



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA, VIOLENCIA DE GÉNERO, HOSTIGAMIENTO, ACOSO SEXUAL Y/O DISCRIMINACIÓN EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS.

CAPÍTULO I GENERALIDADES.

ARTÍCULO 1. OBJETIVO.

El presente Protocolo es de observancia general y tiene por objeto instaurar los mecanismos necesarios para prevenir, atender, investigar y sancionar actos de violencia, violencia de género, hostigamiento, acoso sexual y/o discriminación.

Será indistinto que las situaciones señaladas en este artículo se lleven a cabo en las instalaciones de la Universidad, así como en espacios ajenos a los recintos institucionales, siempre y cuando intervenga una persona integrante de la comunidad de esta Casa de Estudios.

ARTÍCULO 2. MARCO CONCEPTUAL.

El presente marco conceptual ha sido enriquecido con información de diferentes ordenamientos nacionales e internacionales, así como de publicaciones académicas, con la finalidad de que sirva como guía para la aplicación del Protocolo de Actuación ante Situaciones de Violencia, Violencia de Género, Hostigamiento, Acoso Sexual y/o Discriminación en la Universidad Autónoma de Chiapas.

1.- Violencia: es el uso intencional de la fuerza física o del poder, en los hechos o como amenaza, en contra de uno mismo, de otra persona o de un grupo o comunidad, y que tiene como resultado una alta probabilidad de producir, lesiones, muerte, daño psicológico, problemas en el desarrollo o privaciones.

2.- Violencia de género: es “cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado”.



3.- Tipos de violencia de género:

- a) **Violencia psicológica:** Cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.
- b) **Violencia física:** Cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas.
- c) **Violencia patrimonial:** Cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima.
- d) **Violencia económica:** Toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral.
- e) **Violencia sexual:** Cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que, por tanto, atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto.

Esta violencia abarca actos que van desde el acoso verbal a la penetración forzada y una variedad de tipos de coacción, desde la presión social y la intimidación a la fuerza física. También se considera violencia sexual si la persona no está en condiciones de



dar su consentimiento, por ejemplo, cuando está en estado de ebriedad, bajo los efectos de un estupefaciente, dormida o mentalmente incapacitada. Por mencionar algunos actos de este tipo, se enumeran los siguientes:

I.- Violación: Se refiere a la cópula (se entiende por cópula la introducción total o parcial del órgano viril, vía vaginal, anal u oral, en el cuerpo de otra persona) con otra persona de cualquier sexo, por medio de la violencia física o psicológica.

II.- Violación equiparada: Así como también, la introducción en el cuerpo de otra persona vía vaginal o anal de cualquier elemento, instrumento, objeto o parte del cuerpo humano distinto del miembro viril, por medio de la violencia física o moral; también cuando una persona no tenga capacidad de comprender el significado del hecho, o por cualquier causa no pueda resistirlo, sea cual fuere el sexo de la víctima.

III.- Violación en grado de tentativa: se refiere al intento de tener una relación sexual no consensual mediante el uso de fuerza o amenazas.

IV.- Hostigamiento sexual: refiere a aquella persona que acose o asedie con fines o móviles lascivos a otra persona de cualquier sexo, amenazándola con causarle un mal, valiéndose para ello de su posición jerárquica, de su situación laboral, docente, doméstica o de cualquier otra que implique ventaja sobre el sujeto pasivo, es decir, se produce en una relación vertical.

V.- Acoso sexual: aquella violencia sexual que incurra en cualquier comportamiento, verbal, gestual o físico, de naturaleza o con connotación sexual y/o íntima, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona y/o su salud física y/o psicológica, en particular cuando se genera en un entorno intimidatorio,



degradante u ofensivo. El acoso sexual se presenta en una relación horizontal, en la que no existe una relación de subordinación. Por tanto se trata de agresiones entre compañeras y compañeros de estudio o trabajo, en el que se genera un estado de coacción.

