



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

PGJ
INSTITUTO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL

Eje modular

Atención a la Población

DESARROLLO DE TEMA

Unidad 1. Igualdad y no discriminación. Enfoques diferenciados.

1.1. Principio de igualdad y no discriminación

La igualdad y la no discriminación son principios básicos de las normas internacionales de derechos humanos. Toda persona, sin distinción, tiene derecho a disfrutar de todos los derechos humanos, incluidos el derecho a la igualdad de trato ante la ley y el derecho a ser protegido contra la discriminación por diversos motivos, entre ellos la orientación sexual y la identidad de género.

1.2. Enfoque diferenciado. Concepto.

Enfoque diferencial

Hablar de enfoque diferencial requiere del reconocimiento de la diversidad de actores que conforman cada sociedad, mismos que se construyen mediante una estructura social y cultural que a su vez, de acuerdo con el contexto, distribuye recursos, regula el poder y las formas de relacionarse.

Es importante tener en cuenta que las diferentes características de identidad, de mujeres y hombres, de jóvenes y adultos etc., son construcciones sociales, históricas y cambiantes, a partir de ellas, se definen roles, actividades, espacios, valores y el poder que se ejerce por unas u otros.

Implica también reconocer:

- Sus condiciones de vida,
- Perspectiva de la “realidad” en la que están,
- Sus relaciones de poder,

-
- Formas de exclusión y/o dominación,
 - Qué otras categorías; como género, edad, etnia; están presentes, entre otros elementos.

Lo anterior se ha traducido a lo largo de la historia en condiciones desiguales que amenazan el desarrollo digno de las personas, y como respuesta han surgido movimientos sociales que junto a investigaciones y estudios especializados, se han traducido en expresiones de reconocimiento de la diversidad, que se hacen explícitos en el desarrollo de instrumentos de los Derechos Humanos como: Declaración Universal de los Derechos Indígenas, la Convención para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres, la Convención Interamericana para Prevención, Sanción y Eliminación de la Violencia contra la Mujer Belem Do Para, la Declaración sobre Orientación Sexual e Identidad de Género, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Convención para la Eliminación de todas las formas de discriminación racial etc.

No obstante, pese las acciones que se han llevado a cabo, no ha sido suficiente para lograr profundas transformaciones en la vida cotidiana, ni en la esfera pública, por lo que es necesaria la incorporación de los **enfoques diferenciales** que den paso a la garantía de los Derechos Humanos, ya que éstos representan una forma de análisis que, por una parte, identifica y reconoce las diferencias de género, identidad sexual, etnia, edad y situación de salud entre otras categorías; y por otra, sus implicaciones en términos de poder, de condiciones de vida y de formas de ver el mundo.

A partir del reconocimiento de las diferencias y sus implicaciones, el enfoque diferencial busca la transformación o supresión de las inequidades y de sus expresiones de subordinación, discriminación y exclusión social, política y económica.

1.3. Perspectiva de género, etaria, intercultural y étnica

Una vez que hemos definido qué es el enfoque diferencial, es importante saber de a su vez, existen otras categorías de análisis que plantean la reflexión desde las especificidades de cada grupo de población, en este caso, partiendo de los grupos de población que acuden a solicitar los servicios de la Procuraduría, revisaremos los siguientes:

— **Perspectiva de género**

De acuerdo con Marcela Lagarde, la perspectiva de género es una categoría de análisis que permite analizar y comprender las características que definen a las mujeres y a los hombres de manera específica, así como sus semejanzas y diferencias. Analiza las posibilidades vitales de las mujeres y los hombres; el sentido de sus vidas, sus expectativas y oportunidades, las complejas y diversas relaciones sociales que se dan entre ambos géneros, así como los conflictos institucionales y cotidianos que deben enfrentar a las maneras en que lo hacen. Contabilizar los recursos y la capacidad de acción con que cuentan mujeres y hombres para enfrentar las dificultades de la vida y la realización de los propósitos, es uno de los objetivos de este análisis.

