



Gobierno de
México

Mujeres

Secretaría de las Mujeres

¿Qué hacer en la **atención de primer contacto?**

Este material te servirá de apoyo para brindar orientación como persona consejera, facilitando la identificación de aspectos que son fundamentales para ofrecer una atención desde el trato digno; así como para recuperar información para el llenado de tu Formato de atención de primer contacto.

Puntos para abordar durante el encuadre:

1

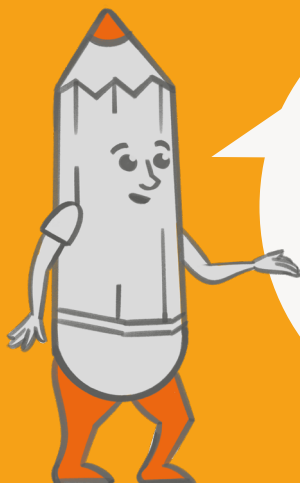
Preséntate como persona consejera y pregunta en qué le puedes servir.

2

Señala que se encuentra en un espacio de **escucha y respeto**.

3

Establece los alcances de la atención. Es necesario decir que no se realizan funciones de representación legal y que no se tiene injerencia en la resolución de la problemática planteada.



Reitera en todo momento que lo que se hable durante la atención será confidencial

Recabar información

En esta parte, la persona que solicita la atención realizará el relato de los hechos, por lo que hay que considerar lo siguiente:

- 1 **Mantén** escucha activa en todo momento

- 2 **Valida** sus emociones

- 3 **Recupera** los datos de la persona que solicita la atención y de la persona presunta agresora, para establecer si hay conductas que puedan constituir **acoso sexual u hostigamiento sexual**.

Información	Presunta víctima	Presunta persona agresora
Nombre		
Sexo		
Edad		
Área de adscripción		
Puesto		
Datos de contacto		
Condiciones de vulnerabilidad		

Recuerda que contar con los datos de la persona que denuncia y de la presunta agresora permite realizar análisis más precisos, para diseñar acciones preventivas y de atención más efectivas.

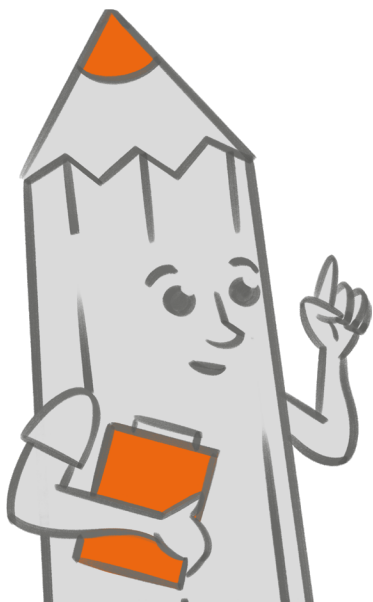
Con base en la relación entre la presunta víctima y la presunta persona agresora, identifica si los hechos pueden constituir:

Acoso sexual

(Entre pares)

Hostigamiento sexual

(Relación jerárquica)



4 Ayuda a la persona a establecer las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos

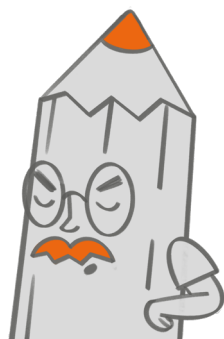
5 Detecta las necesidades de la víctima y define si requiere:

- Medidas de protección
- Canalización a servicios especializados

Evitar

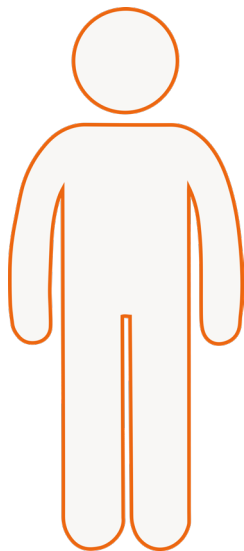
Preguntas que responsabilicen a la víctima, como:

¿Por qué estabas ahí a esa hora?
¿Por qué no te fuiste antes?
¿Qué hiciste para que pasara?
¿No viste las señales?

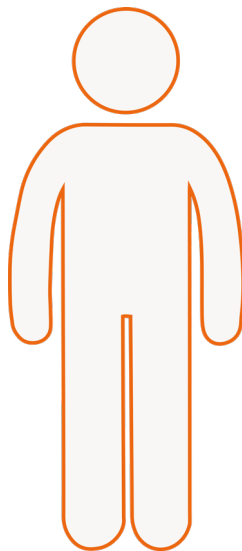


Tampoco debes juzgar, contar tu propia historia, prometer acciones que no te corresponden o abrazar a la víctima para consolarla.

Si la presunta víctima refiere haber sufrido tocamientos, señalen las zonas donde se realizaron.



FRENTE

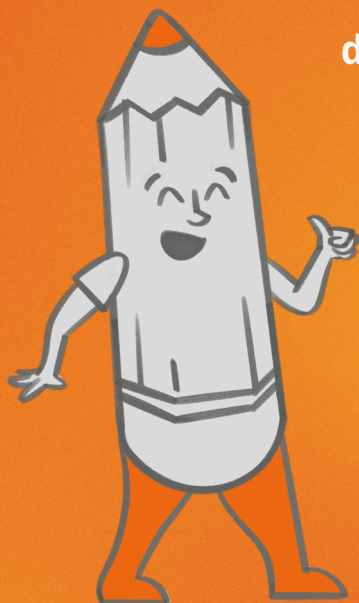


ESPALDA

Con base en el relato, identifica cuáles de las **17 conductas** están presentes:

1. Señales sexuales
 2. Tocamientos
 3. Dar regalos o trato diferenciado como forma de presión para una relación sexual
 4. Conductas dominantes, agresivas o intimidatorias para presionar, como amenazas
 5. Espiar, en el baño o al cambiarse
 6. Chantajes para forzar una relación sexual
 7. Represalias por no aceptar una relación sexual
 8. Condicionar un servicio a cambio de una relación sexual
 9. Comentarios sexuales
 10. Bromas sexuales
 11. Insinuaciones sexuales
 12. Deshumanizar: tratar a la persona como objeto sexual
 13. Preguntas sexuales
 14. Envío de contenido sexual
 15. Difundir información sexual
 16. Insultos o humillaciones de tipo sexual
 17. Exhibicionismo sexuales
- Otra _____

EL CONSENTIMIENTO



debe ser

VOLUNTARIO

INFORMADO

REVERSIBLE

ENTUSIASTA

Si no están presentes estas cuatro características
no podemos inferir que el comportamiento haya sido
consentido

Los casos de HS y AS constituyen
abuso de poder

**EL SILENCIO
NO ES
CONSENTIMIENTO**

Orienta respecto a las vías en las que se puede presentar una denuncia, en caso de que así lo decida la víctima. Esta información debe ser clara y pertinente para asegurar que se comprendan los pasos a seguir.

Vías de atención a denuncias de acoso sexual y hostigamiento sexual

Vía administrativa

Se puede presentar la denuncia ante el Órgano Interno de Control y/o el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés. Se valora preponderantemente la declaración de la presunta víctima. Es la única vía en la que la persona consejera puede dar acompañamiento.

Vía laboral

Se presenta ante el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje, la cual cuenta con la Procuraduría de la Defensa de los Trabajadores al Servicio del Estado, en donde se brinda asesoría y representación legal. Se requiere la presentación de pruebas y señalar los datos completos de la persona agresora y de los posibles testigos.

Vía penal

Se presenta directamente en el Ministerio Público (Fiscalía especializada en materia de delitos sexuales), en donde se asigna una persona asesora jurídica.

IDENTIFICACIÓN

Medidas de protección

Son acciones que tienen como finalidad proteger la integridad física y psicológica de las víctimas, asegurando el acceso a la justicia y la aplicación del debido proceso. Están enfocadas en evitar la revictimización y la repetición del daño, así como garantizar el acceso a la justicia, de manera enunciativa mas no limitativa.

Pueden aplicarse de forma inmediata. Solicítalas al Comité de Ética o al Órgano Interno de Control.

Algunas medidas de protección son:

- **Reubicar o cambiar de área o turno a la persona afectada o al presunto responsable**
- **Autorizar trabajo a distancia cuando sea posible**
- **Restringir el contacto entre la persona agresora y la víctima**
- **Canalizar a la víctima a servicios de apoyo psicológico, médico o social**

CIERRE

Al finalizar la atención, se pueden presentar varios escenarios, los tres principales son:

La persona decide presentar una denuncia por la vía administrativa. Confirma con la presunta víctima el relato de los hechos y pregunta si desea agregar más información, solicita que firme el formato de primer contacto y coméntale que es necesario presentar su denuncia con un escrito dirigido al CE o el OIC.

La persona decide no presentar denuncia. En este caso, debes comentar que, si más adelante requiere nuevamente la atención o si decide presentar la denuncia, podrás brindar la asesoría.

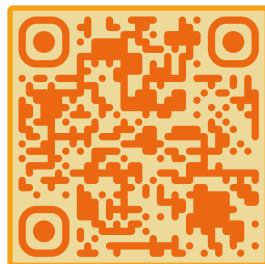
La persona decide presentar una denuncia por la vía laboral o penal. Ante estas vías, la persona consejera no puede brindar acompañamiento, por lo que es necesario proporcionar la información de las unidades locales de atención, en las que podrá recibir asesoría jurídica y psicológica, así como la información de las instancias ante las que podría presentar su denuncia.

Para el cierre de la orientación hay que llevar a cabo lo siguiente:

- **Reafirma la confidencialidad de su información**
 - **Agradece la confianza**
 - **Señala que estarás a disposición para asesorías o acompañamiento que pueda requerir en el marco de tus atribuciones como persona consejera y conforme al protocolo**
 - **Comparte datos de instancias en donde pueda recibir asesoría psicológica y/o legal. Con apoyo de tu Unidad de Género elabora un directorio**
-

En esta liga puedes encontrar las unidades locales de atención que se ubican en la Ciudad de México:

<https://semujeres.cdmx.gob.mx/siemprevivas>





Gobierno de
México

Mujeres
Secretaría de las Mujeres

I.género

formación para el cambio cultural

puntogénero es la plataforma de formación
de la ***Secretaría de las Mujeres***.

Concentra la oferta de capacitación, certificación
y materiales formativos en:

Igualdad sustantiva • Derechos de las mujeres
Vida libre de violencias • Cuidado colectivo



La Formación es Nuestra

Para formarnos en comunidad



Capacitación

Para capacitarnos en línea



Certificación

Para certificar nuestras capacidades



Materiales Formativos

Para estudiar y transmitir



La Formación es NUESTRA

Es una estrategia de *formación autogestiva, comunitaria y en territorio* que fomenta la *organización colectiva* de comunidades e instituciones para propiciar el *cambio cultural en igualdad sustantiva y no violencia*.



Registra

a tu comunidad o institución



Descarga

el manual de formación



Organiza

la actividad con tu comunidad



Envía

las evidencias fotográficas



Recibe

el reconocimiento colectivo

Datos del Comité de Ética



Nombre de contacto

Entidad o dependencia

Teléfono y extensión

Correo institucional

Notas