Además, se considera cualquier otra forma análogo que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas víctimas de la violencia por razón de su género.

4.- Modalidades de la violencia:

- a) **Violencia Laboral.**- Es la negativa ilegal a contratar a la víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación y todo tipo de discriminación por condición de género.
- b) **Violencia Estructural.**- es el ejercicio de fuerza de una persona contra otra o contra sí misma, que es aceptada como parte de la estructura social, se trata de una conducta que ha sido normalizada o naturalizada por las y los integrantes de un grupo de personas. La violencia contra las mujeres es de tipo estructural.
- c) **Violencia Docente.**- Son aquellas conductas que dañen la autoestima de estudiantes con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, académica, limitaciones y/o características físicas que les infligen maestras y maestros.
- d) **Violencia en la Comunidad.**- Son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las personas y propician su denigración, discriminación o exclusión en el ámbito público.

5.- Discriminación: Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos, como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento o cualquier otra condición social, y que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el



reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas.

ARTÍCULO 3. TERMINOLOGÍA.

Para efectos del presente Protocolo, se entenderá por:

- I. **Víctima:** A toda persona integrante de la comunidad universitaria que se considera ha sufrido un acto de violencia, violencia de género, hostigamiento, acoso sexual y/o discriminación, efectuado por otra persona integrante de la comunidad universitaria.
- II. **Probable responsable:** Al integrante de la comunidad universitaria que presuntamente ha realizado un acto de violencia, violencia de género, hostigamiento, acoso sexual y/o discriminación contra otra persona que es parte de la comunidad universitaria.
- III. **Programa:** Programa contra la Violencia, Violencia de Género, Hostigamiento, Acoso Sexual y/o Discriminación en la Universidad Autónoma de Chiapas.
- IV. **UNACH:** Universidad Autónoma de Chiapas.
- V. **DDU:** Defensoría de los Derechos Universitarios.
- VI. **Comunidad Universitaria:** A toda persona que tenga o haya tenido una relación académica, laboral o civil con la Universidad.
- VII. **Denunciante:** A la persona que presenta una queja, conforme a lo previsto en el presente Protocolo.
- VIII. **PID:** Procedimiento de Intervención Directa.
- IX. **Mediación:** Al mecanismo voluntario de solución alterna, mediante el cual las partes alcanzan una solución armoniosa y satisfactoria en su controversia.
- X. **Queja:** A la denuncia presentada ante la Defensoría de los Derechos Universitarios, por medio de la cual se presume la realización de un acto de violencia, violencia de género, hostigamiento, acoso sexual y/o discriminación en la Universidad Autónoma de Chiapas.
- XI. **Orientadores:** Personas que forman parte de la Universidad y son nombrados como enlaces por la Defensoría de los Derechos Universitarios, para que en cada Escuela, Facultad, Instituto, Centro, Dirección, se brinde asesoría y orientación a víctimas o terceros que presencien actos de violencia, violencia de género, hostigamiento,



acoso sexual y/o discriminación. Las personas que sean nombradas como orientadores serán preferentemente mujeres.

- XI. **Recomendación:** Documento que emite la Defensoría de los Derechos Universitarios en donde se resuelve si existió alguna responsabilidad, y de ser así se establecen sanciones, políticas públicas, reparación del daño, modificación de patrón de comportamiento, entre otras.

CAPITULO II MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y ORIENTACIÓN.

ARTÍCULO 4. MEDIDAS DE PREVENCIÓN.

Tienen como fin evitar la consecución de actos de violencia, violencia de género, hostigamiento, acoso sexual y/o discriminación a través del diseño y la implementación de estrategias destinadas a informar, sensibilizar, capacitar y formar a las y los integrantes de la comunidad universitaria.

Las medidas de prevención deberán procurar que las mismas incidan en la promoción de una cultura de respeto a la igualdad de género y en la construcción de un ambiente incluyente y libre de violencia.

