



Quien conoce sus **DERECHOS** donde quiera los hace **VALER**

Derechos de las
personas mayores



CNDH
M É X I C O
Defendemos al Pueblo

CENTRO NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS
"ROSARIO IBARRA DE PIEDRA"
CASA EDITORIAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

María del Rosario Piedra Ibarra

*Presidenta de la Comisión Nacional
de los Derechos Humanos*

Francisco Javier Emiliano Estrada Correa

Secretario Ejecutivo

Rosy Laura Castellanos Mariano

*Directora General del Centro Nacional
de Derechos Humanos "Rosario Ibarra de Piedra"*

Claudia Esperanza Franco Martínez

*Directora General de la Primera Visitaduría
y encargada de Despacho de la Dirección General
de Quejas y Orientación*



Quien conoce sus **DERECHOS** donde quiera los hace **VALER**

Derechos de las
personas mayores



CNDH
M É X I C O
Defendemos al Pueblo

CENTRO NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS
"ROSARIO IBARRA DE PIEDRA"
CASA EDITORIAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Quién conoce sus derechos, donde quiera los hace valer
Derechos de las personas mayores

Primera edición: diciembre, 2025

ISBN: 978-607-729-704-8

D. R. © Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Periférico Sur 3469, esquina Luis Cabrera,
colonia San Jerónimo Lídice, demarcación territorial
La Magdalena Contreras, C.P. 10200, Ciudad de México.

Dirección Editorial: Omar Arellano Hernández

Dirección de Procesos Editoriales: Gissela Fuentes Romero

Diagramación y Diseño: Jessica Quiterio Padilla

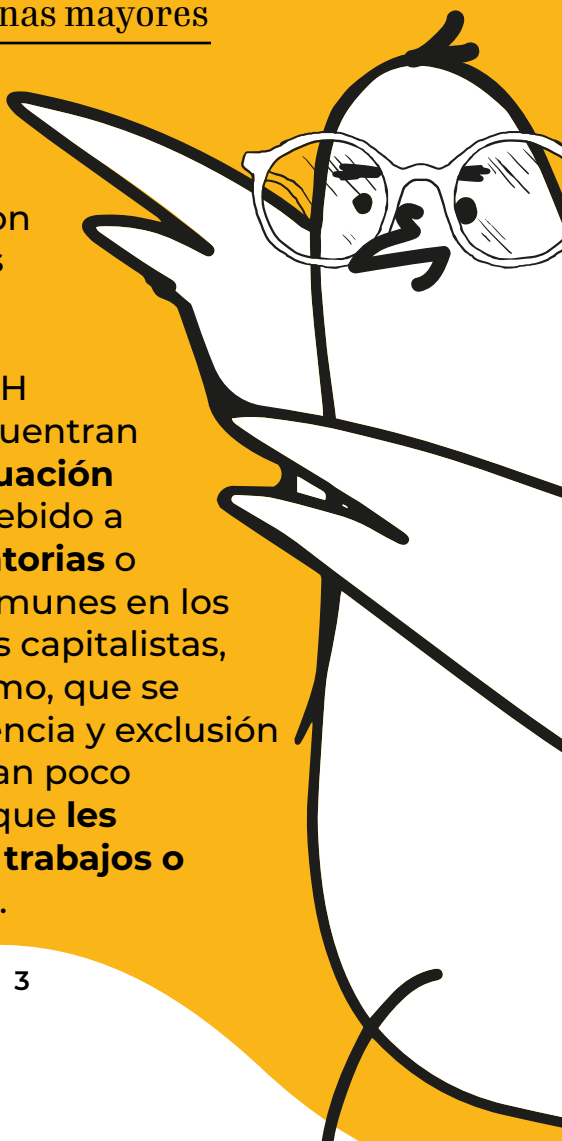
Impreso en México

PUBLICACIÓN GRATUITA
PROHIBIDA SU VENTA

Quien conoce sus **DERECHOS** donde quiera los hace **VALER**

Derechos de las personas mayores

Las personas mayores forman parte de un grupo con derechos específicos reconocidos a nivel internacional. Sin embargo, la CNDH reconoce que se encuentran en una particular **situación de vulnerabilidad**, debido a **prácticas discriminatorias o abusivas** que son comunes en los modelos económicos capitalistas, como el neoliberalismo, que se basan en la competencia y exclusión de quienes consideran poco productivos, o bien, que **les explotan** a través de **trabajos o mendicidad forzada**.



Por tal situación, desde un enfoque de derechos humanos, se establece que las personas mayores **deben gozar plenamente de todos sus derechos** civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, **sin discriminación por su edad**. Además, deben contar con garantías para **vivir de forma digna, activa, segura, libre de violencia** y con **participación plena en la sociedad**.



