado o municipio

## AGRADECIMIENTOS.

Agradecemos a todas y todos los participantes de la **Mesa Intersectorial por los Derechos de las Personas Trabajadoras del Hogar** por la retroalimentación y el trabajo realizado para fortalecer los contenidos y difusión de los procedimientos de queja y orientación legal a los que pueden recurrir dichas trabajadoras. Esta Mesa Intersectorial es coordinada y liderada por el Instituto de Liderazgo Simone de Beauvoir, ILSB, a través del Programa de Género y Trabajo, y cuenta con la participación de 34 integrantes de cinco sectores: diez instituciones de gobierno federales, cinco Instituciones de gobierno de la Ciudad de México, cuatro organismos internacionales y regionales; cinco organizaciones de trabajadoras del hogar, tres organizaciones de la sociedad civil y dos académicas.

De dicha Mesa derivó un **Grupo de trabajo** coordinado por el ILSB en el que participaron las siguientes instituciones de gobierno que cuentan con mecanismos de quejas y asesoría legal para Personas Trabajadoras del Hogar Remuneradas y que colaboraron en la traducción a lenguas indígenas, a quienes agradecemos profundamente el trabajo realizado para la elaboración de estos materiales. Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, PROFEDET; Instituto Mexicano del Seguro Social, IMSS; Instituto Nacional de las Mujeres, INMUJERES; Instituto Nacional de Pueblos Indígenas, INPI; Instituto Nacional de Lenguas Indígenas, INALI; Comisión Nacional para Prevenir la Discriminación, CONAPRED; Comisión Nacional de Derechos Humanos, CNDH. Del gobierno de la Ciudad de México: Secretaría de las Mujeres, SEMUJERES; Secretaría del Trabajo y Fomento Económico, STyFE (a través del Centro de Conciliación Laboral, CCL y Procuraduría de la Defensa del Trabajo, PRODET); Comisión para prevenir la Discriminación COPRED; Comisión de Derechos Humanos, CDH.

## Participantes de la Mesa Intersectorial por los derechos de las trabajadoras del hogar

### **Coordinación**

Instituto de Liderazgo Simone de Beauvoir

### **Instituciones de gobierno federales:**

Comisión Nacional de Derechos Humanos, CNDH

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, CONAPRED

Comisión Nacional de Salarios Mínimos, CONASAMI

Instituto Mexicano del Seguro Social, IMSS

Instituto Nacional de Lenguas Indígenas, INALI

Instituto Nacional de las Mujeres, INMUJERES

Instituto Nacional de Pueblos Indígenas, INPI

Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, PROFEDET

Secretaría de Trabajo y Previsión Social, STPS

### **Instituciones de gobierno de la Ciudad de México:**

Comisión de Derechos Humanos, CDH

Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación  
de la Ciudad de México, COPRED

Secretaría de las Mujeres, SEMUJERES

Secretaría del Trabajo y Fomento Económico, STyFE (a través del Centro  
de Conciliación Laboral, CCL y Procuraduría de la Defensa del Trabajo,  
PRODET)

### **Organismos internacionales y regionales:**

Confederación Latinoamericana de trabajadoras del hogar,  
CONLACTRAHO

Conferencia Interamericana de Seguridad Social, CISS

Federación Internacional de Trabajadoras del hogar, FITH

Organización Internacional del Trabajo, OIT

### **Organizaciones de trabajadoras del hogar:**

Centro de Apoyo a la Trabajadora Doméstica, CATDA

Red de Migrantes e Indígenas, RedMin

Red de Mujeres Empleadas del Hogar, RMEHAC

Sindicato Nacional de Trabajadoras y Trabajadores del Hogar  
SINACTRAHO

Tzome Ixuk y Colectivo de los Altos de Chiapas, CEDACH

### **Organizaciones de la sociedad civil:**

JADE-Sociales, Nosotrxs, WIEGO.

## PRESENTACIÓN:

Si trabajas realizando tareas de limpieza, cocina o cuidados en un hogar de planta o de entrada por salida y recibes un salario, la Ley Federal del Trabajo en México te reconoce como Persona Trabajadora del Hogar Remunerada (PTdH) y debes tener los mismos derechos laborales que todas las personas con un trabajo formal. En México existen 2.2 millones de personas de 15 años y más que realizan trabajo doméstico que es pagado (remunerado)<sup>1</sup>. Esta ocupación es predominantemente femenina y se realiza sin protección laboral: el 96% de todas las personas ocupadas en esta actividad trabajan de manera informal y el 70% no tienen prestaciones laborales.<sup>2</sup>

Aquí encontrarás información sobre las diferentes instituciones públicas a las que puedes recurrir en nuestro país para **presentar una queja en casos de:**

- 1. Violación o negación a tus derechos laborales (vacaciones, aguinaldo, contrato, salario, etc.).**
- 2. Falta de registro a la seguridad social.**
- 3. Discriminación por parte de personas empleadoras o del sector público.**
- 4. Violación a tus derechos humanos u omisiones de personas servidoras públicas.**
- 5. O para recibir asesoría legal en casos de: vulneración a tus derechos laborales o cualquier tipo de violencia, entre otras situaciones.**

<sup>1</sup>Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) primer trimestre del 2021.