La DDU es el órgano responsable de implementar las medidas de prevención, con el apoyo de las demás áreas de la Universidad.

ARTÍCULO 5. PRIMER CONTACTO Y ORIENTACIÓN.

Las personas que se consideren afectadas o terceros que visualicen o presenciaren situaciones de violencia, violencia de género, hostigamiento, acoso sexual y/o discriminación podrán hacer de conocimiento los hechos ante la Defensoría de Derechos Universitarios ó a las y los orientadores designados, quienes informarán y explicarán el Procedimiento de Intervención Directa.

Los medios para hacer de conocimiento los hechos que encuadren en actos de violencia, violencia de género, hostigamiento, acoso sexual y/o discriminación, son:

- I. Comparecencia;



- II. Vía telefónica al 61 7 80 00 extensión 5042;
- III. Correo electrónico: defensoria.sgeneral@unach.mx
- IV. Página web www.unach.mx

CAPITULO III

FACULTADES DE LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS.

ARTÍCULO 6. FACULTADES.

La Defensoría de los Derechos Universitarios es el órgano encargado de vigilar el respeto a los derechos humanos en la Universidad Autónoma de Chiapas, y llevará a cabo el procedimiento de intervención directa del presente protocolo por conducto de su personal.

La DDU podrá iniciar de oficio una investigación cuando tenga conocimiento de hechos que encuadren en alguna modalidad de violencia, violencia de género, hostigamiento, acoso sexual y/o discriminación, dejando constancia en el expediente las actuaciones que lleven a cabo.

La DDU puede declararse incompetente, de ser así tendrá que canalizar a la víctima con la autoridad correspondiente para la atención de su caso.

La DDU tiene todas las facultades que se contemplan en el artículo 4º de su acuerdo de creación.

CAPITULO IV

FACULTADES DE LOS ORIENTADORES.

ARTÍCULO 7. FACULTADES.

Las personas orientadoras brindarán información sobre los temas de violencia, violencia de género, hostigamiento, acoso sexual y/o discriminación, pero no podrán dar trámite a las quejas relacionadas con dichos actos. Para ello, deberán canalizar a las personas a la DDU.

En caso de que la víctima se encontrase en un evidente estado de alteración, se deberá canalizar a la DDU y esta gestionará el apoyo de contención psicológica de manera expedita.



CAPITULO V PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN DIRECTA.

ARTÍCULO 8. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO.

a).- Respeto a la Dignidad Humana: en todo momento se actuará con respeto a los derechos humanos reconocidos en nuestra Constitución y en los Tratados Internacionales, en específico se respetará el pleno desarrollo de la persona y el principio de autodeterminación.

b).- Presunción de Inocencia: la persona probable responsable tiene derecho a ser considerada y tratada como inocente hasta que se demuestre lo contrario.

c).- Diligencia: el procedimiento deberá ser efectuado conforme a los plazos y términos previstos en el presente instrumento, y deberá caracterizarse por una investigación exhaustiva, una sanción proporcional y una reparación suficiente.

d).- Confidencialidad: la revelación de cualquier información personal debe limitarse a las personas involucradas en el procedimiento y únicamente respecto de lo que necesitan conocer. Por tanto, todas las autoridades deberán preservar la privacidad de la información personal en todas las etapas del procedimiento con la finalidad de proteger la intimidad de las personas.

e).- Imparcialidad: independientemente de la calidad con la que se ostenten en la denuncia, toda persona deberá ser tratada de manera respetuosa en términos de igualdad y no discriminación.

f).- No revictimización: la víctima deberá ser tratada con respeto en su forma de ser, sentir, pensar y actuar, sin maltrato o trato diferenciado. Así mismo, se deberá evitar que tenga que narrar su historia de violencia a diferentes personas e instancias, a menos que sea estrictamente necesario.

ARTÍCULO 9. SUJETOS LEGITIMADOS PARA PRESENTAR LA QUEJA.