¿Qué derechos

tienen las **Personas Mayores**?

1. Vivir una vida sin discriminación ni distinción.
2. A una vida libre de violencia, explotación y al respeto de su integridad física, psicosocial y sexual.
3. Vivir en entornos dignos y seguros que satisfagan sus necesidades.
4. Recibir un trato digno y apropiado en cualquier procedimiento judicial que les involucre.
5. Recibir asesoría jurídica de forma gratuita y contar con un representante legal cuando lo considere necesario.
6. Elaborar su testamento sin presiones ni violencia, aun al estar en un procedimiento administrativo jurídico.



7. Al acceso preferente a los servicios de salud y educación.
8. A programas sociales para el desempleo, discapacidad y medios de subsistencia.
9. A una vivienda digna adaptada a sus necesidades.
10. Opciones de espacio que brindan atención gerontológica en la modalidad de estancia permanente a personas mayores.
11. Atención prioritaria y a espacios preferentes en establecimientos públicos o privados y autotransporte.
12. Participar activamente dentro de su comunidad en la toma de decisiones, actividades deportivas, procesos productivos, de educación o eventos culturales.
13. Recibir protección de las instituciones públicas, así como de la sociedad.

Proteger y garantizar los derechos humanos de las personas mayores es una tarea que involucra a las instituciones del Estado mexicano, pero también a los distintos sectores de la sociedad, incluyendo a las propias personas mayores. Al conocer sus derechos, pueden exigir su respeto y aplicación en todos los aspectos de sus vidas.

Principales actos de discriminación que enfrentan las **personas mayores**

1. MALTRATO

Se refiere a cualquier acción u omisión que cause daño físico, psicológico, sexual o emocional a una persona mayor. Puede ser ejercido por familiares, cuidadores o personas servidoras públicas, e incluye golpes, insultos, humillaciones, amenazas, entre otros.

2. ABANDONO

Puede darse de forma física o emocional. El primero consiste en dejar a las personas mayores sin los cuidados, atención o compañía necesarios para su bienestar, ya sea en espacios públicos, en su hogar, en hospitales o instituciones públicas y privadas. El segundo se refiere a la falta de atención y contacto afectivo, que genera sentimientos de soledad, tristeza y depresión.



3. DISCRIMINACIÓN POR EDAD (EDADISMO)

Es el trato desigual, ofensivo o excluyente hacia una persona por el simple hecho de ser mayor. De forma verbal se manifiesta con frases como: “ya no sirve”, “es una carga” o “no entiende”. También se ve reflejado con la negación de servicios, participación, empleo o atención adecuada.

4. NEGLIGENCIA

Ocurre cuando se deja de brindar a la persona mayor los cuidados necesarios, como alimentación, medicamentos, higiene o atención médica. A diferencia del maltrato intencional, la negligencia puede darse por descuido, ignorancia o por falta de recursos, pero es una forma de violencia.

5. EXCLUSIÓN

Se refiere a impedir que las personas mayores participen en la vida social, cultural, económica o familiar. Puede ocurrir cuando no se les toma en cuenta en decisiones importantes, se les margina de espacios comunitarios o se les niega información.

6. POBREZA

Agudiza la vulnerabilidad de las personas mayores, ya que limita su acceso a servicios básicos, de salud, alimentación y una vida digna. Cuando no se atienden sus necesidades económicas y sociales, se perpetúan condiciones de exclusión y desprotección.



¿Qué hacer si mis derechos humanos han sido violentados?

Si una persona servidora pública te negó atención médica, el acceso a un programa de bienestar, cometió maltrato psicológico o verbal o discriminación por tu edad, puedes **acudir a la CNDH** para pedir asesoría y acompañamiento.

Pasos que puedes seguir:

1. Identifica lo que ocurrió

¿Qué tipo de violencia sufriste: maltrato, negligencia, exclusión, discriminación? ¿Quién cometió este acto?

2. Reúne información

Guarda cualquier prueba que tengas: nombres, fechas, documentos, fotos y testimonios.

3. Acude a la CNDH o comunícate

Puedes presentar una queja de manera:

- ◆ Presencial: en las oficinas de la CNDH.
- ◆ Telefónica: llama desde cualquier estado del país al número gratuito **800 715 2000**. En la **Ciudad de México y zona metropolitana al 555 681 8125**
- ◆ En la página de internet: **www.cndh.org.mx**

4. También puedes pedir orientación

Si no sabes qué hacer, la **Dirección de Derechos de las Personas Jóvenes y Mayores** de la **CNDH** puede orientarte y ayudarte a presentar tu queja.