<sup>2</sup>INEGI: 2021 [www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/Eap\\_TrabDom21.pdf](http://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/Eap_TrabDom21.pdf)



En las siguientes páginas encontrarás ejemplos de algunas situaciones en las que puedes presentar una queja o solicitar orientación y asesoría legal sobre tus derechos; conocerás cuáles son las instituciones a las que puedes acudir, los tiempos de atención y resolución de quejas, los servicios que deben brindarte, los recursos con los que cada institución cuenta para hacer más accesible la información que ofrecen y todo lo necesario para que puedas presentar tu queja como primer paso para resolver alguna situación en la que desees hacer valer tus derechos laborales.

En la actualidad aún hay un gran desconocimiento sobre los derechos de las personas trabajadoras del hogar remuneradas, es decir, las que reciben un salario, y sobre las instituciones y servicios a los que pueden recurrir cuando se vulneran sus derechos laborales, por ejemplo: en una encuesta realizada por el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México, (COPRED), en el año 2021, el

Otro estudio realizado por la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México en el año 2020, descubrió que un

**94%** de las personas entrevistadas no sabían en dónde podían resolver conflictos obrero-patronales (CDHCM, 2020)

y según la Encuesta Nacional sobre Discriminación sólo un

**2%** de las personas trabajadoras del hogar había firmado un contrato de trabajo (ENADIS, 2022)

**65%** de las personas encuestadas no sabían qué es la Procuraduría del Trabajo. (COPRED, 2021)

**30%** vivía malas condiciones laborales (ENADIS, 2022)

**35%** de quienes tenían 18 años o más declararon que se les negó al menos un derecho en los últimos cinco años, dato que incrementa a un 38% si se trata de mujeres que se asumen pertenecientes a una comunidad indígena o hablantes de una lengua indígena.

**20%** sufrió maltrato o abuso por parte de las personas empleadoras (ENADIS, 2022)

El objetivo es informar a cada vez más personas trabajadoras del hogar sus derechos reconocidos por ley y las vías institucionales que existen para presentar una queja y alcanzar mejores condiciones laborales. Hay que recordar que en México los cambios para proteger y garantizar estos derechos son recientes tanto en la Ley Federal del Trabajo, como en la Ley del Seguro Social; fue en 2019 y en 2022 cuando quedó establecido que todos los derechos laborales deben ser garantizados a las personas trabajadoras del hogar, al igual que a cualquier otra persona trabajadora<sup>3</sup>, y que el registro a la seguridad social ante el IMSS por parte de las personas empleadoras es obligatorio para tener acceso a los siguientes cinco seguros: **1) Por riesgos de trabajo; 2) Por enfermedades y maternidad; 3) Por invalidez y vida; 4) Por retiro, cesantía en edad avanzada y vejez y 5) para acceder a guarderías y prestaciones sociales.**

Esta cartilla tiene el propósito de ofrecer un instrumento de consulta claro y sencillo a las trabajadoras del hogar remuneradas que pueda ser útil si te encuentras en una situación en la que existan faltas a tus derechos laborales, a la igualdad, no discriminación y a una vida libre de violencia en tu trabajo. Se produjo en español y en náhuatl, como lengua indígena hablada en varios estados del país. Y también pretende ser una herramienta de difusión para que las personas empleadoras, el gobierno y la sociedad en general conozcamos, protejamos y garanticemos tus derechos. Comprender y llevar a cabo el ejercicio de tus derechos laborales te protege a ti y a tu familia, mejora tu calidad de vida y te brindará muchos beneficios.

<sup>3</sup>Para más información sobre tus derechos laborales puedes ingresar a:  
<https://empleojustoencasa.org>

## Algunas consideraciones que pueden ser de utilidad en el momento de presentar tu queja ante las instituciones públicas:

- 1 ▶ Prepara la narración con los motivos de tu queja; considera todos los hechos, detalles y fechas en las que ocurrieron los actos u omisiones a tus derechos laborales.
- 2 ▶ Te recomendamos averiguar cuáles son todos los requisitos necesarios para presentar tu queja y reunirlos con anticipación.
- 3 ▶ Lleva varias fotocopias de la documentación que se te solicita.
- 4 ▶ Te recomendamos llevar un cuaderno por si necesitas anotar información importante.
- 5 ▶ Anota el nombre y cargo de la persona que te atendió.
- 6 ▶ Si tu queja no puede ser atendida por la institución a la que acudiste, pide que te den más información para que puedas llegar al sitio adecuado.
- 7 ▶ Pregunta si tu queja tiene algún número de folio o expediente y anótalo en tu libreta o pide ayuda.
- 8 ▶ Averigua con qué opciones cuentas para seguir informada sobre el avance y resolución de tu queja.
- 9 ▶ Antes de firmar cualquier documento, léelo con atención y si tienes dudas, pregunta.

**Mecanismos de queja  
ante violación  
o negación a los derechos  
laborales de las personas  
trabajadoras  
del hogar  
remuneradas**



## Centro de Conciliación Laboral de tu estado (CCL)

Si eres una persona trabajadora del hogar remunerada, es decir, que recibes un salario por tu trabajo, **estas son algunas situaciones en las que puedes presentar una queja en el CCL:**

- Si no tienes un contrato de trabajo por escrito.
- Si tienes jornadas laborales injustas o no estás conforme con tu pago.
- Si no tienes vacaciones o los días de descanso obligatorios por Ley.
- Si te despiden injustificadamente **y si no respetan cualquier otro derecho laboral.**