- I. La víctima o su representante legal, que sean o hayan sido estudiantes o personal académico o administrativo de la UNACH;



- II. Un tercero que haya visualizado o presenciado situaciones de violencia, violencia de género, hostigamiento, acoso sexual y/o discriminación, respecto de personas señaladas en la fracción anterior.

En este caso, se deberá informar de inmediato a la persona agraviada, para que la misma autorice la tramitación de la queja.

ARTÍCULO 10. PLAZOS PARA PRESENTAR UNA QUEJA.

La queja por casos de violencia, violencia de género, hostigamiento, acoso sexual y/o discriminación se deberá presentar en un plazo de seis meses contados a partir del momento en que se produjo el incidente, o si fuere continuado, contados a partir del último incidente que se haya presentado.

Dicho plazo podrá ampliarse, cuando la DDU derivado de un análisis del caso, lo considere adecuado, elaborando un acuerdo en donde se funde y motive ese criterio.

ARTÍCULO 11. REQUISITOS DE LA QUEJA.

Toda queja deberá contener, al menos:

- I. Nombre completo de la persona denunciante;
- II. Nombre completo de la víctima y, en su caso, de quienes rendirán testimonios;
- III. Nombre de la o el presunto responsable;
- IV. Tipo de vinculación de la persona denunciante y de la víctima de la UNACH;
- V. Tipo de vinculación de la o el presunto responsable de la UNACH;
- VI. Número de matrícula o folio de una identificación oficial de la persona denunciante;
- VII. Edad y sexo;
- VIII. Teléfono, correo electrónico o domicilio de la persona denunciante para efectos de cualquier comunicación;
- IX. Breve descripción del hecho, lugar, y fecha en que aconteció; y



X. Firma de la persona denunciante.

Las quejas podrán ser presentadas de manera escrita u oral, por comparecencia, correo electrónico, vía telefónica o por medio de la página web de la UNACH.

Cuando las quejas sean presentadas por los medios de comunicación, deberán ser ratificadas ante la DDU.

En caso de ser una denuncia anónima, se llevará a cabo la investigación para corroborar los hechos señalados.

ARTÍCULO 12. ADMISIÓN DE LA QUEJA.

La Defensoría de los Derechos Universitarios cuenta con cinco días hábiles para admitir, desechar o prevenir la presentación de la queja.

En todo momento se le deberá hacer saber a la víctima que el procedimiento efectuado ante la UNACH no restringe sus derechos para presentar denuncias o querrelas ante las autoridades gubernamentales correspondientes y, en la medida de lo posible, la DDU la orientará o canalizará a ellas para su debida atención.

La queja se desechará cuando, a criterio de la Defensoría, no se desprendan actos de violencia, violencia de género, hostigamiento, acoso sexual y/o discriminación.

Cuando se trate de una conducta que implique hostigamiento, acoso sexual u otro comportamiento de índole sexual, la Defensoría de los Derechos Universitarios podrá hacer una investigación cerrada, antes de dar a conocer al presunto responsable los hechos que se le imputan, con la finalidad de salvaguardar la integridad de la víctima. Cuando la investigación tenga suficientes elementos de convicción para poder imputar una responsabilidad, atendiendo al principio de presunción de inocencia, y en términos de las garantías judiciales mínimas y de debido proceso reconocidos en los artículos 8 y 25 de la Declaración Americana de los Derechos Humanos, también conocida como Pacto de San José de Costa Rica, se le dará a conocer al presunto responsable los hechos que se



le imputan y la información necesaria para que haga efectivo el ejercicio de su defensa.

ARTICULO 13. MEDIDAS PRECAUTORIAS Y/O CAUTELARES.

La DDU solicitará a las autoridades universitarias competentes que se tomen las medidas precautorias y/o cautelares en casos que pusieran en riesgo la integridad física o psíquica de la víctima.

