



**GOBIERNO DE
MÉXICO**

GOBERNACIÓN
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN



**CONSEJO NACIONAL PARA
PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN**

**El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
Conapred**

Claves para la atención pública sin discriminación

Temario





Contenido

Dirigido a:	3
Objetivo general del curso:	3
Contenido	3
Unidad 1. La discriminación	3
Objetivo específico:	3
Temas	4
Unidad 2. Atendiendo a un público diverso	4
Objetivo específico:	4
Temas	4
Unidad 3. La ruta hacia la atención sin discriminación desde el servicio público	4
Objetivo específico:	4
Temas	4
Unidad 4. Autodiagnóstico y plan de acción	5
Objetivo específico:	5
Temas	5



Claves para la atención pública sin discriminación

Dirigido a:

- Servidoras y servidores públicos de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal.
- Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)
- Empresas.
- Profesoras y profesores.
- Personas que estén en contacto directo con poblaciones en situación de discriminación.
- Público en general que esté interesado en apropiarse del tema de la igualdad, inclusión y la no discriminación, y/o en formar parte de una red de personas promotoras del Derecho a la igualdad y la no discriminación.

Objetivo general del curso:

Identificar estrategias que permitan a quienes integran el servicio público interactuar con la ciudadanía sin discriminación, lo que significa ofrecer y administrar los bienes y servicios que brinda el Estado al margen de prejuicios y estigmas que limiten o cancelen el ejercicio de derechos para ciertas personas o poblaciones.

Contenido

Unidad 1. La discriminación

Objetivo específico:

Familiarizarse con el concepto de discriminación y con el derecho a la no discriminación, con la finalidad de detectar las consecuencias de ambos para



brindar un trato libre de discriminación a las usuarias y los usuarios de los servicios públicos.

Temas

- 1.1 ¿Qué es la discriminación?
- 1.2 Marco legal nacional e internacional
 - 1.2.1 Principios constitucionales del servicio público y no discriminación
 - 1.2.2 Valores del servicio público y no discriminación
 - 1.2.3 Reglas de integridad para el servicio público y no discriminación
- 1.3 Consecuencias de la discriminación en la atención al público

Unidad 2. Atendiendo a un público diverso

Objetivo específico:

Reconocer el valor positivo de la diversidad y los diversos aspectos de la conducta de funcionarias y funcionarios que conducen a un trato hacia la ciudadanía libre de discriminación.

Temas

- 2.1 Igualdad y equidad
- 2.2. Vulneración social e interseccionalidad
- 2.3 La inclusión en sentido amplio

Unidad 3. La ruta hacia la atención sin discriminación desde el servicio público

Objetivo específico:

Identificar las claves para la interacción sin discriminación entre quienes ejercen el servicio público y la ciudadanía, de tal forma que la garantía de este derecho se realice de manera cotidiana y se evite la reproducción de actos de exclusión.

Temas

- 3.1 Reconocer los prejuicios y ser conscientes de los sesgos cognitivos



3.2 Sensibilizar sobre la importancia de conocer a la población

3.3 Capacitar

3.3.1 Cursos y talleres

3.3.2 Hojas informativas / guías de acción

Unidad 4. Autodiagnóstico y plan de acción

Objetivo específico:

Identificar áreas de oportunidad y estrategias en la actuación de la persona servidora pública, que permitan brindar un trato libre de discriminación al público diverso en el contexto mexicano.

Temas

- 4.1 Diagnóstico para detectar discriminación en la atención a la ciudadanía
- 4.2 Revisión de procedimientos en cuanto a la atención pública
- 4.3 Detección de áreas de oportunidad para evitar la discriminación en la atención al público
- 4.4 Diseño de un plan de mejora