En estos casos y otros en los que no se cumplan tus derechos laborales, acude al Centro de Conciliación Laboral de tu estado, el cual, como parte de las Secretarías de Trabajo locales, puede iniciar procesos que permitan llegar a un acuerdo entre las personas trabajadoras y quienes las emplean.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN	PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN
<p><b>¿Cómo presentar una queja en el CCL de tu estado?</b></p> <p><b>De manera presencial</b> en las oficinas del CCL de cada estado: Presenta tu queja y recibirás asesoría; te explicarán el procedimiento y los casos en los que es posible llegar a un acuerdo o conciliación laboral.</p> <p>Horario de atención de lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas.</p> <p>Por normatividad de varios instrumentos de derechos humanos, las instituciones públicas deben facilitar intérpretes u otros medios eficaces a quienes se comuniquen en una lengua indígena para que puedan comprender y hacerse comprender en procedimientos legales. Si esto aún no acontece en todas las instituciones públicas, se</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. En caso de que tu solicitud sea aprobada, se genera una fecha y hora para la Audiencia de Conciliación y se entregan los citatorios de notificación a las partes involucradas.</li><li>2. Se realiza una audiencia de Conciliación en la que asiste la trabajadora y la persona empleadora.</li><li>3. Si se llega a un acuerdo, se elabora un convenio para dar por terminado el conflicto laboral*</li></ol>

recomienda acudir en compañía de una persona que pueda fungir como intérprete para ayudarte a presentar tu queja.

Algunos CCL de cada estado podrían brindar atención **por teléfono, correo electrónico o página de internet**. Consulta el siguiente directorio estatal y llama a la sede más cercana para conocer las formas para presentar tu queja: [Sedes](#)

**Si vives en la Ciudad de México** puedes enviar tu queja por correo electrónico a: [oficialia.partes@ccl.cdmx.gob.mx](mailto:oficialia.partes@ccl.cdmx.gob.mx) o a través de la página de internet: <https://www.ccl.cdmx.gob.mx>

El **tiempo de atención** aproximado es de **3 días**.

El **tiempo de resolución** aproximado es de **45 días** naturales y aplica tanto para las quejas presentadas vía presencial, como por vía virtual.

\*En caso de incumplimiento del convenio, se puede asistir a los Tribunales Laborales correspondientes.

El procedimiento de presentación de una queja es un trámite gratuito e imparcial.

### ¿Qué requisitos debes presentar?

- CURP (Clave Única de Registro de Población)
- Identificación oficial
- Nombre, domicilio del empleador(a)
- Firmar la solicitud de queja.

Recuerda que el Centro de Conciliación Laboral busca proteger, el derecho al trabajo digno y estable, a la seguridad social, a la libre asociación y la democracia sindical.

## Procuraduría de la Defensa del Trabajo de tu estado (PRODET)

Estas son algunas situaciones en las que puedes presentar una queja en la PRODET de tu estado:

- Si te despiden injustificadamente.
- Si no tienes descansos o vacaciones
- Si la persona empleadora no te inscribe a la seguridad social ante el IMSS.
- Si eres discriminada.
- Si te despiden por estar embarazada **y si no respetan cualquier otro derecho laboral.**

En la PRODET de tu estado podrás ser representada de forma gratuita por una abogada(o) quien te dará asesoría legal en el momento de presentar tu queja.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN	PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN
<p><b>¿Cómo presentar una queja en la PRODET de tu estado?</b></p> <p><b>De manera presencial</b> en las oficinas de la PRODET de cada estado. Registra tu queja y recibirás la asesoría del Procurador(a) Auxiliar.</p> <p>Horario de atención de lunes a jueves de 09:00 a 18:00 horas y viernes de 09:00 a 15:00 horas mediante el número 5546068371.</p> <p>Por normatividad de varios instrumentos de derechos humanos, las instituciones públicas deben facilitar intérpretes u otros medios eficaces a quienes se comuniquen en una lengua indígena para que puedan comprender y hacerse comprender en procedimientos legales. Si esto aún no acontece en todas las instituciones públicas, se recomienda acudir en compañía de una persona que pueda fungir</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. El/La Procuradora Auxiliar enviará un primer citatorio a la persona empleadora para que se presente a una reunión conciliatoria.</li><li>2. Si la persona empleadora no acude, le enviarán un segundo citatorio. Si después del segundo citatorio la persona empleadora no se presenta, se recogerán los datos necesarios para elaborar una demanda.</li><li>3. Si la persona empleadora se presenta a la cita, se buscarán vías de solución pacífica del conflicto, en los casos en los que proceda la conciliación. Si se llega a un acuerdo, se firmará un convenio.</li><li>4. En caso de no llegar a un convenio, el paso siguiente será introducir una demanda.*</li></ol>

como intérprete para ayudarte a presentar tu queja. Si la PRODET no fuera la institución adecuada para atender tu caso, te enviarán a la institución competente.

**Algunas PRODET en cada estado podrían brindar atención vía telefónica o por correo electrónico.**

Consulta el siguiente directorio estatal y llama a la sede más cercana: [bit.ly/DirectorioPRODET](https://bit.ly/DirectorioPRODET)

**Si vives en la Ciudad de México puedes llamar al 5557093233 ext. 2001 y 5557093233 ext. 2010 o recibir asistencia virtual en el siguiente enlace:**

<https://procuraduriatrabajocdmx.gob.mx/>

El **tiempo de atención** aproximado es de **60 minutos**.

\*Si no estás conforme con la resolución, la PRODET te asesorará para que puedas recurrir a un Recurso de Inconformidad.

El **tiempo de resolución** aproximado es de **20 días hábiles**.

El procedimiento de queja es un trámite gratuito e imparcial.

