

GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

PGJ
INSTITUTO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL

Ejes Modulares Hacia la Fiscalía

Nueva identidad y fortalecimiento de valores institucionales

5 Ejes
formativos:

1. Autocuidado
2. **Atención a la población**
3. Ética de la función pública
4. Lenguaje democrático
5. Cultura de la legalidad

OBJETIVO GENERAL: Las y los participantes conocerán y aplicarán herramientas de comunicación asertiva, atención, referencia y contrareferencia, elementos de intervención en crisis y buenas prácticas en la atención para la población que acude a solicitar los servicios de la Procuraduría de manera cálida y efectiva.

- El personal contará con habilidades para establecer la relación de atención de la población que acude a la Procuraduría.

Objetivos específicos:

- El personal será capaz de referir a la población a las áreas que correspondan de acuerdo a la situación que presente, y que se brinden los servicios de la Procuraduría a la población.
- El personal conocerá estrategias generales de intervención en crisis que pueden aplicarse en los casos que se presenten.

Temario:



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

PGJ
INSTITUTO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL



ANUIES

Unidad 1.
Igualdad y no discriminación.
Enfoques diferenciados.

1.1 Principio de igualdad y no discriminación

1.2 Enfoque diferenciado.

1.3 Perspectiva de género, etaria, intercultural, pertinencia cultural y enfoque étnico

Unidad 2.
Atención y orientación a la población.

2.1 Conceptualización

2.2 Modalidades de atención: presencial, telefónico, virtual, itinerante

2.3 Canalización y contra 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

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.

1.2 Enfoque diferenciado

Forma de análisis que requiere del reconocimiento de la **diversidad de actores que conforman cada sociedad**, mismos que se construyen mediante una estructura social y cultural:

- Condiciones de vida,
- Perspectiva de la “realidad” en la que sitúan
- Relaciones de poder
- Formas de exclusión y/o dominación
- Qué otras categorías; género, edad, etnia; están presentes, entre otros elementos.

1.3 Perspectiva de género, etaria, intercultural y étnica.

Una vez que hemos definido qué es el enfoque diferencial, es importante saber que a su vez, existen otras categorías de análisis que plantean la reflexión desde las especificidades de cada grupo de población.

Perspectiva de
género

Perspectiva
etaria

Perspectiva
intercultural

Enfoque étnico

Perspectiva de género

Enfoque 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.



Detienen a un hombre por intento de secuestro de mujeres en el Metro; PGJ registra al menos 13 denuncias

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. En el caso particular de México, el reconocimiento por grupos de edad es la siguiente:

Perspectiva de género

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.



Detienen a un hombre por intento de secuestro de mujeres en el Metro; PGJ registra al menos 13 denuncias

Perspectiva etaria

Niñez: Personas menores de 12 años (Artículo 5, LGNNyA)

Adolescencia: Persona cuya edad está entre los 12 años cumplidos y menos de 18 (Artículo 5, LGNNyA):

Grupos de Etarios:

- I. De 12 a menos 14 años.
- II. De 14 a menos 16 años.
- III. De 16 a menos 18 años.

Persona adulta: Persona mayor de 18 años (Artículo 34, CPEUM)

Persona mayor/ adulta mayor: Personas que cuenten con 60 años o más de edad (Artículo 3, Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores)

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.

Enfoque étnico

De este modo, las estadísticas mexicanas incluyen nuevas categorías étnico-raciales que profundizan en la visibilidad del multiculturalismo de nuestro país. (**Lengua hablada**)

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 servidora pública que le atiende**, debe llevarse a cabo a en el marco del trato igualitario y no discriminatorio. Se debe garantizar servicios de calidad asumiendo que cada una de las acciones que se llevan a cabo como funcionarias/os públicos impactan en distintos niveles.

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 este 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.

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

Página:
<https://www.pgj.cdmx.gob.mx/nuestros-servicios/en-linea>,

- MP Virtual 2.0
- RAPI (Registro de Automotores de Procedencia Ilícita)
- Denuncia Anónima
- MP transparente WEB o Búsqueda de Personas
- Localización de Fiscalías y Coordinaciones Territoriales
- Directorio Telefónico

Itinerante

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.

2.3 Canalización y contra referencia 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.

Canalización

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 ésta 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.

