

**Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
Conapred**

Claves para la atención pública sin discriminación

Contenido



Contenido

Dirigido a:	2
Objetivo general:	2
Contenido	2
Unidad I: La discriminación	2
Objetivo específico:	2
Temas.....	2
Unidad II: Atendiendo a un público diverso	3
Objetivos específicos:	3
Temas.....	3
Unidad III: Primeros pasos para una atención sin discriminación	3
Objetivo específico:	3
Temas.....	3
Unidad IV: Autodiagnóstico y plan de acción	3
Objetivo específico:	3
Temas.....	4

Claves para la atención pública sin discriminación

Dirigido a:

Toda persona interesada en conocer y sensibilizarse en el tema de la no discriminación.

Objetivo general:

Identificar estrategias que permitan a las servidoras públicas y a los servidores públicos encaminar su actuar hacia un trato libre de discriminación en el contexto mexicano.

Contenido.

Unidad I: La discriminación

Objetivo específico:

- Conocer el concepto de discriminación y sus posibles consecuencias para brindar un trato libre de discriminación a las usuarias y los usuarios en el contexto mexicano.

Temas.

- 1.1. ¿Qué es la discriminación?
- 1.2. Marco legal nacional e internacional
- 1.3. Consecuencias de la discriminación en la atención al público

Unidad II: Atendiendo a un público diverso

Objetivos específicos:

- Reconocer la importancia de indagar en la diversidad y aspectos que conducen a un trato equitativo e incluyente para brindar un trato libre de discriminación al público en el contexto mexicano.

Temas.

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

Unidad III: Primeros pasos para una atención sin discriminación

Objetivo específico:

- Identificar las claves conducentes a reducir la discriminación en la atención al público, para ponerlo en práctica en su actuar y evitar reproducir actos discriminatorios en la atención al público.

Temas.

- 3.1. Reconocer los prejuicios
- 3.2. Sensibilizar sobre la importancia de conocer a la población
- 3.3. Capacitar

Unidad IV: Autodiagnóstico y plan de acción

Objetivo específico:

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

Temas.

- 4.1. Diagnóstico para detectar la discriminación en la atención al público
- 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