5. Recuerda que es gratuito y confidencial

No necesitas abogado y todas las personas, sin importar su edad, pueden presentar una queja.

Acciones de la CNDH

La CNDH protege los derechos de las personas mayores a través de diversas acciones, entre las que destacan:



1. **Atención de quejas:** Recibe y da seguimiento a quejas por posibles violaciones a los derechos humanos de personas mayores, especialmente cuando involucran a autoridades federales.
2. **Emisión de recomendaciones:** A instituciones y autoridades federales cuando se documentan violaciones a los derechos de personas mayores, con lo que promueve la reparación del daño y la no repetición.
3. **Orientación y asesoría:** Brinda orientación especializada a personas mayores, sus familias o representantes sobre cómo ejercer sus derechos y qué hacer en caso de vulneraciones.

Si consideras que se están vulnerando tus derechos humanos en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) o IMSS Bienestar acude al Órgano Interno de Control (OIC) de esas instituciones, ya que **son las instancias encargadas de supervisar el correcto funcionamiento** de las dependencias y entidades gubernamentales, al garantizar el cumplimiento de los derechos para las personas mayores.

A continuación, encontrarás un directorio de las autoridades que **tienen el deber de atenderte** y **cuáles son sus funciones** en la protección de tus derechos.



Instituciones de Salud

Si te niegan atención médica, el abastecimiento de medicamentos, retrasan de forma indebida la programación de una cirugía o de tratamientos terapéuticos, hay maltrato físico, verbal o desatención por parte del personal médico, te niegan información sobre tu estado de salud y omiten trámites o estudios de laboratorio, comunícate al Órgano Interno de Control específico de cada entidad.

◆ **Órgano Interno de Control del IMSS**

Teléfono: 55 5238 - 2700,

Ext. 16612, 16530, 16525

◆ **Órgano Interno de Control
de IMSS Bienestar**

Teléfono: 55 9160 - 8100

Ext. 132100

◆ **Órgano Interno de Control del ISSSTE**

Teléfono: 55 5322 - 3166 y 55 5322 - 0497

Ext. 85516

Instituciones de Programa de Bienestar

En caso de que te nieguen la incorporación a programas como la “Pensión para el Bienestar de las Personas las Adultas Mayores”, no te entreguen tu tarjeta de bienestar, detectes algún acto de robo o corrupción relacionado con estos programas, comunícate a la siguiente instancia:

♦ **Órgano Interno de Control
de Programas Bienestar**
Teléfono: 55 5328 - 5000
Ext. 51453, 51439



Instituciones de Atención Social

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) tiene la obligación de promover y garantizar los derechos de las personas mayores. Su deber es brindar asesoría jurídica, ofrecer servicios de salud de primera atención y apoyo en la atención de enfermedades comunes, así como facilitar la inclusión de las personas mayores en el mercado laboral a través de oportunidades de empleo y capacitación.

Para acceder a estos beneficios o reportar falta de atención o malos tratos por parte de las personas servidoras públicas del INAPAM, comunícate al:

♦ **TELÉFONOS: 55 5536 - 1143, 55 5634 - 8890 y 800 462 - 7261**

CORREOS ELECTRÓNICOS:

**a.quejasydenuncias@inapam.gob.mx,
quejasydenuncias@hotmail.com**

Página electrónica: www.inapam.gob.mx

En caso de ser víctima de maltrato físico, verbal y psicológico (golpes, insultos, amenazas, encierro involuntario, entre otros) por parte de un familiar o persona cercana, puedes acudir al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF):

