

COMISIONES DE GÉNERO: ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A QUEJAS



COMISIONES DE GÉNERO

Condiciones de Atención de Calidad a la usuaria/o

- espacio privado, de seguridad y confianza
- Garantizar la confidencialidad
- Primeros auxilios psicológicos
- Se define las necesidades de la usuaria/o, según sea el caso se deriva con redes de apoyo . Estar al pendiente de necesidades especiales si necesita traductor/a, lintérprete de lenguaje de señas mexicanas, entre otros.
- Se le enuncian sus derechos
- Se formulan pregunta básicas del caso: hecho, modo, lugar para facilitar la narración del hecho.
- Definir el plan de acción y el seguimiento que se requiere, hasta la solución del caso.

1. RECEPCIÓN DE QUEJAS PRIMER CONTACTO

- La Defensoría define un enlace de coordinación con las Comisiones.
- La Comisión asigna un folio de la denuncia, integra el reporte de la queja, mediante el formato y se incluyen pruebas.
- Se toman datos del círculo más cercano de la usuaria/o (dependiendo del caso)
- Se envía el formato llenado y pruebas vía electrónica a Defensoría.
- Se informa a la usuaria/o el procedimiento a seguir

2. INTEGRACIÓN DEL LA DENUNCIA

- La Defensoría en un plazo de 5 días admite la queja,
- Emite la medida cautelar
- Da acuse de recibido
- Informar a la usuaria/o el tiempo de la medida cautelar

3. RECEPCIÓN DEFENSORÍA

ATENCIÓN A QUEJAS

4. RESPUESTA DE LA DEFENSORÍA

6. SEGUIMIENTO A LA QUEJA

- Las comisiones coadyuvan en caso de que se requiera en coordinación con personal de Defensoría.
- Se redefinen necesidades con la usuaria/o pendientes de satisfacer
- se llevan acciones para garantizar la no repetición
- Se aplica encuesta de satisfacción
- firma del o la usuaria
- Cierre del caso

5. ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LA USUARIA

La Comisión:

- permanece en contacto con la usuaria/o.
- Según sea el caso se atiende de manera directa o canaliza a instituciones o instancias especializadas y se da acompañamiento
- Establece contacto con el enlace de la Defensoría para dar seguimiento a la denuncia.

- Investiga
- Revisa y completa las pruebas
- Emite la recomendación
- Deriva la recomendación a la oficina del abogado general o a la autoridad encargada académica o administrativa
- Da respuesta a la denuncia en un plazo no mayor a 6 meses.