**¿Qué requisitos debes presentar?**

- Identificación oficial y en caso de haber asistido al Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México y no haber llegado a un convenio, se deberá presentar la constancia de no conciliación.

Para tener más información sobre la PRODET en la Ciudad de México visita: <https://www.trabajo.cdmx.gob.mx/procuraduria-de-la-defensa-del-trabajo-de-la-cdmx>

La PRODET busca proteger y/o reparar los derechos de todas las personas trabajadoras y garantizar conforme a sus facultades y atribuciones que se cumpla el derecho de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.



## Secretarías del Trabajo Estatales

También puedes presentar una queja en las Secretarías de Trabajo Estatales<sup>4</sup>:

- Si no cuentas con un contrato laboral individual o colectivo de trabajo.
- Si no se respetan tus derechos laborales y las condiciones generales de trabajo como un salario justo, días de descanso, vacaciones, aguinaldo, jornada de trabajo conforme a la Ley Federal del Trabajo, entre otros.

Aquí te brindarán atención cuando no se estén cumpliendo tus derechos laborales y te orientarán para que logres tener una mejor relación de trabajo a través del diálogo y la resolución de conflictos.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN	PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN
<p><b>¿Cómo presentar una queja en la Secretaría del Trabajo de tu estado?</b></p> <p><b>De forma presencial</b> en las oficinas de la Secretaría del Trabajo de tu estado. Recibirás asesoría o llevarán tu caso a la instancia adecuada. Horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.</p> <p>Por normatividad de varios instrumentos de derechos humanos, las instituciones públicas deben facilitar intérpretes u otros medios eficaces a quienes se comuniquen en una lengua indígena para que puedan comprender y hacerse comprender en procedimientos legales. Si esto aún no acontece en todas las instituciones públicas, se recomienda acudir en compañía de una persona que pueda fungir como intérprete para ayudarte a presentar tu queja.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Después de conocer las violaciones a tus derechos laborales, te confirmarán si es posible realizar una orden de inspección, para conocer a fondo tus condiciones generales de trabajo (salario justo, días de descanso, vacaciones, aguinaldo, jornada de trabajo).</li><li>2. Al inicio de las inspecciones ordinarias o extraordinarias se entrega a la persona empleadora:<ul style="list-style-type: none"><li>● Una guía con los derechos y obligaciones.</li><li>● El original de la orden de inspección.</li></ul></li><li>3. Se solicitará la documentación necesaria para levantar un Acta de Inspección con la cual se inicia el procedimiento administrativo.</li><li>4. Se analiza la documentación y se determina si existe cumplimiento o no de la ley en materia laboral en condiciones generales de trabajo.</li></ol>

<sup>4</sup>En los estados en los que no existe una Secretaría del Trabajo en ocasiones está vinculada a otra instancia como por ejemplo a la Secretaría de Gobierno entre otras.

**Algunas Secretarías en cada estado podrían brindar atención vía telefónica o por correo electrónico,**

consulta el siguiente directorio estatal y llama a la sede más cercana: [bit.ly/DirectorioTrabajo](http://bit.ly/DirectorioTrabajo)

**Si vives en la Ciudad de México puedes llamar al** 55 50 38 02 00, ext. 4050, 4053 y 4054 o escribir por correo electrónico a: [denuncias.inspeccion@cdmx.gob.mx](mailto:denuncias.inspeccion@cdmx.gob.mx)

El **tiempo de atención** aproximado es de **30 minutos**.

**5.** Concluye el análisis y se emite la Resolución Sancionatoria o Absolutoria.

El **tiempo de resolución** aproximado es de **3 meses**.

\*Si no estás conforme con la resolución, puedes solicitar que se revise de nuevo el caso con un Recurso de Inconformidad a través de un escrito inicial en la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos y Unidad de Transparencia, o un Juicio de Nulidad a través de un escrito inicial en el Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

El procedimiento de queja es un trámite gratuito e imparcial.

**¿Qué requisitos debes presentar?**

- El motivo de tu queja laboral
- El nombre de la persona empleadora.
- Domicilio del centro de trabajo.
- Un documento, fotos o evidencias que acrediten la relación laboral.

Esta información es pública y la encuentras en el siguiente enlace: [Inspecciones a los Centros de Trabajo \(cdmx.gob.mx\)](http://Inspecciones a los Centros de Trabajo (cdmx.gob.mx))

Las Secretarías del Trabajo estatales buscan **proteger tus derechos laborales** y las condiciones generales de trabajo.

**Mecanismo  
de denuncia  
si no te han afiliado  
a la seguridad social  
o te registraron  
con un salario  
menor**



## Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

Como Persona Trabajadora del Hogar Remunerada tienes derecho a la seguridad social para gozar de los cinco seguros que comprende: **enfermedades y maternidad, riesgos de trabajo, invalidez y vida; retiro, cesantía en edad avanzada y vejez, guarderías y prestaciones sociales**<sup>5</sup>.