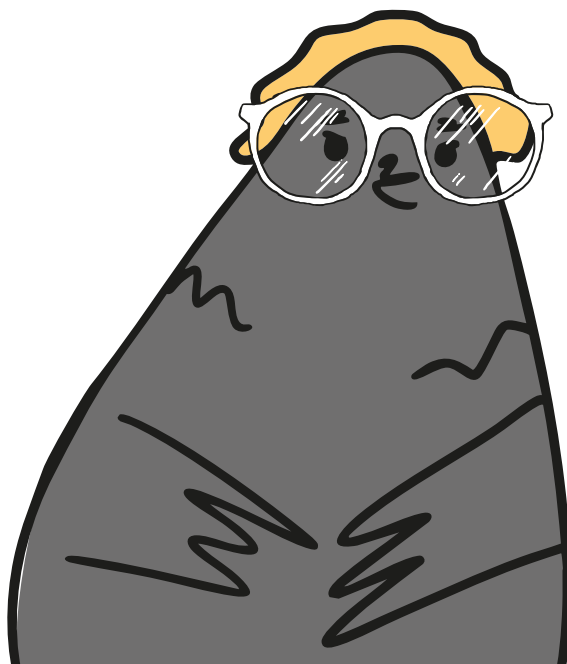
♦ **SNDIF:**

Teléfono: 30 032 - 200 Ext. 3700 y 3702

**Dirección Nacional de Rehabilitación
y Asistencia Social**

Teléfono: 55 30 03 22 00, Ext. 4200

Página electrónica: www.dif.gob.mx



Instituciones de Servicios Financieros

Si tienes problemas con tus **temas financieros**, de **ahorro**, **pensiones** o **seguros** como la falsificación de tus tarjetas, cargos no reconocidos, robo de identidad, problemas en documentación o dificultades para identificarte ante bancos y entidades financieras, acude a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (**CONDUSEF**). Esta institución tiene el deber de proteger tus derechos financieros cuando las entidades bancarias, aseguradoras, afores y demás instituciones financieras no te atienden o no resuelven tus quejas.

♦ **CONDUSEF:**

Teléfonos: 800 999 - 8080 (línea gratuita)
y área metropolitana 55 5340 - 0999 y
55 5340 - 0999

Página web: <https://tramites.condusef.gob.mx/QuejaElectronica/>

Y ¿Si ninguna de estas
instituciones me atiende o
resuelve mis quejas?



**Programa
derechos de las
personas jóvenes
y mayores**



La **CNDH** cuenta con el **Programa de Derechos de las Personas Jóvenes y Mayores** en el que podemos **apoyarte, orientarte y emitir quejas** para que las **dependencias de gobierno e instituciones del Estado**, encargadas de proteger y velar por tus derechos, **cumplan con sus funciones**. Si necesitas presentar una queja o recibir orientación para saber qué hacer, comunícate con nosotros a través de las siguientes vías:



De forma presencial:

Periférico Sur 3469
Colonia San Jerónimo Lídice
Alcaldía La Magdalena Contreras
C.P. 10200, Ciudad de México

Al teléfono:
5556818125 Ext, 1154 y 1790

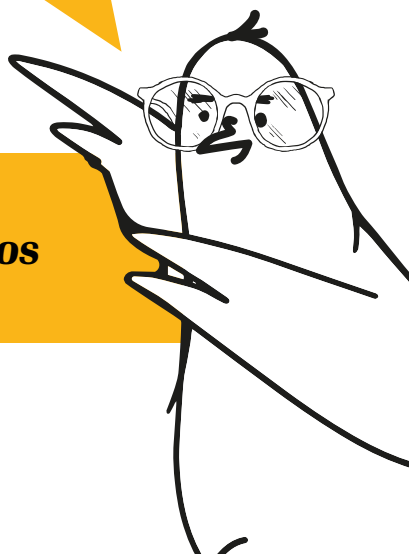
O en los correos electrónicos:

asuntosdelafamilia@cndh.org.mx y
jovenesymayores@cndh.org.mx

Una manera de cuidarnos entre todas y todos
es compartir lo que sabemos.

¡Haz llegar este mensaje a más personas!

***De mano en mano,
defendemos los derechos
humanos***



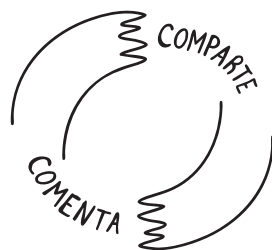


Quien conoce sus derechos, donde quiera los hace valer.

Derechos de las personas mayores,

editado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos,
se terminó de imprimir en diciembre de 2025,
en los talleres de Color Printing Forever, S.A.S. de C.V.
Jesús Urueta núm. 176 bis, Colonia Barrio San Pedro,
Demarcación Territorial Iztacalco, C.P. 08220,
Ciudad de México.

El tiraje consta de 4,000 ejemplares.



Consulta esta y todas las
publicaciones de la CNDH en:
<https://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/>



¡Queremos conocer tu opinión!
Responde nuestra encuesta en:
<https://forms.office.com/r/4YTpsCGK5m>

¿Cómo presentar una queja en la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)?



Sede: Marco Antonio Lanz Galera
Periférico Sur 3469,
colonia San Jerónimo Lidice,
demarcación territorial
La Magdalena Contreras,
C.P. 10200, CDMX.

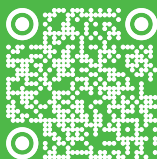


Tel.:
55 56 81 81 25

Número gratuito:
800 715 2000



correo@cndh.org.mx
atencionciudadana.cndh.org.mx



Presenta tu queja
sin requerir registro de cuenta