



UNIVERSIDAD DEL ISTMO

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Contenido

PRESENTACIÓN	2
CONSIDERANDOS	4
TÍTULO 1. DISPOSICIONES GENERALES	5
CAPÍTULO I. ÁMBITOS DE COMPETENCIA, OBJETIVOS Y GLOSARIO	5
CAPÍTULO II. TRANSPARENCIA, TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD	7
CAPÍTULO III. DE LAS CONDUCTAS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, HOSTIGAMIENTO y ACOSO SEXUAL	8
CAPÍTULO IV. DE LOS PRINCIPIOS RECTORES, INTERPRETACIÓN Y VIGILANCIA	9
TÍTULO II. MEDIDAS DE PREVENCIÓN LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL	10
CAPÍTULO ÚNICO. DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS	10
TÍTULO III. DE LA ATENCIÓN A CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL	11
CAPÍTULO ÚNICO. DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y APOYO A VÍCTIMAS	11
TÍTULO IV. DE LA ETAPA DE INVESTIGACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN	15
CAPÍTULO ÚNICO. DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN	15
TÍTULO V. DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS	16
CAPÍTULO ÚNICO. DE LA DETERMINACIÓN Y APLICACIÓN DE SANCIONES	16
TÍTULO VI. DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE CASOS	17
CAPÍTULO ÚNICO. DEL REGISTRO Y MONITOREO CONTINUO	17
Bibliografía	17

PRESENTACIÓN

La Universidad del Istmo (UNISTMO) es una Institución Pública de Educación Superior e Investigación Científica del Gobierno del Estado de Oaxaca con apoyo y reconocimiento del Gobierno Federal, que tiene como funciones la enseñanza, la investigación, la difusión de la cultura y la promoción del desarrollo a nivel regional, estatal y nacional.

La UNISTMO, como toda universidad tiene la obligación de dar cumplimiento a la legislación de las Instituciones de Educación Superior (IES) existentes a nivel federal y estatal. Para el caso particular del Estado de Oaxaca, puntualmente debemos dar seguimiento a la política de igualdad sustantiva.

La igualdad entre mujeres y hombres es un principio transversal de los derechos humanos que requiere un trabajo articulado y colectivo entre las diversas instituciones públicas. El sector educativo sin duda alguna tiene competencia en estos asuntos puesto que es un derecho recibir educación libre de violencia. Por ello las Instituciones de Educación Superior (IES) deben ser espacios donde se fomente el respeto, la igualdad, la no discriminación y la cultura de paz.

Una universidad libre de violencia representa un incentivo para que todas y todos tengan un mejor desempeño académico y laboral. Por ello la UNISTMO se compromete en prevenir, atender y sancionar la violencia de género teniendo como mecanismo rector el presente protocolo y la normativa institucional. El Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción de la Violencia de Género de la Universidad del Istmo tiene como marco teórico-metodológico la perspectiva de género, la interculturalidad y la interseccionalidad.

Esta última es sumamente útil para entender las dinámicas que se gestan en la región que habitamos, pues recordemos que en ella convergen distintas lenguas y culturas. Y es que, el fenómeno de la violencia de género es multidimensional, además de que el ámbito universitario se determina por las relaciones de poder, éstas deben entenderse desde la intersección con el género, el sexo, la etnia, la religión, las condiciones económicas (INMUJERES, 2024). Solo a través de esta mirada podremos comprender las desigualdades entre mujeres y hombres y así prevenir la violencia de género.

En los espacios universitarios se producen y reproducen roles y estereotipos de género, discriminación y otras violencias (Cerva, 2017; Medina & Cienfuegos, 2021). Tales actitudes y comportamientos son aceptados socialmente en estos ámbitos por lo que se vuelve urgente generar estrategias para combatirlas. Si bien se ha documentado que una de las tareas pendientes de las IES es transversalizar la perspectiva de género (Varela, 2020), de forma sistemática en toda la estructura y procesos; también se señala el avance en el tema.

Este protocolo representa un avance en la agenda de género de la Universidad del Istmo y esperamos sea un referente para la región respecto a prevención, atención y sanción de la violencia de género. Lo anterior en el tenor de que, contribuiremos en la construcción de

espacios seguros para la comunidad universitaria y también podremos impactar más allá de nuestros espacios.

Por otro lado, como Universidad recalcamos nuestro compromiso para abonar en la Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres (AVGM) puesto que dos de nuestros campus Tehuantepec y Juchitán se encuentran ubicados en estos municipios alertados. En este sentido, como Universidad tenemos la obligación de coadyuvar en la prevención de la violencia que enfrentan las mujeres en estos municipios, a través del establecimiento de mecanismos para la concientización y sensibilización para la prevención y atención a los casos de violencia de género, así como la celebración de convenios de colaboración con organizaciones de la sociedad civil e instancias locales y regionales.

Finalmente, queremos agregar que la UNISTMO continua firme en su compromiso en la cero tolerancia respecto a las conductas de hostigamiento y acoso sexual. Como Universidad, además de ser un referente en el ámbito académico, también debemos serlo en la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia de género. La coyuntura que se vive en esta región de Oaxaca demanda la acción colaborativa con las instancias competentes en la materia para frenar la violencia generalizada que hoy padecemos. Porque con voluntad todo se puede.

CONSIDERANDOS

En el marco de la Política para la Igualdad Sustantiva del Estado de Oaxaca, reconociendo la diversidad cultural y lingüística, así como el modelo educativo institucional, se establece el presente protocolo con el objetivo de prevenir, atender, sancionar y erradicar la Violencia contra las Mujeres, Hostigamiento y Acoso Sexual dentro de la Universidad del Istmo.

La problemática de la Violencia contra las Mujeres, especialmente el hostigamiento y Acoso Sexual es una realidad que afecta a diversas instituciones educativas, incluida la nuestra, y que es indispensable abordar con firmeza y determinación. Los datos recogidos en diversos diagnósticos y estudios internos demuestran la necesidad de implementar medidas efectivas para prevenir, atender, sancionar y erradicar estas conductas.

Hostigamiento y Acoso Sexual deben ser entendidos, de conformidad con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia que define al Hostigamiento sexual como el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la Víctima frente al Agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva. Así mismo, define al Acoso Sexual, como una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la Víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

El marco normativo que regula la obligación institucional para la emisión del presente protocolo deriva desde el ámbito internacional, de conformidad con los artículos 1 y 10 de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW); 2 inciso b, y 8 inciso b, de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará); los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 4 y 5 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible emanada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

En el ámbito nacional, con fundamento en los artículos 1 y 3 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 74 de la Ley General de Educación; 10 fracción XIX, 42 y 43 de la Ley General de Educación Superior; 5 fracción III y 40 fracciones IX y X de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres; 10, 11, 12, 13 y 15 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia; 7 de la Ley General de Víctimas y la Norma Mexicana NMX-R- 025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.

Y en el ámbito estatal, de conformidad con los artículos 12 y 126 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca; 7 fracción XVII y 87 de la Ley de Educación para el Estado Libre y Soberano de Oaxaca; 32 fracciones V, VI y VII de la Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Oaxaca; 17 fracción III de la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de Género; 9 fracción VII; las observaciones contenidas en la supervisión del cumplimiento de Sentencia del Juicio para la Protección

de los Derechos Humanos JPDH/02/ 2022 emitidos por la Sala Constitucional y Cuarta sala Penal Colegiada del Poder Judicial del Estado de Oaxaca, del Acuerdo 24/06/24, que establece los Lineamientos para el Funcionamiento de las Instancias de Igualdad de Género de las Instituciones Educativas del Estado de Oaxaca y sus Redes de Operación Territorial; del Acuerdo 04/04/25, por el que se emite el modelo del Protocolo Homologado para la Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, Hostigamiento y Acoso Sexual en las Instituciones Educativas de tipo medio superior y superior del Estado de Oaxaca, así como la normativa universitaria: el Reglamento Interno de la Universidad del Istmo en sus artículos 8 fracción IV, 16 fracción VII y 26 fracción I; Reglamento Interior de Trabajo en su artículo 64 fracción III; Reglamento de Personal Académico en sus artículos artículo 8 fracciones III, IV y V y 43 fracción III; Reglamento General de Posgrado en sus artículos 37 fracción I, 40 fracción VIII, 44 fracción V; y Reglamento de Estudiantes de Licenciatura en sus artículos 25 fracciones I, II, IV, V, VI, VIII, IX, 29 fracciones II, III, IV, V y VI, 30, 39 fracciones I, II, III y IV, 42, 43 y 151.

Considerando el compromiso institucional claro y firme para erradicar la Violencia contra las Mujeres, especialmente las conductas de Hostigamiento y Acoso Sexual, se expide este protocolo con la finalidad de garantizar un entorno universitario libre de violencia y discriminación, para que a través de acciones concretas y sostenibles se fomente una cultura de respeto e igualdad.

