



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

PGJ
INSTITUTO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL

Eje modular

Atención a la población

PLAN DE APRENDIZAJE



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

PGJ
INSTITUTO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL

Índice

Contenido

| | |
|---|---|
| Introducción | 3 |
| Meta de aprendizaje | 4 |
| Competencias | 4 |
| Temario | 5 |
| Carga horaria | 5 |
| Metodología de trabajo | 6 |
| Criterios de evaluación y acreditación | 6 |
| Fuentes de consulta por unidad | 6 |
| Referencias básicas | 6 |
| Referencias complementarias | 7 |



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

PGJ
INSTITUTO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL

Introducción

La población requiere que los sistemas de seguridad y justicia den respuesta a sus necesidades a través de procesos efectivos, claros y cordiales; recibir la información adecuada para la correcta canalización y seguimiento del proceso, así como apoyo emocional en primer contacto cuando así se requiere, garantizando el acceso a los servicios de atención a toda la población de forma gratuita e independientemente de que inicien o no un proceso de denuncia.

La línea transversal de todo proceso de atención está representada por las relaciones interpersonales que se establecen entre las usuarias/os y quien brinda la atención, por lo que para la Procuraduría es imprescindible que el personal que le da vida, cuente con elementos de calidez, empatía, creatividad, racionalidad, flexibilidad; así como de conocimiento de las áreas y de los procedimientos que en general existen en esta institución, pues con ello se busca que existan condiciones que sean asequibles tanto como para las y los usuarios, como para el propio personal en su quehacer profesional cotidiano.

En este eje modular de *Atención a la población* se busca fortalecer con elementos que les permitan identificar cuáles no deben obviarse al momento de establecer contacto con las y los usuarios que acuden a los servicios de esta institución, teniendo como base el buen trato y la calidad de información que se les brinda.

Así, el presente eje se compone de cuatro unidades: Igualdad y no discriminación, Atención y orientación a la población; La comunicación como principal herramienta de atención a la población y Técnicas y sugerencias para atender a la población.

La estructura de los temas busca que quienes participan en la formación identifiquen en primer plano, cuál ha sido su experiencia en los procesos de atención y qué elementos han estado o no presentes para el acceso de los servicios, para después analizar e identificar en la estructura institucional, qué



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

PGJ
INSTITUTO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL

herramientas facilitan el trabajo y fortalecen la confianza en la relación entre el/la usuaria y el personal que labora en la Procuraduría.

Meta de aprendizaje

Al finalizar el eje modular, las/los participantes serán capaces de:

- Identificar las herramientas de comunicación asertiva, buen trato atención, referencia y contra referencia, para atender a la población que acude a solicitar los servicios de la Procuraduría, de manera cálida y efectiva.

Competencias

A través de este eje modular, se pretende que la/el servidor público identifique la necesidad de hacer suyas las siguientes competencias:

- Contar con habilidades para establecer la relación de primer contacto en el proceso de atención de la población que acude a la Procuraduría.
- Referir a la población hacia las áreas que correspondan de acuerdo con la situación que presente, así como dar seguimiento a la situación con el fin de garantizar se brinden los servicios de la Procuraduría a la población.
- Conocer estrategias generales de intervención en crisis que pueden aplicarse en los casos que se presenten.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

PGJ
INSTITUTO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL

Temario

Unidad 1. Igualdad y no discriminación. Enfoques diferenciados

- 1.1. Principio de igualdad y no discriminación
- 1.2. Enfoque diferenciado. Concepto
- 1.3. Perspectiva de género, etaria, intercultural

Unidad 2. Atención y orientación a la población

- 2.1. Conceptualización
- 2.2. Modalidades de atención: presencial, telefónico, virtual, itinerante
- 2.3. Canalización y referencia de la población

Unidad 3. La comunicación como principal herramienta de atención a la población

- 3.1. Dimensiones de la comunicación
- 3.2. Comunicación asertiva

Unidad 4. Técnicas y sugerencias para atender a la población

- 4.1. Factor humano
- 4.2. Tipos de población
- 4.3. Buenas prácticas en la atención

Carga horaria

8 ocho horas en taller presencial.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

PGJ
INSTITUTO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL

Metodología de trabajo

- **Taller presencial y cierre de la formación del eje.** Se llevará a cabo mediante un taller donde se desarrolle el temario previsto y se evaluará al finalizar la sesión a través de la estrategia de evaluación diseñada a criterio del docente.

Criterios de evaluación y acreditación

Calificación mínima aprobatoria del eje modular: 8.0 en una escala de 0 a 10, requisito para poder acreditar el taller presencial.

Se tomará en cuenta la asistencia, la participación dinámica, proactiva y el diseño de estrategias prácticas (reflexión sobre Autocuidado, estrategias de prevención y enfrentamiento)

La escala de valoración es de 0 (cero) a 100 (cien), en cualquier oportunidad de evaluación que se considere en este lineamiento y la valoración mínima de acreditación del curso es de 80 (ochenta).

Fuentes de consulta por unidad

Referencias básicas

Unidad 1. Igualdad y no discriminación. Enfoques diferenciados.

Del Toro Huerta Mauricio Iván y Rodrigo Santiago Juárez. Biblioteca Digital de la CNDH. *“La perspectiva intercultural en la protección y garantía de los derechos humanos (una aproximación desde el análisis de las controversias electorales en comunidades indígenas)”* Comisión Nacional de los Derechos Humanos.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

PGJ
INSTITUTO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL

http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/fas_CPCDH12.pdf (consultada el día 24 de abril de 2019), pp. 35-65.