- Si no has sido registrada a la seguridad social por la persona que te emplea o te registraron pero con un salario menor al que percibes, presenta una denuncia en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN	PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN
<p><b>¿Cómo presentar mi denuncia ante el IMSS?</b></p> <p><b>De manera presencial</b> o por escrito: en el Departamento de Auditoría a Patrones de las <a href="#">133 Subdelegaciones del IMSS</a> de cada estado, de lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.</p> <p><b>Vía telefónica</b> llamando al: <b>800 623 23 23</b> opción 5, luego opción 4 Y al <b>número telefónico directo: 55 8503 8888</b> de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas</p> <p><b>Por correo electrónico:</b> <a href="mailto:denuncia.enlinea@imss.gob.mx">denuncia.enlinea@imss.gob.mx</a></p>	<p><b>¿Cómo se me da a conocer el resultado de la atención a mi denuncia?</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Presenta tu denuncia y recibirás un acuse de recibo.</li><li>2. Se inician las investigaciones de manera inmediata.</li><li>3. Para conocer los resultados de tu denuncia se te enviará un oficio mediante correo postal y/o electrónico, informando tal situación.</li></ol> <p>No existe un plazo máximo de resolución establecido normativamente.</p>

Hacer tu denuncia es un trámite gratuito

<sup>5</sup>Recuerda que para tener acceso a la seguridad social durante el mes completo, debes ganar cuando menos \$6,747.77 pesos mensuales (lo que equivale a un salario mínimo integrado mensual de la Ciudad de México).

### ¿Qué requisitos debes presentar?

- Nombre completo de la persona trabajadora del hogar.
- Número de Seguridad Social o R.F.C (si lo conoces).
- Informar la cantidad de tu sueldo y cada cuánto tiempo lo recibes.
- Fecha de ingreso al trabajo.
- Comprobante de pago y forma en que lo recibes.
- Identificación oficial de la persona trabajadora del hogar.
- Credencial de trabajo proporcionada por el empleador(a) (si cuentas con ella).
- Contrato de prestación de servicios (en el caso de contar con éste).
- Razón Social o nombre comercial del empleador(a).
- Registro Federal de Contribuyentes (R.F.C.) del empleador(a).
- Domicilio en el que se localizan las oficinas principales del empleador(a).
- Domicilio del centro de trabajo donde labora la persona trabajadora del hogar.
- Número de trabajadores aproximado en el centro de trabajo.
- Describir con detalles los hechos que quieres denunciar.
- Formas de contactarte: número de teléfono y/o correo electrónico.

\* Esta información es pública y puede consultarse en línea en el siguiente enlace:

<http://www.imss.gob.mx/denuncia>

\*Para registrarte a la seguridad social ante el IMSS y obtener más información acerca del Nuevo Esquema de Incorporación Obligatoria visita: <http://www.imss.gob.mx/personas-trabajadoras-hogar>

El IMSS está enfocado en ejercer las acciones necesarias que garanticen tu acceso a la seguridad social, para que seas afiliada en igualdad de condiciones que el resto de las y los trabajadores.

**Mecanismo de queja  
ante discriminación  
por parte de personas  
empleadoras  
o del sector público  
a las personas  
trabajadoras  
del hogar**



## Consejo Nacional para prevenir la Discriminación (CONAPRED)

Acude al CONAPRED si consideras que has enfrentado algún acto discriminatorio por parte de una persona particular o servidora pública de instituciones federales. Recuerda que los derechos de todas las Personas Trabajadoras del Hogar deben ser respetados.

### Presuntos actos de discriminación por los que puedes presentar una queja

- Que en el trabajo te prohíban hablar tu lengua materna.
- Que te nieguen el ejercicio de tus derechos como tener prestaciones sociales.
- Cuando alguna institución pública o privada te niega servicios y atención.
- Recibir un trato diferenciado por ser trabajadora del hogar, persona indígena o pertenecer a algún grupo históricamente discriminado.
- Si te despiden por estar embarazada.

#### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

##### ¿Cómo presentar mi queja ante el CONAPRED?

**De manera presencial** en Londres 247, colonia Juárez, alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Horarios de atención de lunes a jueves de 9:00 a 17:30 horas y viernes en un horario de 9:00 a 15:00 horas.

Al recibir tu queja se determinará si el hecho se trata de un presunto acto de discriminación. Si no lo es, se te orientará para llegar a la instancia que tenga atribuciones para atender tu caso.

**Vía telefónica** en los teléfonos 55 52 62 14 90, o lada sin costo 800 543 00 33

**Vía electrónica** a través del enlace: <http://www.conapred.org.mx/>

#### PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN

**1.** El procedimiento de queja termina favorablemente cuando se comprueba claramente la discriminación y se emite una Resolución por Disposición en la que se señalan las causas que la motivaron y los derechos que se violentaron de forma fundada y motivada, así como las medidas que tiene que cumplir quien resulte responsable.

**2.** Las medidas que sean impuestas se informarán a las personas involucradas, así como el derecho que tienen de pedir una revisión sobre esa determinación (a menos que se llegue a un acuerdo o se firme un convenio en la etapa de conciliación). La verificación del cumplimiento de una resolución por disposición, convenio conciliatorio o acuerdo termina cuando:

**Por correo electrónico** escribe a [quejas@conapred.org.mx](mailto:quejas@conapred.org.mx)

Los casos son particulares y **cada proceso tiene su propio tiempo de atención**, pero en todo momento recibirás la orientación y el acompañamiento necesario.

- a. Se han cumplido todas las medidas impuestas o acordadas.
- b. La parte peticionaria desiste.
- c. Sobrevengan causas por las que ya no existan elementos o materia en el caso.
- d. Se emita un acuerdo de reapertura.

Si no estás conforme con la determinación del CONAPRED, puedes solicitar una revisión ante la Dirección General Adjunta de Quejas de esta misma institución.\*

\*Previsto en el artículo 88 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

---

### ¿Qué requisitos debes presentar?

- Nombre y apellidos de la persona trabajadora del hogar.
- Domicilio de la misma.
- Número telefónico o correo electrónico tanto de la persona que presenta la queja como de la persona que ha sido víctima de discriminación (en caso de que no sean la misma persona).
- Relato claro de los hechos con información que permita identificar cómo, cuándo y dónde sucedieron, así como a la persona autora del acto, omisión o práctica discriminatoria.