TÍTULO 1. DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I. ÁMBITOS DE COMPETENCIA, OBJETIVOS Y GLOSARIO

Artículo 1. Las disposiciones establecidas en el presente protocolo son de observancia general para todos los miembros de la comunidad universitaria.

Artículo 2. El objetivo de este instrumento es garantizar un procedimiento eficaz para prevenir, atender, sancionar, dar seguimiento y erradicar la Violencia contra las Mujeres, Hostigamiento y Acoso Sexual.

Son objetivos específicos del Protocolo, los siguientes:

- I. Atender los casos de Violencia contra las Mujeres, Hostigamiento y Acoso Sexual con base en la perspectiva de género como eje transversal, así como un enfoque intercultural, interseccional y de derechos humanos;
- II. Orientar a la comunidad universitaria brindando información del procedimiento a seguir en la Universidad;
- III. Promover una cultura de denuncia entre la comunidad universitaria, fomentando un ambiente de confianza y apoyo para que las Víctimas se sientan seguras al denunciar;
- IV. Señalar las vías e instancias competentes dentro de la Universidad, que pueden

- conocer y, en su caso, investigar o sancionar la Violencia contra las Mujeres, Hostigamiento y Acoso Sexual;
- V. Contribuir a la erradicación de la Violencia contra las Mujeres, Hostigamiento y Acoso Sexual dentro de la Universidad principalmente mediante medidas preventivas;
 - VI. Implementar programas de formación para las Personas señaladas como Agresores dentro de la Universidad, promoviendo conductas respetuosas e inclusivas, e
 - VII. Informar a la comunidad universitaria sobre los factores de riesgo, prevención, atención, denuncia y seguimiento de casos de Violencia contra las Mujeres, Hostigamiento y Acoso Sexual dentro de la Universidad.

Artículo 3. El ámbito de aplicación de las presentes disposiciones abarca tanto las conductas ocurridas dentro de las instalaciones universitarias como aquellas que sucedan fuera de ellas, o en espacios virtuales, siempre que estén vinculadas al entorno o impacten en la convivencia y el respeto entre los miembros de la comunidad universitaria.

Artículo 4. Para efecto del presente protocolo, se entenderá por:

- I. **Comunidad Educativa:** Al conjunto de personas que tienen una relación académica, laboral o civil, dentro de la universitaria;
- II. **Comité de Igualdad de Género:** Órgano colegiado, especializado y competente para transversalizar la Política Educativa con Perspectiva de Género en la Institución Educativa de conformidad con el Acuerdo 24/06/24 emitido por la autoridad educativa local.
- III. **Discriminación contra la Mujer.** Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera;
- IV. **Universidad:** Universidad del Istmo;
- V. **Titular de la Instancia para la Igualdad de Género:** Es la persona encargada de dar seguimiento a la implementación de las Políticas Educativas con Perspectiva de Género en la Institución Educativa.
- VI. **Persona señalada como Agresor:** Cualquier persona integrante de la comunidad educativa a la que se le atribuya la comisión de hechos posiblemente constitutivos de Violencia contra las Mujeres
- VII. **Protocolo:** Al Modelo de Protocolo Homologado para la Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, Hostigamiento y Acoso Sexual en las Instituciones Educativas de Tipo Medio Superior y Superior del Estado de Oaxaca;
- VIII. **Rector (a):** Titular de la Universidad del Istmo.
- IX. **Revictimización:** Profundización de un daño recaído sobre la presunta Víctima o denunciante derivado de la inadecuada atención institucional; y

- X. **Víctima:** Mujer que individual o colectivamente haya sufrido daños, inclusive lesiones físicas, mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera, menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación vigente, incluida la que prescribe el abuso de poder o a quien se inflige cualquier tipo de violencia.

CAPÍTULO II. TRANSPARENCIA, TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD

Artículo 5. Con el fin de garantizar la transparencia, tratamiento de información y protección de datos personales en la implementación y ejecución del presente protocolo, se atenderá a la normatividad especial en la materia, Federal y Estatal vigente.

Artículo 6. La recolección de datos se realizará exclusivamente con fines de prevención, atención, sanción y erradicación de cualquier forma de Violencia contra las Mujeres, especialmente el Hostigamiento y Acoso Sexual y se limitará a la información estrictamente necesaria.

Artículo 7. Sólo el personal autorizado y capacitado tendrá acceso a la información recolectada, garantizando su uso adecuado y conforme a los fines establecidos, asimismo, la información será almacenada en sistemas seguros.

Artículo 8. Se garantizará la confidencialidad de los datos personales de las personas involucradas en casos de Violencia contra las Mujeres, especialmente el Hostigamiento y Acoso Sexual, evitando su divulgación no autorizada.

La Universidad llevará a cabo el tratamiento de la información, de manera ética y responsable, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Oaxaca, y demás normatividad que resulte aplicable, conforme al aviso de privacidad tanto integral como simplificado, los cuales se pueden consultar en los siguientes enlaces:

https://www.unistmo.edu.mx/web/p_principal/aviso_privacidad/AVISO_DE_PRIVACIDAD_INTEGRAL.pdf

https://www.unistmo.edu.mx/web/p_principal/aviso_privacidad/Aviso_de_privacidad_Simplificado.pdf

Asimismo, se da a conocer la ruta para brindar orientación del proceso para la presentación de la queja o denuncia, contención o acompañamiento, así como el Formato de queja o denuncia en el siguiente enlace y correo:

<https://www.unistmo.edu.mx/web/igenero/protocolo.html> (Anexo 1 y Anexo 2) instancia.genero@unistmo.edu.mx y al teléfono 01 97171 27050 extensión 217.

CAPÍTULO III. DE LAS CONDUCTAS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, HOSTIGAMIENTO y ACOSO SEXUAL

Artículo 9. Las conductas de Hostigamiento y Acoso Sexual serán consideradas como graves, asimismo será sancionable cualquier otro tipo o modalidad de Violencia contra las Mujeres, en el marco de los conceptos que se describen a continuación:

- I. **Violencia contra las Mujeres:** Cualquier acción u omisión, que, por razón de género, tenga como resultado un daño físico, psicológico, sexual, económico, patrimonial o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público.
- II. **Hostigamiento sexual:** Es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la Víctima frente al Agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.
- III. **Acoso Sexual:** Es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la Víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

Artículo 10. Otros comportamientos que pueden sancionarse por constituir formas de violencia sexual, son los siguientes:

- I. Emitir silbidos, gestos sugestivos, miradas incómodas o expresiones corporales de índole lasciva;
- II. Realizar bromas, comentarios insinuantes, chistes de contenido sexual u opiniones sobre la vida personal o supuesta actividad íntima de alguien;
- III. Tener contacto físico no solicitado, incluyendo abrazos, besos, caricias, tocamientos, roces, golpes, intimidaciones o persecuciones;
- IV. Hacer elogios, críticas o comentarios discriminatorios sobre la apariencia física o la imagen personal;
- V. Formular preguntas, insinuaciones o comentarios relacionados con la sexualidad de una persona;
- VI. Enviar mensajes de texto, llamadas o publicaciones en redes sociales con contenido sexual no deseado;
- VII. Vigilancia excesiva de redes sociales, acompañada de comentarios de tono sugestivo o juicios de connotación sexual;
- VIII. Insistir en invitaciones a encuentros privados o íntimos;
- IX. Ofrecimiento de beneficios como calificaciones favorables o privilegios a cambio de favores sexuales;
- X. Proferir amenazas o presiones que impliquen consecuencias negativas, como la reprobación en una materia o afectaciones en el ámbito;
- XI. Realizar la persecución o acecho a una persona;
- XII. Tomar o difundir fotografías, videos o audios de carácter sexual sin el consentimiento de la persona, y

- XIII. Contribuir a la promoción o instigación del odio, la humillación o el menosprecio, el acoso, descrédito, difusión de estereotipos negativos, estigmatización o amenaza a una persona o grupo de personas.

CAPÍTULO IV. DE LOS PRINCIPIOS RECTORES, INTERPRETACIÓN Y VIGILANCIA

Artículo 11. Las actividades y procedimientos establecidos en este protocolo deberán seguir los siguientes principios rectores:

- I. Cero tolerancia a las conductas de Hostigamiento y Acoso Sexual y cualquier otro tipo o modalidad de Violencia contra las Mujeres;
- II. Incorporación de la perspectiva de género en todas las actuaciones;
- III. No discriminación;
- IV. Pro-persona;
- V. Acceso a la justicia;
- VI. Oportunidad, calidad y calidez en el trato;
- VII. Valor en el dicho de la víctima;
- VIII. Confidencialidad;
- IX. Presunción de verdad;
- X. Presunción de inocencia;
- XI. Respeto, protección y garantía de la dignidad de la persona;
- XII. Prohibición de represalias;
- XIII. Integridad personal;
- XIV. Debida diligencia;
- XV. No revictimización;
- XVI. No impunidad;
- XVII. No declinar competencia;
- XVIII. Transparencia;
- XIX. Celeridad, y
- XX. Respeto de las diferentes lenguas y culturas.
- XXI. Honestidad
- XXII. Accesibilidad
- XXIII. Imparcialidad

Artículo 12. Cualquier situación, conducta o circunstancia que no esté expresamente prevista en el presente protocolo será resuelta por el Comité de Igualdad de Género de esta Universidad, conforme a los principios rectores establecidos, atendiendo a la interpretación que mejor proteja los derechos y la dignidad de las personas involucradas y de conformidad con las disposiciones legales y normativas aplicables.