Las medidas precautorias y/o cautelares que podrán tomarse son:

- I. La reubicación en lugar distinto de trabajo;
- II. El cambio de turno o grupo cuando sea pertinente;
- III. La garantía del goce de sus derechos universitarios;
- IV. Apoyo académico para que la persona no se vea afectada en el desarrollo de sus actividades, y
- V. Otras medidas que se consideren pertinentes.

ARTÍCULO 14. NOTIFICACIÓN DE LA QUEJA.

Las notificaciones se practicarán personalmente o por correo electrónico que señalen las partes.

Admitida la queja, la DDU dictará las medidas precautorias y/o cautelares que considere pertinentes y correrá traslado a la o al presunto responsable para que dé contestación a los hechos dentro del término de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación.

ARTÍCULO 15. CONTESTACIÓN DE LA QUEJA

La contestación deberá entregarse por escrito y deberá contener:

- I. Nombre completo de la o el presunto responsable;
- II. Contestación de los hechos;
- III. Los medios de prueba que considere necesarios;
- IV. Firma.



En caso de no dar contestación, la DDU presumirá que los hechos imputados son ciertos, a reserva de corroborar los mismos con otros elementos de convicción.

ARTICULO 16. MEDIACIÓN.

Una vez recibida la contestación de la queja, la DDU cuando considere existan las condiciones necesarias, dará a conocer a la parte afecta las implicaciones de la mediación, así como los motivos por los cuales se considera adecuada su implementación, con la finalidad de que ésta decida si opta o no por la misma.

Una vez aceptada la vía de la mediación por la víctima, la Defensoría convocará a una reunión entre las partes para tratar de establecer una mediación.

ARTICULO 17. DE LA PERSONA MEDIADORA.

El papel de la persona mediadora consiste en coadyuvar a que las partes lleguen a un arreglo entre ellas; no le corresponde realizar una investigación formal o determinar la resolución del caso. De igual manera, la persona mediadora puede dar por concluido el proceso de mediación si considera que no hay avance en la solución del caso.

ARTICULO 18. FIRMA DE CONVENIO.

Cuando proceda, efectuada la mediación, las partes de común acuerdo firmarán un documento en el cual se establezcan los compromisos mutuos y la forma de cumplimiento.

Personal de la DDU fungirá como testigo en dicho acuerdo.

ARTICULO 19. SEGUIMIENTO DE CONVENIO.

Una vez firmado el acuerdo entre las partes, se deberá dar seguimiento al mismo hasta que los compromisos sean cumplidos.



En caso de que una de las partes haga saber a la DDU del incumplimiento del convenio, se reactivará el procedimiento de intervención directa.

ARTICULO 20. PRONUNCIAMIENTO SOBRE LA PROCEDENCIA DE LA QUEJA.

En caso de que las partes no logren un acuerdo, o que a criterio de la DDU no existan condiciones para llevar a cabo la mediación, este podrá proceder al estudio y análisis de la queja para pronunciarse respecto a la continuidad o no con el procedimiento de investigación.

En cualquier caso la Defensoría deberá emitir y notificar a las partes su determinación, precisando los motivos y fundamentos de su decisión en un término no mayor a cinco días hábiles.

Tratándose de quejas por conductas que se consideren graves, no podrá llegarse a una mediación.

ARTÍCULO 21. DE LA INVESTIGACIÓN.

Cuando la DDU considere que no existen las condiciones para entablar una mediación entre las partes, se procederá a dar inicio a la fase de investigación

La DDU podrá allegarse o recibir de las partes pruebas testimoniales, entrevistas, audio grabaciones, videograbaciones, fotografías, mensajes emitidos vía electrónica, y peritajes en materia de psicología.

Serán admitidas cualquier otro tipo de medio probatorio distinto a los indicados en el párrafo anterior. La Defensoría determinará su aceptación para proceder a su desahogo, de acuerdo con la idoneidad del mismo.