— **Perspectiva etaria**

Cuando hablamos de perspectiva etaria, nos referimos al reconocimiento de los sectores de población que están determinados por la edad y la pertenencia a una etapa específica del ciclo vital humano, dado que de acuerdo con la etapa en la que se encuentren sus necesidades y desarrollo contextual será diferente. En el caso particular de México, el reconocimiento por grupos de edad es la siguiente:

NIÑEZ: Son niñas y niños los menores de doce años, lo anterior con fundamento en el artículo quinto de la Ley General de Niñas, Niños y Adolescentes.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

PGJ
INSTITUTO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL

ADOLESCENCIA: Persona cuya edad está entre los doce años cumplidos y menos de dieciocho, lo anterior con fundamento en el artículo quinto de la Ley General de Niñas, Niños y Adolescentes.

Grupos de Etarios:

I. De 12 a menos 14 años.

II. De 14 a menos 16 años.

III. De 16 a menos 18 años.

Lo anterior con fundamento en el artículo quinto de la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.

ADULTO: Aquellos que sean mayores de 18 años y tengan un modo honesto de vivir, lo anterior con fundamento en el artículo 34 de nuestra Carta Magna.

ADULTO MAYOR: Aquellas que cuenten con sesenta años o más de edad y que se encuentren domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional, lo anterior con fundamento en el artículo tercero de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

— **Perspectiva intercultural**

La perspectiva intercultural exige la incorporación de personas de orígenes diversos a los debates y reflexiones que configuran cada espacio de desarrollo, la mirada intercultural toma como punto de partida la constatación de una realidad social y cultural diversa. Incorporar la mirada intercultural a la labor diaria implica contribuir al cambio en las dinámicas de exclusión, discriminación, invisibilización y desigualdad que se dan hacia determinados colectivos que pertenecen a culturas minorizadas.

Este enfoque implica tener en cuenta los principios de: reconocimiento de la diversidad, igualdad de derechos y equidad, e interacción positiva/diálogo intercultural, en el ámbito de la ciudad, de

distrito y de barrio, busca además promover el diálogo crítico, en dónde las perspectivas de toda la población se ven incluidas con el fin de incidir en las estructuras generadoras de violencia y de desigualdades y en las formas de poder colonial todavía presentes en nuestra sociedad.

— **Enfoque étnico**

Partiendo de lo que nos refiere el enfoque diferencial, en el caso de los pueblos indígenas y las comunidades afrodescendientes, se reconoce que por la lectura social que se tiene de ellas como grupo de población, son víctimas de violaciones sistemáticas de sus derechos individuales y colectivos, y se constituyen en una población altamente vulnerable.

Fue hasta 1895 que los censos en México incluyeron una categoría étnica, específicamente lo que refiere al criterio de lengua hablada, con la cual se medía la población indígena. A partir del año 2000 se incluyeron en las encuestas que acompañan al censo una pregunta basada en la pertenencia por autoadscripción indígena y en el 2015, en la encuesta intercensal, una categoría racial. De este modo, las estadísticas mexicanas incluyen nuevas categorías étnico-raciales que profundizan en la visibilidad del multiculturalismo de nuestro país. Esto es un adelanto en términos de la inclusión de estas subpoblaciones marginadas y pobres, pero al mismo tiempo implica la deconstrucción de lo que se entendía socialmente por “indígena” y de “afrodescendiente” para dotarle de un significado nuevo, y en especial, implica trabajar en mecanismos para garantizar el acceso a sus derechos.

Unidad 2. Atención y orientación a la población

2.1. Conceptualización

La atención y orientación a la población se trata de un proceso de relación interpersonal entre la persona que solicita un servicio y el/la servidor/a pública que le atiende, debe llevarse a cabo a en el marco del trato igualitario y no discriminatorio, buscando atender las necesidades que expresa la población a través de la intervención o referencia del caso según sea la situación.

Todo proceso de atención debe garantizar servicios de calidad asumiendo que cada una de las acciones que se llevan a cabo como funcionarias/os públicos impactan en los trabajos y resultados de la Procuraduría con la población; además, garantizar un proceso de atención digno refuerza la confianza de la población en la institución, reduce sus costos y mejorar la imagen y reputación.

El personal que labora en la Procuraduría debe contar con herramientas para la adecuada atención a la ciudadanía dado que se encuentra dentro de las responsabilidades de las y los servidores públicos.

Toda persona tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio, en el marco de la Procuraduría esto implica:

- Acceder, fácilmente, a la información sobre los procedimientos y servicios de la Procuraduría.
- La información debe ser clara, completa, oportuna y precisa.
- Conocer el estado del trámite o procedimiento que inicie o esté en proceso.
- Obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.
- Poder presentar la documentación en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, y recibir en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la Procuraduría.