Esta información es pública y puede consultarse en línea en el siguiente enlace: <http://www.conapred.org.mx/>

Se cuenta con folletos en algunas lenguas como Chol, Maya, Mixteca, Náhuatl, Otomí, Zapoteca, Tarahumara y Purépecha, los cuales puedes consultar en [este enlace](#).

Recuerda que el CONAPRED busca garantizar el derecho a la igualdad y no discriminación de todas las personas.



## Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED)

Conoce algunas situaciones en las que puedes presentar una queja en el COPRED:

- Si te es negado algún servicio y/o atención institucional en la Ciudad de México por un motivo relacionado con tu identidad, color de piel, embarazo o edad.
- Si te prohíben usar espacios comunes de tu área de trabajo por algún motivo relacionado con tu identidad, color de piel, embarazo o edad.
- Si te solicitan una prueba de embarazo para contratarte o te despiden por estar embarazada.
- Si has sido discriminada en tu ámbito laboral por una persona del sector público o privado, entre otros motivos.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN	PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN
<p><b>¿Cómo presentar una queja en el COPRED?</b></p> <p><b>De forma presencial:</b> <b>Si vives en la Ciudad de México</b> en: General Prim 10 entre Bucareli y Tres Guerras, Colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas. Casos urgentes y citas programadas de 15:00 a 18:00 horas.</p> <p>El COPRED recibirá tu queja tomando conocimiento de los hechos y en caso de no ser asunto de su competencia, se brindará orientación y se canalizará al área correspondiente.</p> <p><b>Vía telefónica:</b> *Línea de la No Discriminación: 55 5658 1111 las 24 horas/365 días del año, operado por LOCATEL.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Te explicarán todo lo relacionado sobre el procedimiento de queja y te darán un número de expediente.</li><li>2. Se realiza la revisión de oficio donde se hacen observaciones y/o aprobación, firma y rúbrica.</li><li>3. Se informa a las personas involucradas.</li><li>4. Si no existe acuerdo entre las partes se concluye el caso a través de:<ul style="list-style-type: none"><li>● Canalización a otra instancia.</li><li>● Falta de elementos, desistimiento.</li><li>● Por emisión de una opinión jurídica que se envía a la Coordinación de atención para su revisión.</li></ul></li></ol> <p>Si existe un acuerdo, se elabora, revisa y firma un Convenio.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>5. Seguimiento al cumplimiento del acuerdo.</li></ol>

**Vía electrónica y por correo electrónico.**

**Si vives en la Ciudad de México**

entra a <https://solicitudpcd.copred.cdmx.gob.mx/> o escribe un correo electrónico a: [quejas.copred@cdmx.gob.mx](mailto:quejas.copred@cdmx.gob.mx)

**6.** Elaboración y revisión del acuerdo de conclusión.

**Tiempo de atención y resolución** aproximado: **1 mes.**

---

El procedimiento de queja es un trámite gratuito, imparcial y confidencial.

**¿Qué requisitos debes presentar?**

- Nombre completo.
- Medio de contacto de la persona trabajadora del hogar.
- Descripción del acto o motivo de la queja.

El COPRED en la Ciudad de México cuenta con información en formato de lectura fácil y se puede solicitar apoyo al Instituto de Discapacidad para acceder a los servicios en lectoescritura Braille.

Recuerda que el COPRED busca garantizar el derecho a la igualdad y no discriminación con fundamento en la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México.

**Si vives en otro estado de la República:** existen otros organismos que pueden acompañar o sensibilizar en temas de discriminación.

Consulta el siguiente directorio y llama para obtener más información sobre estas opciones: [bit.ly/DirectorioDiscriminación](https://bit.ly/DirectorioDiscriminación)

**Mecanismo de queja  
ante violación  
a los derechos humanos  
de las personas  
trabajadoras  
del hogar remuneradas  
u omisión  
de las personas  
servidoras  
públicas**



## Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH)

**Presenta una queja en la CNDH si vives algunas de estas situaciones\*:**

- Si el personal de alguna institución pública a nivel federal, por ejemplo IMSS, INFONAVIT, STyPS u otras te proporcionan una mala atención, te niegan la entrega de algún documento o información, o no han dado una respuesta.
- Si otras instituciones públicas como PROFEDET, CONAPRED o las Comisiones estatales de Derechos Humanos han faltado a la legalidad en el desempeño de sus funciones.
- Ante violaciones a los derechos humanos, como lo es la trata de personas, acoso o abuso sexual, violencia física o psicológica, o delitos contra la trabajadora.