Artículo 13. El presente protocolo será objeto de revisión y actualización periódica para asegurar su eficiencia y eficacia, así mismo se desarrollarán instrumentos de evaluación que permitan identificar áreas de oportunidad en la normativa interna de la Universidad, proponiendo ajustes necesarios para su armonización.

El Comité de Igualdad de Género será responsable de vigilar y coordinar el proceso de elaboración y actualización, convocando la participación de la comunidad universitaria y considerando sus aportaciones para la mejora continua del protocolo.

TÍTULO II. MEDIDAS DE PREVENCIÓN LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL

CAPÍTULO ÚNICO. DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS

Artículo 14. La Universidad realizará actividades encaminadas al fomento de una cultura de respeto a los derechos humanos, con la finalidad de erradicar la Violencia contra las Mujeres, Hostigamiento y Acoso Sexual, las cuales, de forma enunciativa, más no limitativa podrán ser las siguientes:

- I. Difundir el contenido de este protocolo de manera clara y accesible, así como las acciones realizadas para prevenir y erradicar la Violencia contra las Mujeres.
- II. Realizar capacitación y sensibilización permanente en materia de la Violencia contra las Mujeres, Hostigamiento y Acoso Sexual a toda la comunidad universitaria;
- III. Emitir el pronunciamiento de “CERO TOLERANCIA” a las conductas de Hostigamiento y Acoso Sexual y, difundirlo con pertinencia cultural y lingüística;
- IV. Implementar campañas permanentes enfocadas en la capacitación sobre procedimientos de prevención cualquier tipo o modalidad de Violencia contra las Mujeres, especialmente Hostigamiento y Acoso sexual, fomentando una cultura de denuncia y asegurando la aplicación efectiva de sanciones;
- V. Garantizar la existencia de un canal de denuncias seguro y accesible, confidencial y que proteja sus derechos;
- VI. Elaborar y difundir el directorio institucional que identifiquen las áreas responsables de atender hechos de Violencia contra las Mujeres, especialmente del Hostigamiento y Acoso Sexual;
- VII. Implementar cursos, talleres y pláticas que permitan a la comunidad universitaria identificar los diferentes tipos y modalidades de Violencia contra las Mujeres;
- VIII. Fomentar la elaboración de los proyectos de investigación que aborden los temas de Violencia contra las Mujeres, Hostigamiento y Acoso Sexual e igualdad sustantiva entre otros;
- IX. Organizar foros y espacios de intercambio donde se promueva el diálogo y la reflexión sobre la prevención de la Violencia contra las Mujeres, contando con la participación de expertos, estudiantes y personal académico;
- X. Incorporar contenidos sobre igualdad de género y prevención de la Violencia contra las Mujeres en los programas educativos, asegurando que todos los estudiantes reciban formación en estos temas, e
- XI. Integrar redes de Primer Contacto de los diferentes campus de la Universidad y capacitarlas sobre todo en primeros auxilios psicológicos.

Estas actividades estarán previstas en el Plan Anual de Trabajo de la Instancia para la Igualdad de Género de la Universidad del Istmo, en sus líneas de acción encaminadas a la concientización y sensibilización para la prevención y atención a la violencia de género, a través de la gestión de capacitaciones para el personal docente y administrativo con perspectiva de género, campañas, conferencias, cursos, talleres y charlas dirigidos a toda la comunidad, sobre la prevención, atención, sanción y seguimiento a los casos de violencia de género a través de mecanismos institucionales.

Asimismo, establecer prácticas para la igualdad de género para reducir o erradicar las desigualdades de género entre hombres, mujeres que permitan eliminar estereotipos de género, lenguaje sexista, violencia y discriminación, fomentar la visibilización de las mujeres y establecer la igualdad de oportunidades; realizar convenios con organizaciones de la sociedad civil e instancias locales y regionales, que permitan establecer las bases de colaboración para realizar actividades de concientización, jornadas, campañas de prevención y atención a la violencia de género, así como la canalización de mujeres en situación de violencia de género mediante el procedimiento de actuación y confidencialidad.

TÍTULO III. DE LA ATENCIÓN A CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL

CAPÍTULO ÚNICO. DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y APOYO A VÍCTIMAS

Artículo 15. En el procedimiento para la atención a conductas de Violencia contra las Mujeres, Hostigamiento y Acoso Sexual, tiene como principales actores a la Víctima, la persona señalada como Agresor, la persona Primer Contacto, la titular de la Instancia para la Igualdad de Género, el o la persona titular del área jurídica y el Comité de Igualdad de Género de la Universidad.

Artículo 16. La Víctima, de conformidad con la Ley General de Víctimas, gozará de acuerdo a este protocolo de los siguientes derechos:

- I. A ser tratada con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos humanos;
- II. A solicitar y a recibir ayuda, asistencia y atención en forma oportuna, rápida, equitativa, gratuita y efectiva por personal especializado;
- III. A solicitar y a recibir información clara, precisa y accesible sobre las rutas y los medios de acceso a los procedimientos, mecanismos y medidas que establezca este protocolo;
- IV. A conocer el estado de los procesos administrativos en los que tenga un interés como interviniente;
- V. A acudir y a participar en escenarios de diálogo institucional;
- VI. A no ser discriminadas ni limitadas en sus derechos;
- VII. A tomar decisiones informadas sobre las vías de acceso a la justicia o mecanismos alternativos;
- VIII. A expresar libremente su opinión ante las autoridades e instancias correspondientes

y a que éstas, en su caso, sean consideradas en las decisiones que afecten sus intereses;

- IX. A recibir la asistencia de un intérprete o traductor de su lengua, en caso de que no comprenda el idioma español o tenga discapacidad auditiva, verbal o visual;
- X. A participar en espacios colectivos donde se proporcione apoyo individual o colectivo que le permita relacionarse con otras Víctimas, y
- XI. A que toda comparecencia ante el órgano investigador o cualquiera otra autoridad que requiera la presencia de la Víctima, se considerará justificada para los efectos laborales y escolares, teniendo ella derecho a gozar del total de los emolumentos a que se refiere la Ley Federal del Trabajo.

Artículo 17. Cuando se ejecute alguna conducta de Violencia contra las Mujeres, Hostigamiento y Acoso Sexual, la Víctima o cualquier otra persona que tenga conocimiento directo o indirecto de un hecho constitutivo de violencia, deberá acudir con la persona Primer Contacto de la Universidad para denunciar la conducta, podrá ir acompañada con alguna persona de confianza, si así lo prefiere y cuando se sienta preparada para hacerlo.

Artículo 18. La persona Primer Contacto debe ser un agente activo dentro de la Universidad y su figura recaerá, preferentemente, en la persona consejera, docente o tutora.

Recibida la denuncia o queja, las principales funciones de la persona Primer Contacto serán las siguientes:

- I. Atender a la Víctima de las conductas de Hostigamiento y Acoso Sexual o cualquier otro tipo o modalidad de Violencia contra las Mujeres;
- II. Escuchar a la Víctima con atención y libre de prejuicios, dando el valor preponderante a su testimonio;
- III. Proporcionar apoyo emocional inmediato ofreciendo un espacio seguro para hablar y escuchar sus preocupaciones;
- IV. Garantizar la confidencialidad en el manejo, uso, resguardo y conservación de cualquier información, documento o constancia que le proporcione la Víctima;
- V. Brindar atención, contención y acompañamiento a la Víctima;
- VI. Recibir la denuncia con el formato preestablecido y previo el aviso de privacidad y confidencialidad correspondiente, e
- VII. Informar dentro de las 24 horas siguientes al Rector de la Universidad y al Comité de Igualdad de Género, a través de la titular de la Instancia para la Igualdad de Género la Universidad, sobre el incidente para la activación del procedimiento respectivo y enviar la documentación correspondiente.

Artículo 19.- Para garantizar la confidencialidad y respetar la voluntad de la persona afectada, es indispensable transmitir una comunicación clara, efectiva y asertiva durante las entrevistas o cualquier otro contacto con la víctima, evitando así la revictimización.

En este sentido, deberán considerarse las siguientes pautas:

- I. Hablar con lenguaje claro y accesible;
- II. No minimizar o subvalorar el sufrimiento, respetando el dolor y/o impacto que tiene en su historia;
- III. Evitar interrumpir y brindar atención al relato de la Víctima;
- IV. Mantener credibilidad a su historia/relato;
- V. Evitar reírse o transmitir a la Víctima que no le cree;
- VI. Transmitir el mensaje de no sentir vergüenza o culpa ante la situación sufrida;
- VII. Cuidar el lenguaje corporal;
- VIII. Ser flexible;
- IX. Evitar comentarios sexistas;
- X. No asumir nada por su apariencia;
- XI. Transmitir atención y empatía, y
- XII. Escuchar a la Víctima, sus sentimientos y preocupaciones.