-
- Obtener, del personal, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.
 - Recibir una atención que tome en cuenta la diversidad de las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadana/o.
 - Tener plazos de espera razonables al momento de ser atendida/o.
 - Que las instalaciones sean accesibles y seguras.

2.2. Modalidades de atención

- **Presencial:**

La atención presencial implica una comunicación inmediata: el/la servidora pública y la persona que acude a la Procuraduría intercambian mensajes de manera continuada, utilizando, además, el lenguaje no verbal, de ahí la importancia de que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible.

La Procuraduría cuenta con 5 Subprocuradurías de las cuales se desprenden las Fiscalías Desconcentradas y Especiales y de éstas a su vez las Agencias del MP:

- **Telefónica:**

La procuraduría cuenta con un *Call Center* de la que está en funciones desde el 18 de marzo de 2010, brinda atención los 365 días del año las 24 horas.

Los servicios que ofrece son:

- ✓ Orientación Legal



-
- ✓ Denuncias de Hechos
 - ✓ Quejas de Servidores Públicos
 - ✓ Robo de Vehículos
 - ✓ Emergencias
 - ✓ Localización de Detenidos
 - ✓ Atención y Canalización en Casos de Violencia
 - ✓ Trata de Personas
 - ✓ Información de Áreas y Servicios de la Procuraduría
-
- **Virtual.**

Los servicios en línea que ofrece la Procuraduría están enlistados en la página: <https://www.pgj.cdmx.gob.mx/nuestros-servicios/en-linea>, y son los siguientes:

MP Virtual 2.0

Permite a los ciudadanos iniciar Averiguaciones Previas por Querrela o Actas Especiales. Es útil para personas víctimas de un delito perseguible a petición de la parte ofendida, o bien, que hayan extraviado algún objeto o documento.

RAPI (Registro de Automotores de Procedencia Ilícita)

A través de esta aplicación, se puede ingresar desde la Ciudad de México, cualquier otra Entidad Federativa o País, a la Base de Datos RAPI y verificar si un vehículo automotor cuenta con reporte



de procedencia ilícita en la Ciudad de México, por lo delitos de robo, secuestro, fraude, extorsión o abuso de confianza.

Denuncia Anónima

De manera confidencial, cualquier persona puede hacer del conocimiento del Ministerio Público la comisión de algún delito, así como proporcionar datos para la identificación y/o localización de quienes hayan participado en su comisión, todo ello, sin que sea necesario proporcionar su nombre o cualquier otro dato que permita su identificación.

MP Transparente WEB o Búsquedas de Personas

Permite localizar de manera inmediata, desde la comodidad de un dispositivo móvil, a cualquier persona que se encuentre puesta a disposición ante el Ministerio Público de esta ciudad y conocer su situación jurídica.

Localización de Fiscalías y Coordinaciones Territoriales

Permite localizar rápidamente la Fiscalía o Coordinación Territorial más cercana al lugar en que se encuentra el usuario o la de su elección, indicando el domicilio y teléfonos de contacto, el nombre de su Titular o Responsable.

Directorio Telefónico

Es un vínculo directo de comunicación entre el ciudadano y funcionarios de la Procuraduría; cuenta con un buscador por dos criterios: área o nombre; una vez localizado el servidor público, la aplicación señala su perfil incluyendo teléfono y correo electrónico institucional, datos que, además, pueden ser remitidos al e-mail del ciudadano.

Para cada uno de los casos, desde la página están disponibles los links de acceso para iniciar el trámite correspondiente.

- **Itinerante.**

MP Itinerante

Las Unidades Móviles, se crearon con la finalidad de acercar los servicios de la Procuraduría General de Justicia a la Comunidad en eventos masivos de todo tipo -deportivos, culturales, musicales, comerciales, etc.- o en situaciones en las que se considere necesario que exista presencia Ministerial en las calles.

En dichas Unidades, se pueden iniciar denuncias y querellas sin detenido cuando así se requiera, para lo cual se encuentran equipadas con el mobiliario necesario para ello, tal como sillas, escritorio, una computadora, impresora portátil, y una banda ancha con acceso a internet, para que a través del programa MP Virtual, se inicien dichas averiguaciones.