En caso de que las pruebas impliquen erogación de recursos, estos deberán ser asumidos por quien las ofrezca.

Las pruebas podrán ser presentadas en cualquier etapa, y hasta antes de que se emita la recomendación correspondiente.



Efectuadas las diligencias de investigación, se realizará un proyecto de Recomendación, para que después de haber sido valorado y analizado se proceda a su emisión.

ARTÍCULO 22. DECLARACIONES FALSAS.

Cuando se acredite la falsedad de las declaraciones, la DDU podrá solicitar a la autoridad universitaria correspondiente que establezca una sanción a la persona que haya incurrido en dicha conducta, atendiendo a la gravedad del asunto.

ARTÍCULO 23. RECOMENDACIONES.

Todas las recomendaciones serán por escrito, y deberán ser notificadas a las partes de manera personal o por los medios que determinen el presente Protocolo.

Toda Recomendación deberá mencionar la autoridad competente que la emite, el lugar, y la fecha en que se dicta, el nombre de las partes, el número de expediente y deberá ser firmado por dicha autoridad.

Toda Recomendación surtirá efectos al día siguiente que sea notificada por la autoridad competente.

En la recomendación se determinará si la persona probable responsable ha cometido o no la conducta que se le atribuye.

En caso de no acreditarse la conducta, se procederá a archivar el expediente. Sin embargo, podrán tomarse medidas que permitan la sana convivencia entre las partes.

ARTÍCULO 24. CONTENIDO DE LA RECOMENDACIÓN.

En la Recomendación que emita la DDU, además de los datos de identificación del caso, deberá contener:



- I. Antecedentes: resumen cronológico del procedimiento desde la presentación de la queja, incluyendo la presentación y desahogo de pruebas, hasta la emisión de la Recomendación.
- II. Razonamientos y argumentos lógico-conceptuales que motivan y fundamentan su decisión; y
- III. Puntos resolutivos: las decisiones de la DDU, en su caso, el plazo de cumplimiento y la orden de efectuar las notificaciones correspondientes.

La Recomendación no será susceptible de impugnación alguna.

ARTÍCULO 25. SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y ACUERDOS DE MEDIACIÓN.

La DDU será el órgano que dé seguimiento al cumplimiento de la recomendación y de los acuerdos de mediación a que hayan llegado las partes.

El seguimiento de las sanciones y acuerdos de mediación tendrá como fin vigilar la eficiencia de las medidas adoptadas y así evitar reincidencia, minimizar el impacto de los hechos ocurridos, restaurar el ambiente sano y seguro y prevenir actos de violencia, violencia o re victimización.

En caso de que la DDU resuelva que se sancione al responsable, dará seguimiento hasta que las autoridades universitarias competentes hayan cumplido con dicho dictamen.

ARTÍCULO 26. INFORME ANUAL.

La DDU concentrará la información de quienes acudan por orientaciones o que tengan casos de violencia, violencia de género, hostigamiento, acoso sexual y/o discriminación que estén siendo o hayan sido atendidos por el órgano para la realización de un informe anual, que será publicado en el primer trimestre del año, a través de los medios que se consideren más adecuados.

Para obtener la estadística institucional que se incorporará en dicho informe, se registrarán los siguientes datos generales: edad, sexo, tipo de



vinculación con la universidad y área de trabajo o programa de estudios al que pertenece, según corresponda, y los demás que se consideren necesarios.

Las y los orientadores deberán remitir a la DDU la información completa que recaben de las orientaciones que brinden por los medios que la DDU establezca para ello.

El Informe Anual evaluará el procedimiento de atención de los casos que se presentan, medirá el nivel de satisfacción de las personas usuarias y el impacto de las recomendaciones y en base a los resultados obtenidos se reforzarán los mecanismos de atención.

“POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR”.

Dr. Carlos F. Natarén Nandayapa.
Rector de la Universidad Autónoma de Chiapas.