Artículo 20. Una vez notificada la queja o denuncia, el Comité de Igualdad de Género convocará, en un término de 24 horas, a sesión extraordinaria, en la que se realizará un análisis preliminar del caso para la medición del riesgo de la Víctima y tomar las acciones necesarias para su protección, priorizando su seguridad y bienestar.

El Comité de Igualdad de Género podrá asesorarse de un equipo multidisciplinario que considere a diferentes personas profesionistas como en áreas de psicología, abogacía, antropología y pedagogía para la mejor toma de decisiones.

Artículo 21. Para medir las condiciones de riesgo y seguridad que enfrenta la Víctima, deberán de tomar en consideración las siguientes pautas:

- I. La vulnerabilidad que presenta la Víctima;
- II. El contexto social o institucional en el que se desarrolla la situación;
- III. La jerarquía existente y su impacto en los derechos y libertades de la Víctima;
- IV. La frecuencia, los lugares y el riesgo de interacción entre las personas implicadas;
- V. La naturaleza de la violencia, considerando la gravedad del incidente, su duración y el efecto en la Víctima, y
- VI. Los antecedentes y datos previos relacionados con los hechos.

Con base en lo anterior de manera preventiva se determinará el nivel de riesgo con herramientas didácticas que permitan detectar y reconocer la evolución de los niveles que la violencia de género contra las mujeres como el Violentómetro difundido por la Secretaría de las Mujeres de Oaxaca (SMO) (Anexo 3) y en cuanto a los casos atendidos, a través del Formato de Atención Presencial de Primer Contacto, el cual permitirá contar con la información de la víctima para establecer las estrategias de acción y en situaciones de peligro, brindar la orientación pertinente para establecer un plan de seguridad y/o emergencia (Anexo 4).

Artículo 22. Una vez teniendo el resultado de la medición de riesgo de la Víctima, el Comité de Igualdad de Género de la Universidad establecerá las medidas de protección inmediatas, estas podrán ser de manera enunciativa más no limitativa las siguientes:

- I. Contacto telefónico periódico con la Víctima o testigo, por parte de personas designadas para tal efecto;
- II. Resguardo de la identidad de la Víctima o testigo en la investigación y expediente;
- III. Modificación de adscripción de la Persona señalada como Agresor o la Víctima;
- IV. Transferencia temporal del grupo de la Víctima o testigo;
- V. Transferencia temporal del grupo de la persona Agresora;
- VI. Modificación de turno de labores sin afectación salarial;
- VII. Modificación de funciones de la Víctima y/o de la presunta autora de la conducta violenta;
- VIII. Reubicación física o permiso para realizar funciones o actividades académicas en línea o fuera de las instalaciones de la Universidad;
- IX. Prohibición de la Persona señalada como Agresor de realizar cualquier tipo de contacto con la Víctima;
- X. Orden de alejamiento para la Persona señalada como Agresor;
- XI. Suspensión temporal sin afectación salarial de la Persona señalada como Agresor;
- XII. Restricción de contacto entre la Víctima y la Persona señalada como Agresor;
- XIII. Asignarle acompañamiento especializado de apoyo psicológico, y
- XIV. Cualquier otra que considere el Comité de Igualdad de Género.

Con el propósito de ejecutar las medidas de protección de forma adecuada, la Universidad podrá solicitar colaboración a las Instituciones Públicas de servicios especializados en la materia.

Artículo 23. Una vez emitidas las medidas de protección, el Comité de Igualdad de Género deberá instruir al área jurídica, iniciar la investigación del incidente.

Artículo 24. La Universidad tendrá la obligación de denunciar ante las autoridades competentes cualquier caso de Hostigamiento y Acoso Sexual en el que las Víctimas sean menores de edad. La denuncia deberá realizarse de manera inmediata, garantizando el interés superior de niñas, niños y adolescentes.

Artículo 25. Las madres, padres o tutores legales de menores involucrados en casos de Hostigamiento y Acoso Sexual, deberán ser notificados de forma inmediata y tendrán derecho a:

- I. Conocer los reglamentos y protocolos vigentes de la Universidad;
- II. Recibir orientación sobre los pasos a seguir para presentar quejas o denuncias dentro y fuera de la Universidad;
- III. Dar seguimiento a las denuncias interpuestas fuera de la Universidad, y

- IV. Comunicar a las autoridades universitarias cualquier observación de cambios conductuales del menor vinculados a posibles casos de violencia.

TÍTULO IV. DE LA ETAPA DE INVESTIGACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN

CAPÍTULO ÚNICO. DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN

Artículo 26. La persona titular del área jurídica llevará a cabo la investigación del incidente de Hostigamiento y Acoso Sexual o cualquier otra forma de Violencia contra las Mujeres en la Universidad. Dentro de sus facultades estarán las siguientes:

- I. Asesorar materia jurídica a las autoridades de la Universidad.
- II. A solicitud de la Víctima, proporcionar orientación y acompañamiento ante otras instancias, tales como la Fiscalía General de Justicia del Estado, a través de la Fiscalía Especializada en Delitos contra las Mujeres; la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca; y/o la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública, sin que ello implique asumir su representación jurídica.
- III. Realizar las diligencias necesarias para investigar la denuncia realizada, a fin de recabar los datos de prueba que considere pertinentes como testimoniales, videos, documentos o cualquier otra probanza que pueda dar indicios de la realización de la conducta denunciada, sin prejuicios de género, ni discriminación y sin emitir juicios anticipados sobre la veracidad de la denuncia presentada.

El periodo destinado para la investigación no podrá exceder de quince días hábiles.

Artículo 27. La Persona señalada como Agresor deberá contar con garantía de audiencia y debido proceso siendo sus derechos los siguientes:

- I. Ser informada sobre las acusaciones en su contra y los procedimientos que se seguirán tomando en cuenta el principio rector de presunción de inocencia;
- II. Presentar su versión de los hechos y a defenderse de las acusaciones. Esto puede incluir la presentación de pruebas y testigos a su favor;
- III. Derecho a la privacidad, entendiendo la información relacionada con el caso debe ser manejada de manera confidencial y solo compartida con las personas involucradas en el proceso, y
- IV. A un proceso imparcial y justo, en el que se respeten sus derechos, brindándole la oportunidad de ser escuchada.

Artículo 28. Una vez concluida la investigación, el área jurídica de la Universidad deberá dar cuenta ante el Comité de Igualdad de Género, que sesionará, de forma extraordinaria, dentro del día hábil siguiente para emitir la resolución correspondiente, la cual establecerá

la proporcionalidad entre el hecho denunciado y las medidas disciplinarias, sanciones y canalización del caso a instancias competentes.

TÍTULO V. DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS

CAPÍTULO ÚNICO. DE LA DETERMINACIÓN Y APLICACIÓN DE SANCIONES

Artículo 29. En el marco de la transformación de los procesos educativos con perspectiva de género, la sanción o medida disciplinaria que se aplique a las personas señaladas como Agresores, en los casos de la sanción de la Violencia contra las Mujeres, se tendrán implícitas medidas complementarias de formación, así como habilidades de solución de conflictos, mismas que deberán traducirse en cambios concretos en el entorno, garantizando que las mujeres y personas involucradas puedan recobrar la confianza y seguridad.

Artículo 30. Las sanciones aplicables para el Hostigamiento y Acoso Sexual se considerarán graves, para el caso de cualquier otra forma de Violencia contra las Mujeres, la autoridad competente determinará la sanción con perspectiva de género, atendiendo el nivel de impacto en la víctima, la reincidencia y las circunstancias en que ocurrieron los hechos.

Las siguientes sanciones disciplinarias son de carácter enunciativo, no limitativo, y podrán ser aplicadas de manera concurrente cuando así corresponda:

- I. Si es Alumnado:
 - a) Amonestación por escrito: En caso de una primera falta de menor gravedad, con advertencia de sanciones más severas en caso de reincidencia;
 - b) Suspensión temporal: Separación de la Universidad por un período determinado;
 - c) Trabajo comunitario: Participación en actividades que promuevan la reflexión y la reparación del daño causado, así como fomentar un ambiente de respeto y equidad de género;
 - d) Pérdida de beneficios institucionales: reconocimientos, apoyos u otros beneficios otorgados directamente por la Universidad;
 - e) Formación: Se establecerán programas de concientización y reflexión, mismos que serán obligatorios, o
 - f) Expulsión: La Universidad podrá determinar su baja definitiva.
- II. Si es personal de base o sindicalizado, administrativo, docente y/o directivo, o de cualquier otra modalidad de contratación:

- a) Amonestación por escrito: En caso de una primera falta de menor gravedad, con advertencia de sanciones más severas en caso de reincidencia;
- b) Formación: Se establecerán programas de concientización y reflexión, mismos que serán obligatorios;
- c) Suspensión temporal: Separación de sus funciones o actividades dentro de la Universidad, por un período determinado, o
- d) Destitución o rescisión de contrato: En casos graves, la Universidad podrá determinar la destitución o la terminación de la relación laboral.

