



## Ficha técnica

### I.- Datos de identificación

- **Nombre de la actividad académica:** Diplomado de Atención Ciudadana
- **Población objetivo:** personas servidoras públicas Responsables de la Áreas de Atención Ciudadana en los entes públicos de la Ciudad de México.
- **Duración:** 120 horas.
- **Modalidad:** A distancia

### II. Objetivo general:

Las personas participantes distinguirán los principales conceptos y herramientas de la gestión pública orientada a resultados para un desempeño efectivo en el ejercicio de sus funciones.

### III. Contenidos temáticos:

#### Módulo I. Principios básicos de la gestión pública

- Unidad 1: El estado moderno.
- Unidad 2: Políticas públicas.
- Unidad 3: Gestión pública.
- Unidad 4: Planeación y toma de decisiones.

#### Módulo II. Normas fundamentales aplicables a la Ciudad de México

- Unidad 1: Naturaleza jurídica, organización y composición.
- Unidad 2: El derecho a la Buena Administración.

#### Módulo III. Ética y servicio público: a favor de la democracia.

- Unidad 1: El sistema de Gestión Pública de la Ciudad de México.
- Unidad 2: Planeación democrática para el desarrollo.

#### Módulo IV. Administración de Recursos Institucionales.

- Unidad 1: Teoría de la Organización
- Unidad 2: El sistema de Profesionalización de la Función Pública: Gestión de Capital Humano.
- Unidad 3: La Gestión de los Recursos Financieros.
- Unidad 4: La Gestión de los Recursos Materiales.

#### Módulo V. Políticas Públicas con Enfoque de Derechos Humanos y Perspectiva de Género.

- Unidad 1: Derechos Humanos
- Unidad 2: La obligación del Estado a la No Discriminación y el Derecho Humano a la Igualdad ante la Ley.
- Unidad 3: Perspectiva de género.
- Unidad 4: Políticas Públicas basadas en el enfoque de Derechos Humanos con Perspectiva de Género.



**Módulo VI. Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales.  
Rendición de Cuentas y Gobierno Abierto.**

Unidad 1: Breve perspectiva histórica del derecho de acceso a la información y protección de datos personales y su desarrollo en México.

Unidad 2: Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Unidad 3: Protección de Datos Personales.

Unidad 4: Rendición de Cuentas y Gobierno Abierto.

Unidad 5: Los Derechos en práctica.

**IV. Criterios de evaluación:**

- Para acreditar este Diplomado es necesario resolver la evaluación por unidad temática.
- Al final se debe contar con un promedio mínimo 80/100 en cada uno de los módulos que lo conforman.
- Se tendrán tres oportunidades en cada evaluación.