



Ficha técnica

I.- Datos de identificación

- **Nombre de la actividad académica:** Curso “Respeto en la Atención Ciudadana”
- **Población objetivo:** personas servidoras públicas que brinden atención ciudadana en la gestión de trámites y servicios en los entes públicos de la Ciudad de México.
- **Duración:** 27 horas.
- **Modalidad:** A distancia

II. Objetivo general:

La persona servidora pública en las Áreas de Atención Ciudadana (AAC) analizará conceptos básicos sobre la no discriminación, derechos humanos, atención prioritaria y normatividades pertinentes a fin de brindar un servicio confiable y de calidad a la ciudadanía, caracterizado por el respeto.

III. Contenidos temáticos:

Unidad 1. ¿Qué son los Derechos Humanos? (8 hrs)

- 1.1 Surgimiento, Fundamentación, Definición y Principios de los Derechos Humanos.
- 1.2 Elementos para su exigibilidad.

Unidad 2. Marco normativo nacional y local (8 hrs)

- 2.1 Reforma Constitucional en Materia de Derechos Humanos del Año 2011.
- 2.2 Constitución Política de la Ciudad de México.

Unidad 3. Igualdad y no discriminación (8 hrs)

- 3.1 Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
- 3.2 ¿Qué es la Discriminación?
- 3.3 Igualdad Formal, Igualdad Sustantiva, Equidad y Medidas Especiales.

Unidad 4. Atención prioritaria a las personas con movilidad limitada (3 hrs)

- 4.1 La Atención Prioritaria.

IV. Criterios de evaluación:

- Para acreditar este curso es necesario resolver una evaluación por módulo, en la cual deberá obtenerse una calificación mínima aprobatoria de 80/100 en cada una de estas.
- Se tendrán tres oportunidades en cada evaluación.