Artículo 31. Las sanciones establecidas serán independientes de cualquier otra sanción de carácter laboral, administrativo, comunitario, civil o penal. En caso de que los hechos configuren delitos o infracciones administrativas distintas, la Universidad deberá dar vista a las autoridades competentes, cuando así lo determine la normatividad aplicable.

TÍTULO VI. DEL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE CASOS

CAPÍTULO ÚNICO. DEL REGISTRO Y MONITOREO CONTINUO

Artículo 32. La titular de la Instancia para la Igualdad de Género de la Universidad deberá ingresar la información de los casos de Violencia contra las Mujeres, Hostigamiento y Acoso Sexual, atendidos o identificados, al Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BANAVIM), con el propósito de generar reportes estadísticos que permitan implementar acciones de prevención y erradicación de la violencia de género, así como brindar un adecuado seguimiento a cada caso registrado.

Artículo 33. La titular de la Instancia para la Igualdad de Género reportará a la Secretaría de Educación Pública las incidencias de activación del protocolo de manera anual o cuando así lo solicite.

Bibliografía

Acuerdo Secretarial 04/04/25.- Por el que se emite el Modelo de Protocolo Homologado para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, hostigamiento y acoso sexual en las Instituciones Educativas de tipo Medio superior y Superior del Estado de Oaxaca.
<https://periodicooficial.oaxaca.gob.mx/files/2025/04/EXT-IEEPO-2025-04-04.pdf>

Acuerdo Secretarial 24/06/24.- Por el que se emiten los lineamientos para el funcionamiento de las Instancias de Igualdad de Género de las Instituciones Educativas del Estado de Oaxaca y sus Redes de Operación Territorial.

<https://periodicooficial.oaxaca.gob.mx/files/2024/06/EXT-SEP-2024-06-24.pdf>

Cerva, D. (2017). Desafíos para la institucionalización de la perspectiva de género en instituciones de educación superior en México. Una mirada a los contextos organizacionales. *Revista Punto Género*, 8, pp. 20-38.

Congreso del Estado de Oaxaca. (1922). *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca*.
[https://teeo.mx/images/sentencias/Constitucion_Politica_del_Estado_Libre_y_Soberano_de_Oaxaca_\(Ref_dto_613_aprob_LXVI_Legis_12_marzo_2025_PO_Extra_14_marzo_2025\).pdf](https://teeo.mx/images/sentencias/Constitucion_Politica_del_Estado_Libre_y_Soberano_de_Oaxaca_(Ref_dto_613_aprob_LXVI_Legis_12_marzo_2025_PO_Extra_14_marzo_2025).pdf)

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará). <https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>

Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW). <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>

H. Congreso del Estado Libre y Soberano de Oaxaca LXIV Legislatura Constitucional. (2009). *Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de Género*.
[https://www.congresoaxaca.gob.mx/docs65.congresoaxaca.gob.mx/legislacion_estatal/Ley_Estatal_de_Acceso_de_las_Mujeres_a_una_vida_libre_de_violencia_de_genero_\(Ref_Dto_2113_LXV_Legis_aprob_3_abril_2024_PO_16_33_a_secc_20_abr_2024\).pdf](https://www.congresoaxaca.gob.mx/docs65.congresoaxaca.gob.mx/legislacion_estatal/Ley_Estatal_de_Acceso_de_las_Mujeres_a_una_vida_libre_de_violencia_de_genero_(Ref_Dto_2113_LXV_Legis_aprob_3_abril_2024_PO_16_33_a_secc_20_abr_2024).pdf)

Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) (2024). Mecanismo para la prevención y atención del hostigamiento y acoso sexual desde una perspectiva intercultural. INMUJERES.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>

Medina-Medina, B. S & Cienfuegos-Martínez, Y. I. (2021). Análisis de protocolos universitarios contra el hostigamiento y acoso sexual en México. *Reencuentro*, 79, pp. 47-68.

Universidad del Istmo. (2015). *Reglamento Interno de la Universidad del Istmo*.
https://www.unistmo.edu.mx/web/p_nuestra_universidad/DocsUNISTMO/EXT-REGLAUNIVISTMO-2015-10-23.pdf

Universidad del Istmo. (2016). *Reglamento General de Posgrado*.

https://www.unistmo.edu.mx/web/p_nuestra_universidad/DocsUNISTMO/REGLAMENTO_FINAL_POSGRADO.pdf

Universidad del Istmo. (2024A). *Reglamento Interior de Trabajo.*

https://www.unistmo.edu.mx/web/p_nuestra_universidad/DocsUNISTMO/Reglamento Interior de Trabajo UNISTMO 2024.PDF.pdf

Universidad del Istmo. (2024B). *Reglamento del Personal Académico de la Universidad del Istmo.*

https://www.unistmo.edu.mx/web/p_nuestra_universidad/DocsUNISTMO/Reglamento de Personal Academico UNISTMO 2024.PDF.pdf

Universidad del Istmo. (2024C). *Reglamento de Estudiantes de Licenciatura.*

https://www.unistmo.edu.mx/web/p_nuestra_universidad/DocsUNISTMO/Reglamento de Estudiantes UNISTMO 2024.PDF.pdf

Varela Guinot, E. (2020). Las universidades frente a la violencia de género. El alcance limitado de los mecanismos formales. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, LXV (238), pp. 49-80.



Protocolo para la prevención, atención y sanción de la violencia de género



Ámbito de aplicación y actores

El Protocolo es obligatorio para todas las personas que integran la Universidad del Istmo.

Es aplicable a casos de hostigamiento sexual, acoso sexual, abuso sexual, ciberacoso, violencia sexual y todo tipo de violencia de género.

Puedes interponer una queja o denuncia ante:

Persona
Consejera

Instancia de
Igualdad de Género

Comité de Igualdad
de Género

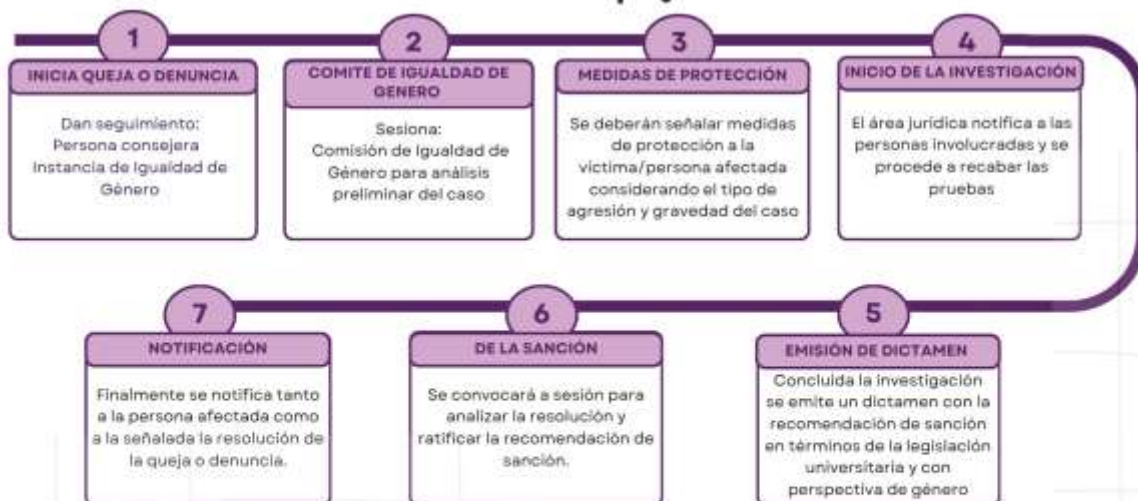
Vías de atención a la queja o denuncia

Primer vía: acercarse a la
Persona Consejera.