Al mando de cada Unidad Móvil, se encuentra un Agente del Ministerio Público y un Oficial Secretario del Ministerio Público plenamente capacitados. La Subprocuraduría de Averiguaciones Previas Desconcentradas, cuenta con 25 unidades Móviles, con el objeto de servir a la población.

2.3. Canalización y contrareferencia de la población.

La canalización y contrareferencia son dos procesos que involucran actividades técnicas y administrativas para prestar adecuadamente los servicios a la población que acude en este caso a la Procuraduría, buscan garantizar la accesibilidad y continuidad de los servicios.



La canalización refiere al momento en que derivamos a la/el usuario a un área específica de la Procuraduría o bien a otra dependencia cuando su caso no procede en esta institución, es necesario que los mecanismos de canalización estén sujetos a un procedimiento de información clara que le garantice a la población tener claridad de a dónde acudir y cuál es el procedimiento por el que atravesará.

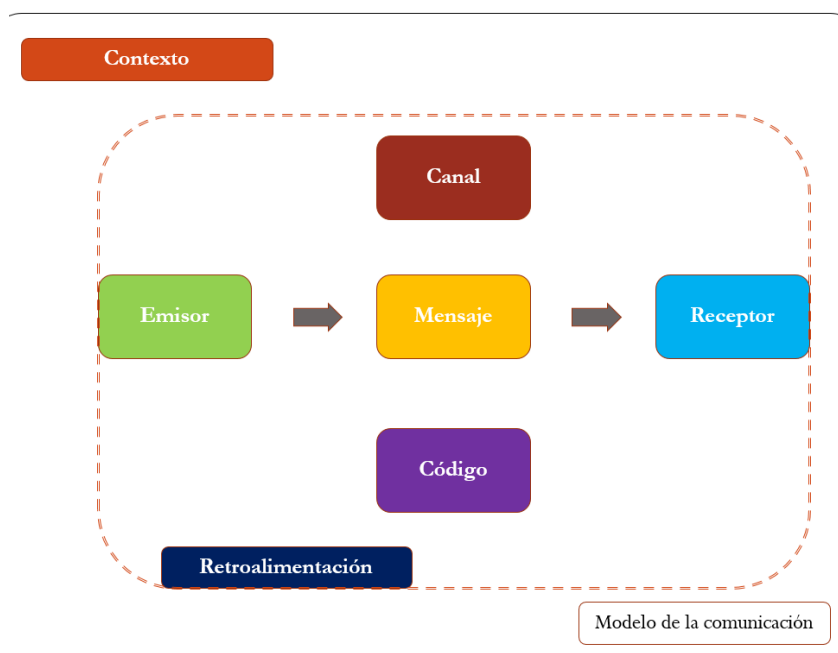
De lo anterior se liga la contrareferencia, que es cuando tenemos respuesta del área a la que derivamos a la población, ya sea mediante una llamada nuestra, o en su caso, mediante oficio. El objetivo es tener certidumbre de que el/la usuaria ha sido atendida.

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

En este apartado se busca identificar los conceptos más básicos y asociarlos, a través de ejemplos que se resolverán ampliamente en la sesión presencial, con el mundo que las funciones que desempeña cada participante como servidor/a público/a.

Llevar a cabo una mejor atención a la población implica que exista una estrategia de comunicación que genere involucramiento y tenga presente las expectativas respecto a los procesos que desarrolla la Procuraduría.

La comunicación es un proceso interactivo e interpersonal, proceso, en cuanto se producen etapas, e interactivo e interpersonal, porque ocurre entre personas y está compuesto por elementos que interactúan constantemente.



Se trata de un elemento decisivo a la hora de construir relaciones, es un factor dinámico, multidimensional e interactivo cuyo uso no se limita a divulgar información, a partir de ella también fundamos vínculos, desmenuzamos y creamos datos, etc.

El diálogo cumple un rol protagónico, facilita la resolución de conflictos y motiva a la población a ejercer su influencia acerca de sus ideas y prácticas. Es por esto, por lo que el modo en el que nos comunicamos va a incidir en los lazos que construimos. Sin embargo, la comunicación no sólo es

verbal por lo que es muy importante contemplar la totalidad de los elementos del proceso comunicativo.

