

**CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR LA  
DISCRIMINACIÓN CONAPRED**

# **Claves para la atención pública sin discriminación**

---

## **Contenido**



## Contenido

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

# Claves para la atención pública sin discriminación

---

## **Dirigido a:**

Servidoras y servidores públicos y a toda persona interesada en conocer y sensibilizarse en el tema para la atención pública sin discriminación.

## **Objetivo general:**

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 I: 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 II: Atendiendo a un público diverso**

### **Objetivos específicos:**

- 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 III: Primeros pasos para una atención sin discriminación**

### **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 IV: 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 la 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