Segunda vía: Persona Consejera, Instancia
de Igualdad de Género, Comité de
Igualdad de Género

Tercer vía: escribir un correo
electrónico a
instancia.genero@unistmo.edu.mx

Proceso de atención a la queja o denuncia



**¡CONSTRUYAMOS JUNTAS Y JUNTOS UNA
UNIVERSIDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO!**

Puedes consultar el protocolo en la siguiente liga:
https://www.unistmo.edu.mx/web/igenero/normatividad/Protocolo_Unistmo_2025.pdf
 Mayores informes: Instancia de Igualdad de Género
 E-mail: instancia.genero@unistmo.edu.mx



FORMATO DE QUEJAS O DENUNCIAS

FORMATO DE ATENCION DE QUEJAS O DENUNCIA PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

FECHA _____

NOMBRE DE LA PERSONA QUE DENUNCIA

DOMICILIO O DIRECCION ELECTRONICA PARA RECIBIR INFORMES

BREVE RELATO DE LA SITUACION DE VIOLENCIA A DENUNCIAR/REPORTAR

DATOS DEL VIOLENTADOR/VINCULO CON EL VIOLENTADOR

LA INFORMACION CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO ES Estrictamente CONFIDENCIA Y SOLO SERA UTILIZADA PARA LOS FINES ESTABLECIDOS EN EL PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y ATENCION DE QUEJAS O DENUNCIAS EL COMITÉ DE IGUALDAD DE GÉNERO Y DE LA INSTANCIA DE IGUALDAD DE GÉNERO DE LA UNIVERSIDAD DEL ISTMO



OAXACA
GOBIERNO DEL ESTADO

MUJERES
SECRETARÍA DE LAS MUJERES

VIOLENTÓMETRO

Asesinar (Feminicidio)
Mutilar
Violar
Abusar o acosar sexualmente
Forzar a una relación sexual
Amenazar de muerte
Difundir contenido íntimo en medios digitales
Amenazar con objetos o armas
Chantajear con publicar contenido íntimo
sino se cumplen exigencias (Sextorsión)

**¡NECESITAS
AYUDA
PROFESIONAL!**

Encerrar o aislar
Patear
Cachetear
Empujar o jalonear
Pellicar o arañar
Caricias agresivas
Manosear
Destruir artículos personales
Controlar o prohibir

**¡REACCIONA!
NO TE DEJES
DESTRUIR**

Intimidar o amenazar
Humillar en público
Ridiculizar u ofender
Descalificar
Acosar / Stalkear redes sociales
Culpabilizar
Celar
Ignorar o "ley del hielo"
Mentir o engañar
Chantajear
Bromas hirientes

**¡CUIDADO!
LA VIOLENCIA
AUMENTARÁ**

Todos los servicios son GRATUITOS
Cero tolerancia a la violencia



FISCALÍA
ESPECIALIZADA
 EN LA ATENCIÓN
 A DELITOS CONTRA
 LA MUJER POR MUJER
 DE CERO TOLERANCIA

DENUNCIA EN LÍNEA
fge.oaxaca.gob.mx



**CEATI
MUJERES**
COMITÉ ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA MUJER

ATENCIÓN A USUARIAS:
 951 207 26 66
 Calle República del Salvador
 No. 112, Colonia América Sur







FORMATO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE PRIMER CONTACTO

No. de folio o expediente

Fecha Hora

DATOS GENERALES DE LA USUARIA					
NOMBRE ORIGEN Y VECINDAD					
Selecciona con una X la respuesta correcta:					
¿Requiere de persona que traduzca su lengua?				Sí	No
Si la respuesta a la pregunta anterior es sí, describa la lengua que habla:					
Requiere de persona intérprete?				Sí	No
Nombre:					
Edad	Fecha de nacimiento		CURP:		Nacionalidad
Lugar de origen		Agencia o colonia	Municipio	Estado	País
Domicilio actual		Agencia o colonia Municipio			
Calle o avenida	N° de casa	C.P.	Referencias de ubicación de domicilio		
Teléfono de casa		Teléfono celular			

ESTADO CIVIL					
Selecciona con una X la respuesta correcta y escribe lo solicitado					
Soltera	Casada	Separada	Divorciada	Divorcio en trámite	Concubinato/unión libre
Tiempo de convivencia			Tiempo de divorciada		
¿Cuándo se inició trámite de divorcio?			Tiempo de matrimonio		Tiempo de separación

SITUACIÓN DE SALUD							
Selecciona con una X la respuesta correcta y escribe lo solicitado							
¿Se encuentra en estado de embarazo?						Sí	No
Tiempo de embarazo que tiene							
¿Tiene alguna discapacidad?	No		Sí		Especificar:		
¿Tiene algún padecimiento de salud física o mental?	No		Sí		¿Cuál?		
¿Ha recibido algún tratamiento?	No		Sí		¿Dónde?		
¿Consume medicamentos?	No		Sí		¿Cuáles?		
Motivo:							
¿Cuenta con servicio médico de salud?							
No	INSABI	ISSSTE	PEMEX	SEDENA	ISSFAM	IMSS	Otro:

¿Padece algún tipo de alergia?	No		Sí		¿Cuál?
¿Es alérgica a algún medicamento?	No		Sí		¿Cuál?
¿Ha tenido o tiene problemas por consumo de drogas o alcoholismo?	No		Sí		¿En dónde?
¿Ha recibido tratamiento?	No		Sí		Frecuencia de uso / consumo

LENGUA									
¿Qué lenguas habla? (Subrayar)									
Español	Mazateco	Chatino	Zapoteco	Chontal	Chocholteca	Mixe	Triqui	Chinanteco	Ikoots
Ixcateco	Cuicateco	Huave	Tzotzil	Zoque	Tlapaneco	Yaqui	Náhuatl	Mixteco	Triqui
Tzeltal	Totonaco	Tojolabal	Otro, especificar:						

GRUPO ÉTNICO									
¿Se identifica como perteneciente a un grupo étnico, indígena o afromexicano?:									
No _____ Si _____									
A qué grupo: (subrayar)									
Español	Mazateco	Chatino	Zapoteco	Chontal	Chocholteca	Mixe	Triqui	Chinanteco	Ikoots
Ixcateco	Cuicateco	Huave	Tzotzil	Zoque	Tlapaneco	Yaqui	Náhuatl	Mixteco	Triqui
Tzeltal	Totonaco	Tojolabal	Otro, especificar:						

ESCOLARIDAD							
Selecciona con una X la respuesta correcta							
¿Sabe leer y escribir?						Sí	No
Primaria	Concluida		En curso		Interrumpida		
Secundaria	Concluida		En curso		Interrumpida		
Bachillerato/preparatoria	Concluida		En curso		Interrumpida		
Universidad:	Concluida		En curso		Interrumpida		
Especialidad:	Concluida		En curso		Interrumpida		
Maestría:	Concluida		En curso		Interrumpida		
Doctorado:	Concluido		En curso		Interrumpido		
Otro:							

VIVIENDA, SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA			
Escribe lo solicitado y subraya la respuesta correcta			
Tiempo de residencia en domicilio actual:			
¿Quién es la persona propietaria?:			
Con quién(es) vive actualmente:			
Cuenta con casa propia	Casa en Renta	Casa en Comodato (prestada para uso)	Casa compartida
Cuenta con agua potable	Cuenta con servicio de luz eléctrica	Cuenta con el servicio de drenaje	
¿La vivienda es de fácil acceso o salida a calle principal? (si existe hondonada, barranco, riachuelo, etc..) especificar condiciones que compliquen el acceso o salida rápida de la vivienda.			

--

INTENTOS DE SALIDA DE LA USUARIA DEL DOMICILIO/HOGAR (RESPONDER SÓLO SI APLICA AL TIPO Y MODALIDAD DE LA VIOLENCIA) ¿Ha intentado salir de su domicilio/hogar con motivo de la violencia sufrida sin lograrlo? (Describir)

Fecha	situación por la que intentó salir del domicilio	Motivo que frustró el intento

Observaciones o comentarios:

DATOS FAMILIARES Y POSIBLES REDES DE APOYO DE LA USUARIA

FAMILIA

Número de hijas			Número de hijos					
Nombre de hijas e hijos	Sexo	Edad	Ocupación	Nivel de estudios	Institución escolar o centro de trabajo	Nombre del Padre	Le considera red de apoyo?	Tipo de apoyo (moral, económico, asesoría u orientación, traslado, alojamiento, empleo cuidado de hijas e hijos u otro, especificar)

Nombre de la madre	Edad	Ocupación	Nivel de estudios	Ocupación	Centro de Trabajo	¿La considera red de apoyo?	Tipo de apoyo (moral, económico, asesoría u orientación traslado, alojamiento, empleo, cuidado de hijas e hijos u otro, especificar)

--	--	--	--	--	--	--	--

Nombre del padre	Edad	Ocupación	Nivel de estudios	Ocupación	Centro de Trabajo	¿Lo considera red de apoyo?	Tipo de apoyo (moral, económico, asesoría u orientación, traslado, alojamiento, empleo, cuidado de hijas e hijos u otro, especificar)

Nombre de hermanas y hermanos	Sexo	Edad	Ocupación	Nivel de estudios	Ocupación	Centro de Trabajo	Le considera red de apoyo?	Tipo de apoyo (moral, económico, asesoría u orientación, traslado, alojamiento, empleo, cuidado de hijas e hijos u otro, especificar)

OTRAS REDES DE APOYO DE LA USUARIA (PERSONAS FÍSICAS)							
Nombre	Sexo	Tipo de Relación	Edad	Ocupación	Dirección	Teléfono u otra forma de contacto	Tipo de apoyo (moral, económico, asesoría u orientación, traslado, alojamiento, empleo, cuidado de hijas e hijos u otro, especificar)