Hablar de comunicación en este proceso de formación es importante ya que busca que el grupo identifique que cada vez que se escucha un mensaje, éste ha sido estructurado en un contexto específico en el que intervienen factores como:

- El contexto,
- La historia de vida,
- Las experiencias en otras instituciones,
- Condiciones políticas, económicas y sociales que a su vez son múltiples y cambiantes, entre otras.

Lo anterior es interpretado en el marco creencias y experiencia del/ la servidora pública, sus vivencias y todo aquello que le rodea actúa para dotar de significación cada mensaje, por lo que es imprescindible hacer consiente en qué momentos el proceso de atención a la población puede estar sesgado por los prejuicios que se pueden tener e identificar cómo ello se contrapone con el ejercicio adecuado del servicio público al interior de la Procuraduría.

La experiencia de quienes se acercan a solicitar los servicios de la Procuraduría luego de cualquier acto que les haya vulnerado, va más allá de lo que en el lenguaje jurídico y en los instrumentos de derechos humanos se puede expresar. El sentido que las violaciones a los derechos humanos tienen para las víctimas es único, depende de las experiencias previas, de las redes sociales de apoyo de las que la persona dispone, de características como el género, la pertenencia étnica y la edad, entre otras.

3.1 Dimensiones de la comunicación

Intrapersonal

Se refiere al modo en que las personas seleccionan y articulan cada uno de los signos del lenguaje, pero no necesariamente para comunicar una idea a otro, sino, también para reflexionar. Los diálogos con una/o mismo, en los que se apela a una voz interior que en algunas ocasiones pregunta y en otras responde acerca del sentido de la vida, o los hechos cotidianos, son ejemplos de la manera en la que hacemos un uso íntimo, intrapersonal, de la comunicación.

Interpersonal

Este proceso se da entre dos o más personas que intercambian mensajes a través de un canal, es en esta en la que está inscrita la labor de atención a la población por parte de las y los servidores públicos.

3.2 Comunicación asertiva

La comunicación y la conducta asertiva son habilidades sociales, las cuales pueden ser desarrolladas con el objetivo de mejorar el desempeño en las relaciones interpersonales. Se define como aquella conducta que permite a las personas expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta

La asertividad implica la expresión directa de los sentimientos y la defensa de los derechos personales sin omitir los ajenos que se integran dentro del concepto más amplio y que define el de las habilidades sociales. Es uno de los tres estilos de conducta que pueden darse, encontrándose en una posición intermedia entre las dos extremas que son el estilo agresivo y el estilo pasivo. Hay importantes diferencias entre los distintos tipos de conducta, que a su vez puede clasificarse como verbal y no verbal. El estilo asertivo, adopta las características más apropiadas de cada conducta en el momento correcto. Podrían citarse rasgos como el contacto ocular directo, mantenimiento del nivel de voz conversacional, conversación fluida, gestos firmes, mensaje en primera persona, honestidad, respuestas directas a la situación, manos sueltas, posturas flexibles y dialogantes.

Los efectos que provoca el estilo asertivo son positivos, en cuanto a que resuelve los problemas, permite sentirse a gusto con los demás y consigo mismo, se siente relajado y controla las situaciones, crea y fabrica la mayoría de las oportunidades, se gusta a sí mismo y a los demás y es bueno para sí mismo y para los demás.

El objetivo de la conducta asertiva no es conseguir lo que el sujeto quiere, sino comunicarlo de forma clara y directa, así las personas que defienden y hacen valer sus derechos asertivamente, se valoran a sí mismo y hacen que los demás le valoren, le consideren y respeten sus orientaciones personales.

El estilo de conducta pasiva es un estilo que se basa en la huida, en dicho estilo se produce la dejación de los derechos personales, permitiendo la violación de los sentimientos por parte del resto de personas o expresando de forma derrotista los pensamientos y sentimientos, normalmente, por medio de disculpas y con ausencia de confianza. Este comportamiento suele ser provocado por una falta para poder expresar de forma sincera sentimientos y pensamientos.

Las personas que muestran este tipo de conducta suelen ser introvertidas y reservadas, por tanto, estas personas adoptan posturas sumisas, no defendiendo sus derechos para no deteriorar sus relaciones.

Su conducta se basa en la inhibición y por tanto en evitar la generación de conflictos, siendo para ellos la consecución de dichas acciones muy positiva, al reforzar su conducta.