\*La CNDH atenderá tu queja, pero no tiene capacidad para resolver los conflictos laborales entre las personas trabajadoras y las personas empleadoras.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN	PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN
<p><b>¿Cómo presentar una queja ante la CNDH?</b></p> <p><b>De manera presencial</b> en Periférico Sur 3469, Col. San Jerónimo Lídice, Alcaldía La Magdalena Contreras, Ciudad de México .</p> <p>La CNDH cuenta con oficinas regionales en gran parte del territorio nacional, consulta tu sede más cercana en <a href="#">este enlace</a>.</p> <p>Te brindarán orientación y asesoría jurídica sobre tus derechos y los medios para hacerlos valer y si no es una situación de su competencia, te remitirán hacia la autoridad indicada para resolverlo.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li><b>1.</b> Se asigna el caso e integra el expediente (en máximo 3 días) y se determinará si hay elementos para iniciar una investigación, o se orienta o remite hacia la institución correspondiente.</li><li><b>2.</b> En el caso de que así se haya calificado, se llevan a cabo las investigaciones correspondientes, solicitando informes a las autoridades involucradas, dando vista y escuchando en todo momento a la persona que interpuso la queja. Este procedimiento puede durar hasta 6 meses.</li><li><b>3.</b> Si no se acredita la violación, se concluye el expediente y se orienta y remite por escrito a la persona peticionaria hacia la o las dependencias que le pueden apoyar.</li></ol>

**Vía telefónica al:** 555 681 8125 o al  
teléfono gratuito: 800 715 2000

**En el sitio web:** [https://  
atencionciudadana.cndh.org.mx/](https://atencionciudadana.cndh.org.mx/)

**4.** Si se acredita la violación a uno o varios derechos humanos, se emite una recomendación a la o las autoridades responsables, señalando las responsabilidades en las que incurrieron, así como las medidas para la reparación integral del daño a la víctima. Si las violaciones no son graves, se puede proponer a la víctima y a las autoridades una conciliación, donde la autoridad asuma sus responsabilidades y repare el daño.

---

\*Esta información es pública y puede consultarse en línea en el siguiente enlace:

<https://www.cndh.org.mx/>

\*Si tienes alguna discapacidad, elige las opciones de navegación:

Visual, Auditiva, Motora, De lenguaje, Detección Sensible o

Compatibilidad con Lector de Pantalla, en el enlace:

<https://cndh.inklusion.incluint.com>

La CNDH busca **garantizar tu derecho** al trabajo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana.

## Comisión de Derechos Humanos en cada estado (CDH)

Como persona trabajadora del hogar también puedes acudir a la **Comisión de Derechos Humanos de tu estado** en situaciones como:

- Faltas a tus derechos humanos cometidos por personas servidoras públicas en tu estado.
- Si no tienes un contrato laboral firmado por escrito, o te niegan algún derecho laboral.
- Si personas servidoras públicas en tu estado te impiden o dificultan el acceso a la justicia o a la seguridad social.

### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

#### ¿Cómo presentar una queja ante la CDH?

De manera presencial: Consulta el siguiente directorio estatal e identifica la Comisión más cercana: <https://bit.ly/CDHestatales>

#### Si vives en la Ciudad de México

en: Universidad 1449, Pueblo Axotla, Álvaro Obregón. Y también, en las oficinas de Quejas y Atención Integral ubicadas en las 16 Alcaldías de la Ciudad de México. Consulta el directorio [aquí](#).

**Vía telefónica al:** 55 5229 5600 al área de Quejas (Ciudad de México).

Se te asignará un número de expediente y al cumplirse los requisitos de admisión, se pasa a la etapa de indagación preliminar, lo cual se te informará dentro de los **3 días** siguientes a su emisión. Si el asunto no es de competencia de la CDH de tu estado, recibirás orientación

### PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN

1. Si se cumple con los requisitos que requiere la CDH de tu estado, inicia la etapa de resolución. Esta decisión debe ocurrir en un **plazo no mayor a 90 días**.
2. Si se lleva a cabo la investigación, te informarán dentro de los siguientes 5 días hábiles.
3. La investigación concluye con la elaboración de un escrito en el que se establecen las causas de la resolución que pueden ser: a) no se acredita la violación (se orienta o remite); b) se busca una conciliación con la autoridad; c) se emite una recomendación a la autoridad.

Si no estás conforme con la resolución, puedes manifestarlo directamente en la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

para acudir ante la autoridad correspondiente.

Por normatividad de varios instrumentos de derechos humanos, las instituciones públicas deben facilitar intérpretes u otros medios eficaces a quienes se comuniquen en una lengua indígena para que puedan comprender y hacerse comprender en procedimientos legales. Si esto aún no acontece en todas las instituciones públicas, se recomienda acudir en compañía de una persona que pueda fungir como intérprete para ayudarte a presentar tu queja.

**\*El tiempo de atención y resolución no deberá exceder de 365 días.**

\* Esta información es pública y el mecanismo de queja en la **Ciudad de México** puede consultarse en el siguiente enlace: <https://cdhcm.org.mx/presenta-tu-queja/>

En la Comisión de Derechos Humanos de cada estado se busca **garantizar tu derecho** a un recurso rápido, sencillo y efectivo en materia de derechos humanos.

**Mecanismo  
de orientación legal  
por derechos laborales,  
violencia sexual  
u otros tipos  
de violencia  
en el espacio  
de trabajo  
de las personas  
trabajadoras  
del hogar  
remuneradas**





## Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET)

### Ejemplos en los que puedes solicitar orientación legal en la PROFEDET:

- Si te han negado establecer un contrato laboral por escrito.
- Si no estás inscrita a la Seguridad Social ante el IMSS.
- Si no cuentas con descansos y/o vacaciones.
- Si te solicitan una prueba de embarazo, te despiden por estar embarazada o te niegan cualquier otro derecho laboral.

### ¿Necesitas orientación legal para presentar una queja por actos u omisiones a tus derechos laborales?

La PROFEDET no tiene la función de atender quejas, pero te brinda orientación y asesoría legal gratuita si tus derechos laborales han sido vulnerados, o si vives violencia sexual y de género en tu lugar de trabajo. La asesoría y orientación legal que brinda la PROFEDET te servirá para que puedas acudir posteriormente a la Procuraduría de la Defensa del Trabajo de tu estado y presentes la queja correspondiente.

