

“Respeto en la Atención Ciudadana”

I. Datos de identificación.

Tipo de programa:	Formación.
Programa académico:	Educación continua.
Población objetivo:	Personas servidoras públicas que brinden atención ciudadana en la gestión de trámites y servicios en los tres niveles de Gobierno.
Duración:	30 horas.
Modalidad:	A distancia.

II. Propósito.

Promover en las personas servidoras públicas, una cultura de respeto en la Atención Ciudadana, en el contexto del desarrollo de sus actividades sustanciales.

III. 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.

IV. Modalidad del curso.

A distancia, la cual contempla que las y los participantes accedan a un Learning Management System (LMS) conocido también como sistema de gestión del aprendizaje, en el cual se administra el contenido, las actividades y las evaluaciones.

V. Contenido temático.

Unidad	Subtemas
Unidad 1. ¿Qué son los Derechos Humanos?	Tema 1. Surgimiento, fundamentación, definición y principios de los Derechos Humanos. Tema 2. Elementos para su exigibilidad.
Unidad 2. Marco normativo nacional y local.	Tema 1. Reforma Constitucional en materia de Derechos Humanos del año 2011. Tema 2. Constitución Política de la Ciudad de México.



**GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO**
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

ADIP

 **ÁREA DE ATENCIÓN
CIUDADANA**

Unidad 3. Igualdad y no discriminación.	Tema 1. Grupos en situación de vulnerabilidad. Tema 2. ¿Qué es la discriminación? Tema 3. Igualdad formal, igualdad sustantiva, equidad y medidas especiales.
Unidad 4. Atención prioritaria a las personas con movilidad limitada.	Tema 1. La atención prioritaria.

Criterios de acreditación.

- Resolver la evaluación por módulo y cursar las **4** unidades que comprende el curso.
- Acreditar los módulos con una calificación mínima de **80/100**.
- Se otorgará **constancia de participación** con valor curricular.

Datos de contacto:

Lic. Margarita Itzel Gómez Fabila.
Jefa de Unidad Departamental de Diseño de Perfiles.
555130-7190 ext. 5004



**GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO**
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

ADIP

 **ÁREA DE ATENCIÓN
CIUDADANA**