Vázquez Sandrin Germán. Resúmenes y presentaciones. *“Las categorías étnico-raciales en México. Discrepancias entre las estadísticas y los derechos”* XIII Reunión Nacional de Investigación Demográfica en México, dinámicas de población y desigualdad. https://xiiiuniondemografica.colmex.mx/images/resumen-extenso/RE_1.2.4.pdf (consultada el día 24 de abril de 2019). Revisar texto completo.

Lagarde, Marcela. 1996. “El género”, fragmento literal: “La perspectiva de género”, en Género y feminismo. Desarrollo humano y democracia. España: horas y HORAS. https://catedraunescodh.unam.mx/catedra/CONACYT/08_EducDHyMediacionEscolar/Contenidos/Biblioteca/Lecturas-Complementarias/Lagarde_Genero.pdf (consultada el 24 de abril de 2019). Revisar texto completo.

Jesús, Pérez, Edward. 2016. *“La igualdad y no discriminación en el derecho interamericano de los derechos humanos”* Colección Sistema Interamericano de Derechos Humanos. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos. https://www.academia.edu/28429026/La_Igualdad_y_No_Discriminaci%C3%B3n_en_el_Derecho_Interamericano_de_los_Derechos_Humanos (consultada el 24 de abril de 2019). Revisar texto completo.

Montealegre, Mongrovejo, Diana María y Urrego, Rodríguez, Jaime Hernán. 2011. *“Enfoques diferenciales de género y etnia”*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. <http://www.bivipas.unal.edu.co/handle/10720/652> (consultada el 24 de abril de 2019). pp. 9-23, 41-45, 63-67.

Aída Figueroa Bello. Biblioteca Jurídica Virtual del IJUNAM. *“Igualdad y no discriminación en el marco jurídico mexicano: alcances y perspectivas”*. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3079/4.pdf> (consultada el día 24 de abril de 2019). Revisar texto completo.

Referencias complementarias

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Programa de Asuntos de la Mujer y de Igualdad entre Mujeres y Hombres. *“Principios de igualdad y de no discriminación entre mujeres y hombres establecidos”*



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

PGJ
INSTITUTO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL

en las Constituciones Políticas de las entidades federativas”. Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/programas/mujer/6_MonitoreoLegislacion/6.0/1_PrincipiosIgualdadNoDiscriminacion_2015dic.pdf Consultada el día 24 de abril de 2019).

IJUNAM. Biblioteca Jurídica Virtual del IJUNAM. “El Concepto de goce efectivo de derechos”. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4743/7.pdf> (consultada el día 24 de abril de 2019), pp. 123-134.

Ministro de la Protección Social de la República de Colombia y Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. 2011. “Directriz de enfoque diferencial para el goce efectivo de los derechos de las personas en situación de desplazamiento con discapacidad en Colombia”. Colombia: Ministro de la Protección Social de la Republica de Colombia y Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. Pp. 49-72.

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2011/7536.pdf> (consultada el día 24 de abril de 2019).

Libres e Iguales - Naciones Unidas. Fichas de Datos. “Igualdad y no discriminación”. Libres e Iguales - Naciones Unidas. <https://www.unfe.org/wp-content/uploads/2017/05/Equality-and-Discrimination-Esp.pdf> (consultada el día 24 de abril de 2019).

Consejo para prevenir y eliminar la discriminación de la Ciudad de México. Monografías. “Derecho a la igualdad y no discriminación”. COPRED.

<https://copred.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/5a3/807/7c9/5a38077c94e45413195450.pdf> (consultada el día 24 de abril de 2019).

Unidad 2. Atención y orientación a la población

“Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”. Perú: NEVA STUDIO SAC. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf> (consultada el día 24 de abril de 2019). pp. 33, 44, 47-52, 65-68.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

PGJ
INSTITUTO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL

Unidad 3. La comunicación como principal herramienta de atención a la población

Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante. “Habilidades y estrategias de comunicación en el proceso de mediación”. RIUA. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25661/1/Tema_7.pdf (consultada el día 24 de abril de 2019). Revisar texto completo.

Llacuna, Morera, Jaume y Pujol, Franco, Laura. Notas Técnicas de Prevención. “NTP 667: La conducta asertiva como habilidad social”. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf (consultada el día 24 de abril de 2019). Revisar texto completo.

Unidad 4. Técnicas y sugerencias para atender a la población

Instituto Nacional de las Mujeres. Centro de Documentación “Guía básica de contención emocional para mujeres víctimas de violencia de género”. Instituto Nacional de las Mujeres. http://cedoc.inmujeres.gob.mx/fodeimm/Puebla_Pue_violencia_guia_2012.pdf (consultada el día 24 de abril de 2019). Revisar texto completo.

Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. Documentos. “Programa de capacitación orientada a la Certificación del personal de la CEAV, que atiende directamente a Personas en Situación de Víctima; Guía del Módulo la Entrevista a Víctimas de Violencia de Género”. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. Documentos. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/294608/3_La_entrevista_a_victimas.pdf (Consultada el día 24 de abril de 2019). Revisar texto completo.

IV Conferencia Internacional Contra la Trata y Tráfico de Personas. “Decálogo del buen trato a la víctima”. IV Conferencia Internacional Contra la Trata y Tráfico de Personas. <https://photos.state.gov/libraries/bolivia/22433/NASPDF/DECALOGO%20CONFERENCIA.pdf> (consultada el día 24 de abril de 2019).

Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional. 2012. “Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo”. OMS: Ginebra.