El estilo de conducta agresiva puede considerarse un estilo de lucha, que implica la defensa de los derechos personales y la expresión de los pensamientos y los sentimientos, normalmente de forma inapropiada. La persona que mantiene una conducta agresiva no suele respetar los derechos de los demás, humilla y desprecia a las personas, suele ser impulsiva, no predecible y muy autoritaria. Hace que los demás se sientan mal, mostrándose desagradable y siendo rechazado por el resto.

En general, estos tres estilos suelen definir el tipo de usuarias/os que acuden a la Procuraduría, pero también de quienes estamos en función pública, por lo que es necesario identificar.

Unidad 4. Técnicas y sugerencias para atender a la población.

4.1 Factor humano.

Este concepto suele utilizarse con frecuencia en el ámbito empresarial, sin embargo, se trata de un referente que debe cruzar cualquier espacio que involucre la relación entre personas, pues exige el reconocimiento de cada una de ellas como seres que independientemente de las historias que los acompañen, son sujetas de derechos y por lo tanto, deben ser tratadas desde el reconocimiento de sus necesidades y capacidades.

En el caso de quien ejerce la función pública, es imprescindible tener presente todo el tiempo que aun cuando las personas que acuden a la Procuraduría puedan haber llegado antes y desistir del caso, siempre habrá motivos que les lleven a solicitar de nuevo el servicio; en otros casos, aquellas que llegan por primera vez y desconocen el procedimiento, acudan o no por temas de competencia de la Procuraduría, tienen por lo general como expectativa principal del servicio, que la atención que reciban sea clara y respetuosa.

4.2 Tipos de población

Es importante considerar que no todas las personas que acuden a la Procuraduría han sido víctimas de algún delito, algunas acompañaran algún proceso, otras estarán dando seguimiento a algún caso o bien, pueden sólo solicitar información, el universo de posibilidades es tan amplio como sea posible imaginar.

Ahora bien, otro factor a considerar, es que en los casos en los que sí acuden por haber vivido alguna experiencia que les haya vulnerado, ésta no será procesada de la misma manera por todas las personas, es decir, en el supuesto de que dos personas acudan a la Procuraduría por un caso de robo, es importante tener en cuenta los elementos que se han revisado anteriormente en este eje modular, pues según su situación de vida, este hecho les impactará de manera distinta y en respuesta a eso, la actitud que presenten al momento de acudir a la institución será variable.

Es común enfrentarnos a población que en el afán de ser atendidas con prontitud sea agresiva y trasgreda los límites de una comunicación asertiva o bien, encontrarnos con población que luego de explicarles el procedimiento más de una vez no lo comprenda y tenga dudas al respecto, en

cualquiera de estas situaciones es clave para quien les recibe, no perder de vista que el objetivo de nuestra acción es brindarles la certeza de que serán atendidas, antes claro, es necesario para quien recibe de primer contacto, hacer la valoración de si su caso es procedente en esas instalaciones o a dónde debe acudir, de no ser tema de esa área, realizar los procedimientos de referencia para el/la usuaria y darle la información suficiente para llegar al área que corresponda.

Algunas de las personas que acuden a la institución llegarán en estado de *shock* tras el hecho vivido, en este caso, no importa si la persona que le recibe es o no especialista en intervención en crisis, el trabajo principal en esta situación es hacerle saber que ha llegado a un espacio seguro y que será atendida lo antes posible, siempre es importante cerciorarnos de que en estos casos haya alguien que le acompañe y de no ser así, buscar contactar con algún conocido o familiar.

En el siguiente apartado revisaremos algunas herramientas para la atención.

4.3 Buenas prácticas en la atención

Buenas prácticas

Son un conjunto de acciones encaminadas a enfrentar una situación en términos asequibles y que buscan mejorar cualquier proceso, partiendo del reconocimiento del/la otra.

¿Qué implican las buenas prácticas?

- Tener consiente el objetivo del espacio en el que nos desarrollamos.
- Son descriptivas, es decir orientan.

-
- Su documentación hace que la práctica trascienda y que otras prácticas se enriquezcan.
 - Generan conocimiento nuevo y permiten influenciar a otras organizaciones.

¿Qué hacer para tener buenas prácticas en la atención?