OTRAS REDES DE APOYO DE LA USUARIA (PERSONA MORAL/INSTITUCIÓN GUBERNAMENTAL U ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL)				
Nombre	Domicilio/ubicación	Área/unidad de enlace	Teléfono u otra forma de contacto	Tipo de apoyo (económico, asesoría u orientación, traslado, alojamiento, empleo, cuidado de hijas e hijos u otro, especificar)

ACTOS DE VIOLENCIA				
¿Qué actos de violencia se han realizado por el victimario o violentador en su contra, y/o de sus hijas e hijos?				
Selecciona con una X la respuesta correcta				
Ignorar		Celar		Golpear con palo o macana
Gritar		Insultar		Golpear con tubo
Descalificar		Humillar		Navajear
Sujetar		Escupir		Machetear
Condicionar derechos		Empujar		Martillear
Presionar		Hostigar		Privar de la libertad
Amenazar con causar daño o suicidarse		Patear		Quemar con fuego
Chantajear		Pellizcar		Quemar con ácido
Quemar con plancha		Quemar con fierro		Quemar con combustible
Ridiculizar		Morder		Balacear
Prohibir ejercicio de derechos		Puñetear		Asfixiar
Controlar comportamientos, revisar celular, email, redes sociales		Pisotear		Violar
Romper objetos personales		Estrangular		Realizar tocamientos sexuales forzados/acoso sexual
Ocultar documentos o bienes de la víctima		Rasguñar		Sujeción mediante ataduras
Aventar objetos		Cachetear		Aislar o encerrar
Destrucción de bienes valores o enseres domésticos		Jalar cabello		Dejar sin comer o no proveer alimentos
Controlar forma de vestir		Jalar orejas		Forzar a hacer o a participar en actos contra la voluntad o ilegales
Burlas		Coscorronear		Intento de privar de la vida a personas (feminicidio/homicidio)
manazos		Privar de la vida a mascotas/animales domésticos		Privar de la vida a personas (Feminicidio/homicidio)
Inmovilizar		Amordazar		Ahorcar
Perseguir/acorralar		Vigilar		Espiar/acechar
Restringir el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos políticos- electorales o de las prerrogativas inherentes a un cargo público		Suspender el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos políticos-electorales o de las prerrogativas inherentes a un cargo público		Impedir el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos políticos- electorales o de las prerrogativas inherentes a un cargo público

Menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos políticos- electorales o de las prerrogativas inherentes a un cargo público	Anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos políticos-electorales o de las prerrogativas inherentes a un cargo público	Inducir u obligar a tomar decisiones político-electorales en contra de su voluntad	
Imponer exceso de trabajo/horarios o jornadas ilegales, extenuantes e inhumanas	Castigar despidiendo injustificadamente del trabajo	Aislar, encerrar y/o incomunicar	
Esclavizar/obligar a trabajar sin pago alguno	Discriminar/tratar diferenciadamente en perjuicio de derechos	Obligar a prostituir	
Quitarle su dinero	Ignorar/ tratar con indiferencia	Impedir decidir sobre su cuerpo y/o vida sexual	
Impedir maternidad segura y/elegida o número de hijas e hijos	Impedir interrupción legal y segura de embarazo por violación	Exponer, difundir o reproducir audios o videos de contenido sexual íntimo sin consentimiento, a través de medios tecnológicos	
Amenaza con quitarle a las hijas e hijos	Amenaza con causare daños a personas queridas o redes de apoyo	Amenaza con suicidarse	
Otros, especificar:			
¿Cuál es el acto más común?			
¿Con qué frecuencia se realiza?			
Observaciones o comentarios:			

ARMAS, OBJETOS U OTROS MEDIOS MATERIALES UTILIZADOS EN ACTOS DE VIOLENCIA PARA DOMINAR, CONTROLAR O SOMETER.		
¿Qué tipo de armas u objetos ha utilizado el violentador o victimario para violentarle a usted, sus hijas e hijos, u otras personas que la viven directa o indirectamente?		
Selecciona con una X la respuesta correcta		
ARMAS, OBJETOS, U OTROS MEDIOS MATERIALES		OBSERVACIONES/COMENTARIOS
Palo/macana/tubo		
Navaja/cuchillo		
Pica hielo		
Cinturón/cable		
Navaja/cuchillo		
Martillo		
Machete		
Tijeras		
Desarmador		
Cuerdas		
Combustible		
Ácido		

Arma de Fuego (especificar de qué tipo)		
Otras, especificar:		
¿Cuál es el arma, objeto o medio material de uso más común?:		
¿Con qué frecuencia la usa?:		
Observaciones o comentarios:		

CONSECUENCIAS O EFECTOS DE LA VIOLENCIA				
¿Qué consecuencias o efectos ha producido la violencia en usted, sus hijas e hijos, u otras personas que la viven directa o indirectamente? (subrayar)				
Ausentismo laboral	Disminución del rendimiento laboral	Ausentismo escolar	Deserción escolar	Trastornos conducta
Trastornos de aprendizaje	Lesiones	Disminución en el rendimiento escolar	Fracturas	Discapacidad Física
Discapacidad mental	Embarazos no deseados	Cefaleas (dolor de cabeza intenso)	Abortos	Prostitución forzada
Adicciones	Disfunción sexual	Trastornos de la conducta alimentaria	Trastornos pseudopsicóticos	Trastornos del desarrollo físico y psicológico
Fugas del hogar	Embarazo adolescente	Niñas(os) en situación de riesgo social (en la calle)	Intento de suicidio	Suicidio
Feminicidio	Homicidio	Salida forzada de comunidad	Pérdida de arraigo	Pérdida de redes de apoyo
Distanciamiento de la familia y seres queridos por la huida	Incomunicación con familiares y seres queridos	Pobreza	Pérdida de empleo	Pérdida de credibilidad, prestigio y/o reconocimiento social
Pérdida de salario	Abandono de Mascotas	Muerte de Mascotas	Pérdida de historial crediticio	Pérdida de derechos políticos
	Pérdida del derecho a ejercer cargo público	Pérdida de buen historial crediticio	Pérdida de mascotas	
Otra, especificar:				
Observaciones o comentarios:				

--

ESTADO ANÍMICO O EMOCIONAL DE LA USUARIA

Con relación a los acontecimientos de violencia, ¿cuál es su estado anímico actual? (Subrayar)						
Con miedo	Enojo	Tristeza	Odio	Falta de concentración	Insomnio/pesadillas	Ansiedad
Coraje	Furia	Decepción	Humillación	Vergüenza	Llanto incontrolado	Deseos homicidas
Sentimiento de soledad	Sentimiento de culpa	Depresión	Vulnerabilidad	Impotencia	Conmoción	Nerviosismo
Paralización	Desorientación	Aturdimiento	Pánico	Compasión	Estrés	Dificultad para comprender
Pensamientos suicidas	Euforia	Aterramiento	Preocupación	Frustración	Irritación	Con fortaleza para enfrentar la violencia/victimario
Otro, especificar:						

TIPOS DE VIOLENCIA IDENTIFICADOS										
Selecciona con una X la respuesta correcta										
Física		Psicológica		Sexual		Económica		Patrimonial		Simbólica
Cibernética o digital		Obstétrica		Vicaria		Política		Contra los derechos sexuales reproductivos		
Feminicida										

MODALIDADES O ÁMBITOS DE LA VIOLENCIA						
Selecciona con una X la respuesta correcta						
Doméstica		Institucional y Política		Laboral		Docente
						Feminicida
						Otra, especificar:

ESCRIBIR EL NIVEL DE RIESGO CON BASE EN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE RIESGOS	
BAJO	
MEDIO	
ALTO	
OBSERVACIONES O COMENTARIOS	

DATOS GENERALES DEL VIOLENTADOR (En caso de conocerlo)				
Nombre:				
Edad	Fecha de nacimiento	CURP	Nacionalidad	
Lugar de origen	Agencia o colonia	Municipio	Estado	País

Domicilio actual		Agencia o colonia			Municipio		
Calle o avenida	N.º de casa		C.P.	Referencias de ubicación de domicilio			
Teléfono de casa:			Teléfono celular:				

ESCOLARIDAD							
Selecciona con una X la respuesta correcta							
¿Sabe leer y escribir?						Si	No
Primaria	Concluida		En curso		Interrumpida		
Secundaria	Concluida		En curso		Interrumpida		
Bachillerato/preparatoria	concluida		En curso		Interrumpida		
Universidad:	Concluida		En curso		Interrumpida		
Especialidad:	Concluida		En curso		Interrumpida		
Maestría:	Concluida		En curso		Interrumpida		
Doctorado:	Concluido		En curso		Interrumpido		
Otro:							

