



## Ruta de primer contacto u orientación para emitir quejas por violencia de género u otros tipos de violencia.

### 1. Objetivo del procedimiento

Proporcionar a la comunidad universitaria adscrita a la Facultad de Enfermería y Nutriología, un primer contacto y/u orientación, para emitir a la Defensoría de los Derechos Universitarios, quejas por temas violencia de género u otros tipos de violencia.

### 2. Alcance

La comunidad de la Facultad de Enfermería y Nutriología, estudiantes, docentes y personal administrativo, adscrito a la misma.

### 3. Responsable

La persona responsable de elaborar, difundir, utilizar y mejorar este procedimiento es la Secretaría Académica de la Facultad de Enfermería y Nutriología, a través del enlace de género nombrado por la Dirección en funciones de la Unidad Académica, así como el área de tutorías.

### 4. Políticas de operación

**4.1** Las políticas de operación emanan del reglamento de la defensoría de los derechos universitarios, igualdad y atención a la violencia de género.

**4.2** Protocolo de actuación en casos de la violencia de género de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

### 5. Frecuencia de revisión

Este procedimiento se revisará, cuando menos, una vez al año ya que el protocolo y el reglamento se revisa y actualiza cada dos años. Esta revisión se hará preferentemente los primeros días del mes de febrero, o antes, si hay algún cambio o mejora significativa en el proceso.

### 6. Vocabulario

**Accesibilidad:** el procedimiento deberá ser asequible para todas las personas y éstas deberán poder participar en igualdad de condiciones y garantizar 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)

**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.

**Confidencialidad:** todas las personas o instancias universitarias que intervengan en el proceso de atención en casos de violencia de género están obligadas a resguardar la privacidad de las partes involucradas, lo que les impide revelar información que pueda llevar a su identificación o conocimiento, a cualquier persona que no esté legal o legítimamente involucrada en dicho proceso. Cuando se vulnere este principio, se aplicarán las sanciones establecidas en la legislación laboral y universitaria vigente. Se cuidará que el uso y manejo de la información, se realice bajo estricta reserva, a efecto de proteger identidad, intimidad y dignidad de los y las involucradas, durante el procedimiento y una vez concluido éste. A menos que la divulgación de algún aspecto de este, sea relevante para proteger a otros miembros de la comunidad universitaria. Todo ello en términos de la normativa de transparencia y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

**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.

Revisión: 01	Código: GEN-E-2-01	Elaboró	Revisó	Aprobó
Fecha de emisión: 2025	Página 1 de 5	Enlace de género FEN	Jefe de Unidad de Calidad	Dirección
Responsable: Secretario Académico				



## Ruta de primer contacto u orientación para emitir quejas por violencia de género u otros tipos de violencia.

**Igualdad y no discriminación:** toda persona integrante de la comunidad universitaria podrá hacer efectivo el contenido del protocolo de actuación y sus derivados, cuando considere que es víctima de violencia de género, independientemente de sus condiciones particulares como: clase social, pertenencia étnica, orientación sexual, edad, sexo o género. Gozarán en todo momento de los mismos derechos e igualdad de circunstancias en su trato.

**No revictimización:** se buscará en todo momento, que la presunta víctima tenga un trato humano, profesional y empático, evitando incurrir en actos que puedan causarle sufrimiento psicológico o emocional, sobre todo aquellas que pudieran exponerla públicamente; le causen contratiempos en su vida cotidiana o pongan en duda su condición de víctima por su estilo de vida, contexto, rol de género o preferencia sexual; o bien, al multiplicar, minimizar, tergiversar, negar o reiterar la explicación del reclamo original de la situación de violencia. La persona afectada deberá ser tratada con respeto en su forma de ser, sentir, pensar y actuar, sin maltrato o trato diferenciado. Asimismo, se deberá evitar que tenga que narrar su historia de violencia a diferentes personas e instancias, a menos que sea estrictamente necesario.

**Perspectiva de género:** todas las instancias involucradas en las actuaciones comprendidas por el protocolo de actuación, debe contar con una metodología que identifique las causas de la desigualdad, injusticia y discriminación de las personas basada en su género; procurando crear condiciones de igualdad y bienestar a través de acciones aplicables a cada situación en particular, ya que se reconoce las necesidades e impactos diferenciados entre hombres y mujeres.

**Persona reclamante:** persona que presenta una reclamación formal ante la Defensoría, en los términos del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención a la Violencia de Género.

**Persona ofensora:** persona señalada en alguna reclamación individual como presunta responsable de un acto violatorio de los Derechos Universitarios, o que aparezca con dicho carácter en alguna investigación oficiosa iniciada por la defensoría.

**Principio pro-persona:** las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

**Respeto a la dignidad humana:** toda persona tiene derecho a ser protegida contra actos que afecten su dignidad. En todo momento se actuará con respeto a los derechos humanos, el libre desarrollo de la persona y el principio de autodeterminación. Como medida de protección es necesario conducirse con oportunidad, empatía, calidez y honestidad. La debida diligencia implica que el procedimiento deberá ser efectuado en un plazo razonable, conforme a los términos previstos en el protocolo, y deberá caracterizarse por una investigación exhaustiva, una sanción proporcional y una reparación suficiente. Se deberá tomar en cuenta las particularidades del caso y brindar a la víctima un enfoque diferenciado en la atención.

**Ruta de atención:** camino o proceso que transita la persona en situación de violencia de género para tener acceso a servicios especializados y a la justicia que les proporcionará el Estado y otras instituciones, a través de disposiciones legales en la materia. Estrategia de intervención psicológica, jurídica y médica para atender a las personas en situación de violencia de género, gracias a la coordinación entre diversas instancias.