- Siempre mantener contacto visual con la persona que ha llegado.
- Hacer saber que hemos notado su presencia y en cuanto sea posible será atendida.
- Generar en el entorno sensación de comodidad.
- El lenguaje corporal debe indicar “atención”.
- Las preguntas a el/la usuaria no deben estar enfocadas en cuestionarle sus acciones, se deben orientar en conocer los hechos.

Buenas prácticas y habilidades en la atención presencial

Crear un ambiente confortable y de atención que incluye en los casos que se requiere:

- Presentarse y conocer el nombre del o la usuaria para llamarle por su nombre.
- El tono de voz debe ser medio.
- Explicar de manera sencilla qué es lo que trabaja el área a la que acude y a partir de ello preguntar, qué es lo que necesita.
- Escuchar sin interrumpir
- Facilitarla información con la que se cuente o bien derivarle con el área que corresponda, siempre con la certeza de saber que será atendida.
- Aclarar confusiones que pueda tener el/la usuaria.
- Explicar a el/la usuario/a claramente la solución que la institución puede ofrecer al problema que expone. - Si lo anterior no es posible de inmediato, comuníquese el procedimiento que se llevará a cabo.

Las cosas que deben evitarse siempre son:

- Alzar el tono de voz.
- Conversar con otras personas en el momento en que se está atendiendo.
- Mostrar indiferencia a la situación que se presente.
- Nunca trate al usuario como si fuera el problema

Componentes para un proceso de atención cercano:

- Seguridad
- Credibilidad
- Comunicación asertiva
- Comprensión
- Accesibilidad
- Profesionalismo

Contención emocional: Medidas o primeros auxilios psicológicos implementados con la finalidad de tranquilizar y devolver la confianza a la persona que se encuentra afectada emocionalmente.

- Muestre tranquilidad: Suficiente para darle seguridad.
- Mantenga una escucha activa: Escuche y respete lo que expresa la otra persona, haciéndole entender que se le está escuchando, por ejemplo, asintiendo con la cabeza.
- Respete su silencio: No le fuerce a hablar en caso de que no desee hacerlo.
- Muestre una actitud empática: Es importante ponerse en su lugar y validar sus emociones.

-
- Muestre respeto: No interrumpa o apure a la persona mientras habla, esto incluye el lenguaje no verbal, por ejemplo, mirando la hora, hablando demasiado rápido, etc.
 - Brinde orientación: Se le orienta para encontrar las mejores soluciones, pero sin imponerlas.

En caso de presencia de llanto se recomienda:

- Hablarle por su nombre y darle un momento para que respire haciéndole saber que se le brindarán opciones para atender su situación, algunas frases que podrían ayudar son: “Roberto, toma un momento, estamos aquí para buscar una alternativa, cuando estés listo continuamos”
- Buscar su mirada para lograr hacer contacto visual y seguido de esto le invitamos hacer algunos ejercicios respiratorios llamándole por su nombre, por ejemplo: “Norma, te voy a pedir que por favor inhales con la nariz aire y exhales por la boca tres veces de manera lenta”. Otro ejercicio que es recomendable es pedirle que coloque ambas plantas de los pies en el suelo y coloque sus manos sobre las rodillas, luego le pedimos que respire profundo y saque el aire lento.
- Se le pregunta si desea continuar o si desea salir un momento para retomar con el proceso.
-

Nunca:

- Minimizar lo que la persona está narrando al decir frases como: “Eso no es tan importante”, “Seguro no es la primera vez que pasa”, “Por favor ya no llore”, “No debería sentirse así”, “Debería sentirse afortunado de sobrevivir”.
- Empobrecerle emocionalmente al decir frases como: “Pobre de usted”.

-
- Dar un discurso desalentador “Recibir la ayuda que solicitas es muy tardado y tal vez no se logre nada”.
 - Dar falsas expectativas.
 - Revictimizarle.
 - Decidir por ella o él.
 - Condicionar la ayuda.
 - Juzgar, regañar o tomar partido. Es muy importante ser consciente de los propios prejuicios y preferencias, y mantenerlos al margen.
 - Tomar decisiones que le comprometan a largo plazo.
 - Contar nuestras propias historias u otros casos.

Cuando las personas en crisis se sienten escuchadas, aceptadas y ven aprobados sus sentimientos conduce a una disminución de la intensidad emocional y posibilita reorientar la energía hacia la solución del problema.

Fuentes de Consulta

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. 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://xiiiireuniondemografica.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.

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.



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.