INDICADORES DE RIESGO PARA LA VÍCTIMA POR LA PELIGROSIDAD DEL VIOLENTADOR				
Selecciona con una X la respuesta correcta				
¿Tiene antecedentes penales por delitos relacionados con la violencia?			Si	No
Motivo:				
¿Pertenece a un grupo policiaco, político, militar, de seguridad u otro similar?			Si	No
¿Cuál?:				
¿Posee, porta o utiliza armas de fuego?			Si	No
¿Qué tipo de armas posee, utiliza o porta?:				
Practica artes marciales?			Si	No
¿Cuál?				
¿Pertenece a algún grupo delincuencial?			Si	No
¿Cuál?				
¿Tiene vínculos o relación cercana con personas o grupos delincuenciales?			Si	No
¿Qué personas o grupos?				
¿Consume drogas o alcohol?			Si	No
¿Especificar cuál?		¿Con que frecuencia?		
¿Posee poder político (de gobierno, partido político, sindicato, ONG's, etc)?			Si	No
Especificar:				
¿Sabe si tiene antecedentes de vivir violencia en su familia de origen?			Si	No
¿En qué consistió?				
¿Sabe si tiene antecedentes de ejercer violencia en el trabajo?			Si	No
¿En qué consistió?				
Observaciones / comentarios				

--

CONDICIONES DE SALUD DEL VIOLENTADOR									
Selecciona con una X la respuesta correcta									
¿Tiene alguna discapacidad?	Si		No		¿Cual?				
¿Tiene algún padecimiento de salud?			Si		No		¿Cual?		
¿consume medicamentos?	Si		No		¿Cuales?				
Motivo									
¿Ha recibido tratamiento por consumo de drogas o alcohol?	Si		No		¿En dónde?				

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS Y SEÑAS PARTICULARES DEL VIOLENTADOR (Describir)					
Estatura		Peso aproximado		Complexión	
Cabello (color, tipo, largo)					
Ojos (color, tamaño, forma)					
Cejas (forma, color)					
Piel (tonalidad, vello)					
Nariz (tamaño, forma)					
Boca (tamaño, forma, color de labios)					
Dientes (color, tamaño)					
Barba (color, forma, abundante o escasa)					
Bigote (color, forma, abundante o escaso)					
Patillas (color, forma, abundante o escasas)					
Lunares (color, forma, lugar de ubicación)					
Cicatrices (lugar de ubicación, tamaño y forma)					
Tatuajes (lugar de ubicación, color y forma)					
Aretes (tipo, forma, color, tamaño)					
Piercing (tipo, forma, color, tamaño)					
Otras características o señas particulares					

DATOS FAMILIARES Y POSIBLES REDES DE APOYO DEL VIOLENTADOR								
FAMILIA								
Número de hijas			Número de hijos					
Nombre de hijas e hijos	Sexo	Edad	Ocupación	Nivel de estudios	Institución escolar o centro de trabajo	Nombre del Padre	Le considera red de apoyo?	Tipo de apoyo (moral, económico, asesoría u orientación, traslado, alojamiento, empleo cuidado de hijas e hijos u otro, especificar)

Nombre de la madre	Edad	Ocupación	Nivel de estudios	Ocupación	Centro de Trabajo	¿La considera red de apoyo?	Tipo de apoyo (moral, económico, asesoría u orientación traslado, alojamiento, empleo, cuidado de hijas e hijos u otro, especificar)

Nombre del padre	Edad	Ocupación	Nivel de estudios	Ocupación	Centro de Trabajo	¿Lo considera red de apoyo?	Tipo de apoyo (moral, económico, asesoría u orientación, traslado, alojamiento, empleo, cuidado de hijas e hijos u otro, especificar)

Nombre de hermanas y hermanos	Sexo	Edad	Ocupación	Nivel de estudios	Ocupación	Centro de Trabajo	Le considera red de apoyo?	Tipo de apoyo (moral, económico, asesoría u orientación, traslado, alojamiento, empleo, cuidado de hijas e hijos u otro, especificar)

OTRAS REDES DE APOYO DEL VIOLENTADOR (PERSONAS FÍSICAS)

Nombre	Sexo	Tipo de Relación	Edad	Ocupación	Dirección	Teléfono u otra forma de contacto	Tipo de apoyo (moral, económico, asesoría u orientación, traslado, alojamiento, empleo, cuidado de hijas e hijos u otro, especificar)

OTRAS REDES DE APOYO DEL VIOLENTADOR (PERSONA MORAL/INSTITUCIÓN GUBERNAMENTAL U ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL)				
Nombre	Domicilio/ubicación	Área/unidad de enlace	Teléfono u otra forma de contacto	Tipo de apoyo (económico, asesoría u orientación, traslado, alojamiento, empleo, cuidado de hijas e hijos u otro, especificar)

ACCIONES REALIZADAS POR LA USUARIA ANTERIORMENTE CON MOTIVO DE LA VIOLENCIA					
DENUNCIAS, DEMANDAS U OTRAS ACCIONES LEGALES O SERVICIOS INSTITUCIONALES ANTERIORMENTE SOLICITADOS. (seleccionar entre las opciones si anteriormente, con motivo de la violencia, realizó alguna acción o solicitó servicios de atención)					
Selecciona con una X la respuesta correcta					
Denuncia	Demanda de divorcio	Demanda de guarda y custodia	Demanda de Pensión alimenticia	Demanda de reconocimiento de paternidad	Separación de cónyuges
Órdenes de protección	Activación de Alerta Rosa.	Activación de Alerta AMBER.	Solicitud de referencia a un refugio de atención a mujeres víctimas de violencia de género o casa de medio camino.		
Demanda laboral		Queja en contra de autoridad		Presentar queja por violencia política	
Atención psiquiátrica	Atención psicológica	Atención tanatológica		Atención de trabajo social	
Con base en la pregunta anterior, y las opciones seleccionadas, describir brevemente si lo recuerda, ante qué autoridad acudió, el lugar y la fecha.					

--

ESTRATEGIAS DE ACCIÓN		
Acciones y servicios que la usuaria requiere y solicita, encaminadas a resolver la situación de violencia.		
Selecciona con una X la respuesta correcta		
ACCIÓN		OBSERVACIONES
Asesoría/orientación/acompañamiento o representación jurídica		
Interposición de denuncia		
Activación de Alerta Rosa		
Activación de Alerta AMBER		
Referencia a un Refugio para mujeres víctimas de violencia de género		
Referencia a un Refugio para mujeres víctimas de trata de personas		
Incorporación a casa de tránsito o medio camino		
Emisión de órdenes de protección o medidas cautelares		
Inicio/continuación de juicio de divorcio		
Inicio/continuación de juicio de pensión alimenticia		
Inicio/continuación de juicio de guarda y custodia		
Inicio/continuación de juicio de reconocimiento de paternidad		
Separación de cónyuges		
Atención médica		
Atención psiquiátrica		
Atención psicológica		
Atención de trabajo social		
Atención tanatológica		
Orientación y acompañamiento para elaborar, plan de seguridad o emergencia		
Otra, especificar		

INSTITUCIÓN O ÁREA INTERNA A LA QUE SE REFIERE A LA USUARIA		
REFERENCIA INTERNA		
Selecciona con una X la respuesta correcta		
ÁREA		OBSERVACIONES/COMENTARIOS
Dirección o Coordinación		
Área Jurídica		
Área Psicológica		
Área Médica/Enfermería		
Área Trabajo Social		
Área Pedagógica/ludoteca		
Área de Tanatología		
Otra, Especificar		

REFERENCIA EXTERNA		
Selecciona con una X la respuesta correcta		
INSTITUCION		OBSERVACIONES /COMENTARIOS
Fiscalía General de la República		
Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia Contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA),		
Instituto Nacional de Atención al Migrante		
Refugio Especializado en Trata de Personas		
Centros o unidades de atención integral especializada y multidisciplinaria a mujeres víctimas de violencia de género		
Fiscalía General del Estado/Fiscalía Especializada		
Seguridad Pública del Estado		
Juzgados Penales		
Juzgados Familiares		
Juzgados Civiles		
Juzgados Federales		
Defensoría pública.		
Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblos de Oaxaca		
Centro PAIMEF de Atención Integral a Mujeres en Situación de Violencia de Género		
Centro de Justicia para la Mujer. Especificar dónde.		
Refugio de Atención a Víctimas de Violencia de Género		
Casa de Medio Camino o casa de tránsito		
Organización de la Sociedad Civil. Especificar cuál		
Servicios Médicos de Salud Pública, especificar cuál		
Institución de Asistencia Social, especificar cuál		
Refugio de Atención a Migrantes		
Seguridad Pública/Policiá Municipal		
Instituto Municipal de las Mujeres		
Otra, Especificar.		

PLAN DE SEGURIDAD/EMERGENCIA				
Selecciona con una X la respuesta correcta				
Se realizó plan de seguridad/emergencia	Sí		No	
Observaciones/comentarios				

CIERRE Y RESUMEN DEL CASO

OBSERVACIONES O COMENTARIOS

NOMBRE Y FIRMA DE ENTREVISTA PRESENCIAL DE
PRIMER CONTACTO

NOMBRE DE LA USUARIA