#### Vías de atención:

##### De forma presencial en tu estado:

Ubica las oficinas en todo México al interior del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral:

[bit.ly/OFICINASPROFEDET](https://bit.ly/OFICINASPROFEDET)

##### Visita el portal de internet:

<https://www.gob.mx/profedet>

**Atención a la ciudadanía:** 800 717 2942 y 800 911 7877

**Correo electrónico:** [orientacionprofedet@stps.gob.mx](mailto:orientacionprofedet@stps.gob.mx)

**No olvides que la PROFEDET asesora sobre derechos laborales y de seguridad social de las personas trabajadoras, sus beneficiarios y de los sindicatos.**

## Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES)

### Solicita atención en el INMUJERES:

- Si has vivido acoso u hostigamiento sexual en tu lugar de trabajo.
- Ante cualquier situación de violencia sexual o de género.

**El INMUJERES no tiene la función de atender quejas, pero ofrece atención a todas las Personas Trabajadoras del Hogar por medio del Departamento de Orientación y Canalización, el cual ofrece:**

- Asesoría en materia de derechos humanos para que atiendan o envíen tu solicitud a la instancia adecuada.
- Asesoría en materia jurídica familiar, penal, civil, laboral y administrativa.
- Directorios institucionales y organismos de apoyo a las mujeres víctimas de violencia.
- Información sobre los programas y proyectos gubernamentales destinados a favorecer la condición y posición de las mujeres.
- Acompañamiento psicológico y jurídico para salir del círculo de violencia.
- Información y canalización en temas de derechos sexuales y reproductivos.

### Formas de atención:

**De manera presencial:** Barranca del Muerto 209 piso 5, Col. San José Insurgentes, Alc. Benito Juárez, en la Ciudad de México y en los Institutos Estatales de las Mujeres de cada estado.

**Vía telefónica:** 55 53 22 42 00 extensión 3311

### Por correo electrónico:

[mgs@inmujeres.gob.mx](mailto:mgs@inmujeres.gob.mx) / [cmoreira@inmujeres.gob.mx](mailto:cmoreira@inmujeres.gob.mx)

En un horario de lunes a jueves de 8:00 a 17:00 y viernes de 8:00 a 14:00.

### Para tener más información, visita el portal de internet:

<https://www.gob.mx/inmujeres>

El INMUJERES y las Secretarías e Institutos de la Mujer en los estados de la República Mexicana buscan fomentar las condiciones que posibiliten el ejercicio pleno de todos los derechos de las mujeres y su participación igualitaria en la vida política, cultural, económica y social del país.

## Secretarías o Institutos de las Mujeres de tu estado o municipio

**Las Secretarías o Institutos de las Mujeres de los estados o municipios no cuentan con facultades para atender quejas, pero brindan algunos de los siguientes servicios:**

- **Asesoría** en materia jurídica familiar, penal, civil, laboral y administrativa.
- **Orientación** y/o canalización al área correspondiente de acuerdo con la problemática de cada situación específica de las mujeres.
- **Asesoría jurídica** y acompañamiento psicológico para salir del círculo de la violencia.
- **Información** y a dónde acudir en temas como derechos sexuales y reproductivos, Interrupción Legal del Embarazo (ILE) y desarrollo económico.
- En la Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México cuentan con las **Abogadas de las Mujeres** quienes brindan asesoría y acompañamiento para iniciar una carpeta de investigación por delitos de violencia de género en el momento de declarar en el Ministerio Público, además de tramitar medidas de protección si lo necesitas.

### Formas de atención:

**De forma presencial** en las oficinas de la Secretaría o Instituto de la Mujer de tu estado o municipio. Encuentra tu sede más cercana en el siguiente directorio: [bit.ly/Directorio-Mujeres](https://bit.ly/Directorio-Mujeres)

**Si vives en la Ciudad de México acude a** una de las 27 Unidades Territoriales de Atención y Prevención a la Violencia de Género (LUNAS) en un horario de 09:00 a 17:00 horas. Para conocer su ubicación visita el sitio: <https://www.semujeres.cdmx.gob.mx/lunas>

**Línea de atención de emergencia** para las mujeres que viven o transitan por la Ciudad de México: \*765

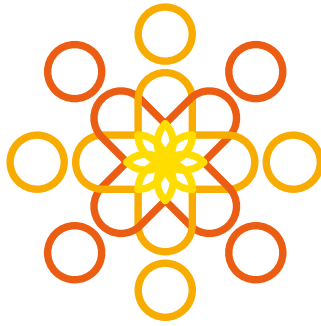
Las Secretarías o Institutos de las Mujeres buscan promover, fomentar e instrumentar las condiciones que posibiliten la no discriminación, la igualdad de oportunidades, el ejercicio pleno de todos los derechos de las mujeres y su participación equitativa en los ámbitos público y privado.

## REFERENCIAS:

CDHCM (2020). "Derechos laborales de las trabajadoras del hogar" en Ciudad Defensora, Revista de Derechos Humanos de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México. NÚMERO 5, AÑO 0, MARZO-ABRIL 2020.

COPRED (2021). Informe sobre la situación de los derechos de las personas trabajadoras del hogar en la Ciudad de México. Consejo para prevenir la discriminación en la Ciudad de México.

ENADIS (2022). Encuesta Nacional sobre Discriminación – Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, CONAPRED, México.



**ILSB**

Género • Formación  
Liderazgo