Contrareferencia

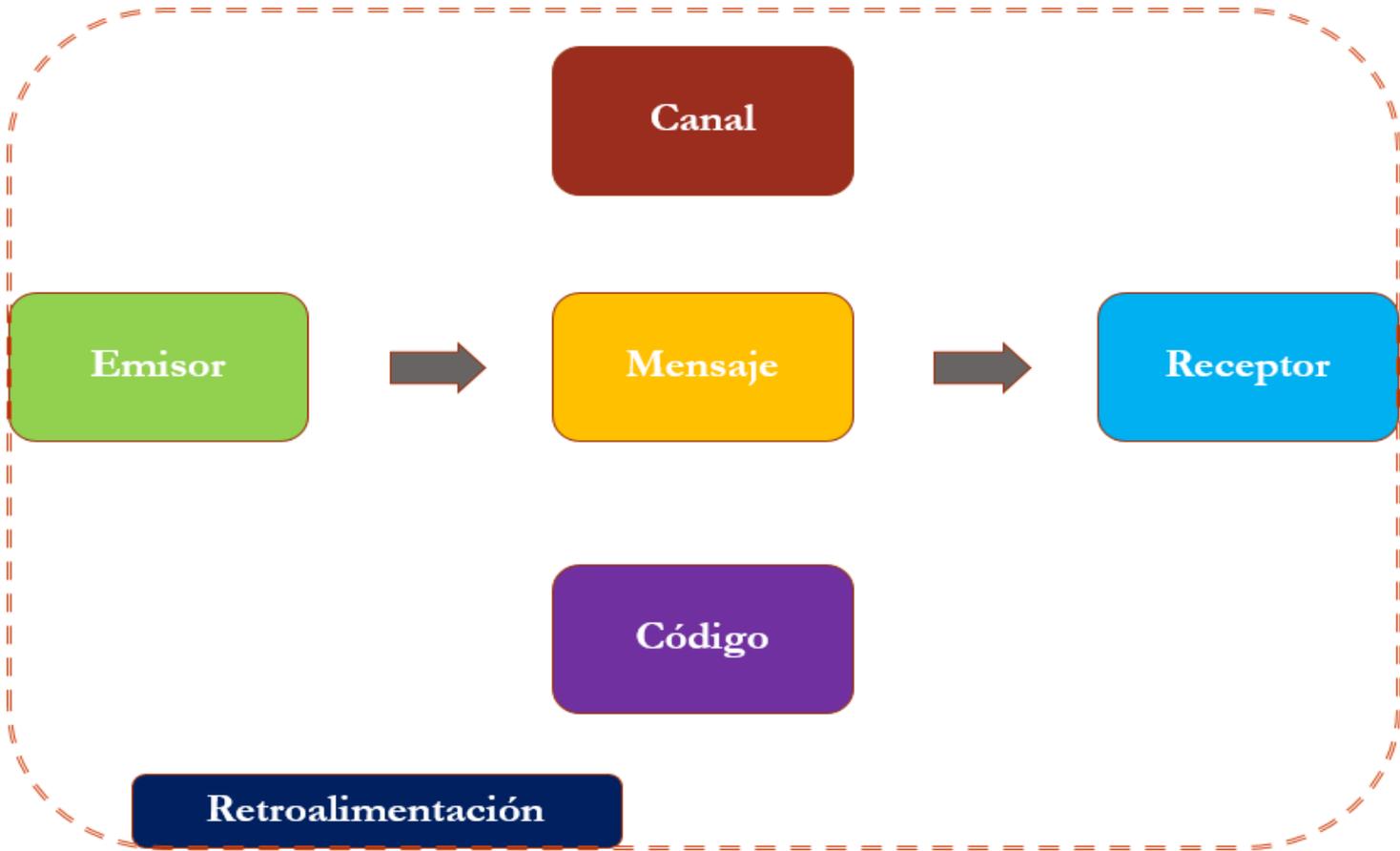
De lo anterior se liga la **contrareferencia**, que es cuando tenemos **respuesta del área a la que derivamos a la población**, ya sea mediante una llamada nuestra, o en su caso, mediante oficio.

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

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.

Contexto



Modelo de la comunicación

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 política, económicas y sociales que a su vez son múltiples y cambiantes, 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.

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

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 (expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

UNIDAD 4. TÉCNICAS Y SUGERENCIAS PARA ATENDER A LA POBLACIÓN

4.1 Factor humano

Referente que **exige el reconocimiento de cada persona como seres que independientemente de las historias que les 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 las personas tienen por lo general como expectativa principal del servicio, que la atención que reciban sea clara y respetuosa.

4.2 Tipos de población

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.

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.

Buenas prácticas y habilidades en la atención presencial

- a) Mantener contacto visual con la persona que ha llegado.
- b) Hacer saber que hemos notado su presencia y en cuanto sea posible será atendida.
- c) Generar en el entorno sensación de comodidad.
- d) El lenguaje corporal debe indicar “atención”.
- e) Presentarse y conocer el nombre del o la usuaria para llamarle por su nombre.
- f) El tono de voz debe ser medio/Escuchar sin interrumpir
- g) Las preguntas a el/la usuaria no deben estar enfocadas en cuestionarle sus acciones, se deben orientar en conocer los hechos.
- h) 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.
- i) Facilitarla información con la que se cuente o bien derivarle con el área que corresponda, siempre con la certeza de saber que será atendida.
- j) Aclarar confusiones que pueda tener el/la usuaria.
- k) 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.

- **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.

Contención emocional:



PGJ
INSTITUTO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL



- a) Medidas o primeros auxilios psicológicos implementados con la finalidad de tranquilizar y devolver la confianza a la persona que se encuentra afectada emocionalmente.
- b) Muestre tranquilidad: Suficiente para darle seguridad.
- c) 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.
- d) Respete su silencio: No le fuerce a hablar en caso de que no desee hacerlo.
- e) Muestre una actitud empática: Es importante ponerse en su lugar y validar sus emociones.
- f) 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.
- g) Brinde orientación: Se le orienta para encontrar las mejores soluciones, sin imponerlas.

Ataque cardiovascular:

Las enfermedades cardiovasculares afectan a las mujeres a edades más tempranas de lo que la mayoría de la gente cree, y el riesgo aumenta durante la madurez.

Ataque de pánico o ansiedad:

El pánico se manifiesta con frecuencia cuando existe una acumulación de ansiedad o de emociones negativas. se suele empezar por sudar, tiritar y tener los músculos que se contraen. También se suele tener la sensación de perder el control de nuestro propio cuerpo e incluso a veces puede ocurrir que perdamos el contacto con nuestro cuerpo. hay hiperventilación, aumento de la temperatura y temblor

Medidas preventivas

- Cambiar el foco de la atención
La mejor forma de lograr esto es:
- Hacer y pensar en otra cosa
 - Cambiar tema de conversación
 - Realizar cualquier actividad que permita no darle importancia a los síntomas que está teniendo
 - En vez de hiperventilar, respirar más lentamente (Bolsa de papel).

*«Por un mundo donde seamos
socialmente iguales, humanamente
diferentes y totalmente libres»*

Rosa Luxemburgo