**Violencia a través de interpósita persona:** es cualquier acto u omisión que, con el objetivo de causar perjuicio o daño a las mujeres, se dirige contra las hijas y/o hijos, familiares o personas allegadas, ya sea que se tenga o se haya tenido relación de matrimonio o concubinato; o mantenga o se haya mantenido una relación de hecho con la persona agresora; lo anterior aplica incluso cuando no se cohabite en el mismo domicilio.

**Violencia docente:** aquellas conductas que dañen la autoestima de las alumnas con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, académica, limitaciones y/o características físicas, que les infligen maestras o maestros.

**Violencia económica:** es 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.

**Violencia en la comunidad:** son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público.

**Violencia digital:** es toda acción dolosa realizada mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación, por la que se exponga, distribuya, difunda, exhiba, transmita, comercialice, oferte, intercambie o comparta imágenes, audios o videos reales o simulados de contenido íntimo sexual de una persona sin su consentimiento, sin su aprobación o sin su autorización y que le causen daño a la intimidad, privacidad y/o dignidad de las mujeres, que se cometan por medio de las tecnologías de la información.

**Violencia familiar:** es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuya persona agresora tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho. También se considera violencia familiar cuando la persona agresora tenga responsabilidades de cuidado o de apoyo, aunque no tenga una relación de parentesco.

Revisión: 01	Código: GEN-E-2-01	Elaboró	Revisó	Aprobó
Fecha de emisión: 2025	Página 2 de 5	Enlace de género FEN	Jefe de Unidad de Calidad	Dirección
Responsable: Secretario Académico				



## Ruta de primer contacto u orientación para emitir quejas por violencia de género u otros tipos de violencia.

**Violencia física:** es cualquier acto que infringe daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma, objeto, ácido o sustancia corrosiva, cáustica, irritante, tóxica o inflamable o cualquier otra sustancia que, en determinadas condiciones, pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas.

**Violencia institucional:** son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen, utilicen estereotipos de género o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.

**Violencia patrimonial:** es 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.

**Violencia psicológica:** es 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.

**Violencia sexual:** es 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 se puede dar en el espacio público o privado, que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto.

**Violencia laboral:** la negativa ilegal a contratar a la víctima o respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, las conductas referidas en la Ley Federal del Trabajo, la explotación, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo el periodo de lactancia previsto en la ley y todo tipo de discriminación por condición de género.

**Violencia de Género:** Cualquier acto u omisión considerado como violento o discriminatorio por razón de género o sexo, realizado por una persona o grupo de personas parte de la comunidad universitaria o personas externas a ella y que tengan una relación con la mismo o se encuentren en su espacio físico por cualquier motivo y dirigido a un integrante de la propia comunidad universitaria, que resulte en un daño físico, sexual, psicológico o moral.

### 7. Enlace con información documentada controlada

Código	Nombre del documento controlado
GEN-E-3-01	Reporte de quejas por violencia de género u otros tipos de violencia

### 8. Desarrollo del método

No.	Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1	<b>Recepción de la persona.</b>	Se presenta el enlace que escuchará a la persona reclamante.	Enlace de género Autoridad académica designada por la Facultad.
2	<b>Escucha activa.</b>	Escuchar de manera activa el relato de la persona reclamante.	Enlace de género Autoridad académica designada por la Facultad.



## Ruta de primer contacto u orientación para emitir quejas por violencia de género u otros tipos de violencia.

3	<b>Brindar orientación.</b>	Orientar a la persona reclamante sobre los actos que consideran constitutivos de violencia de género u otro tipo de violencia estipulada en el protocolo.	Enlace de género Autoridad académica designada por la Facultad.
4	<b>Informar las posibles alternativas de solución.</b>	Explicar a la(s) persona(s) reclamantes sobre las posibles alternativas de solución, en caso de que quiera iniciar un proceso legal en contra de un acto de violencia de género.	Enlace de género Autoridad académica designada por la Facultad.
5	<b>Canalizar con expertos.</b>	En caso de requerirse, se canaliza a otras áreas de la universidad o externas a ella para brindar apoyos: médico, psicológico, jurídico y/o de trabajo social.	Enlace de género Autoridad académica designada por la Facultad.
6	<b>Registro de atención de primer contacto u orientación.</b>	Se realiza registro por escrito de los hechos ocurridos en el primer contacto de atención u orientación previo consentimiento y acuerdo de la persona reclamante (GEN-E-3-01).	Enlace de género Autoridad académica designada por la Facultad.
7	<b>Cierre del proceso de primer contacto u orientación.</b>	Se archiva el registro por escrito garantizando la confidencialidad y secrecía a la persona reclamante. 24 o 48 horas posteriores, la autoridad académica en funciones da seguimiento al caso según la alternativa de solución elegida por la persona reclamante.	Autoridad académica designada por la Facultad.

### 9. Diagrama de flujo

N/A

### 10. Control y retención de información documentada

Información documentada / Código	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Disposición
GEN-E-3-01	6 años	Dirección	Respaldo digital

Revisión: 01	Código: GEN-E-2-01	Elaboró	Revisó	Aprobó
Fecha de emisión: 2025	Página 4 de 5	Enlace de género FEN	Jefe de Unidad de Calidad	Dirección
Responsable: Secretario Académico				



## Ruta de primer contacto u orientación para emitir quejas por violencia de género u otros tipos de violencia.

### 11. Bitácora de cambios de mejora

Revisión	Sección modificada	Descripción del cambio	Fecha de modificación
01	Documento completo	Reingeniería ISO 21001;2018	Marzo 2025

### 12. Anexos

No.	Nombre del anexo
1	Reglamento de la defensoría de los derechos universitarios, igualdad y atención a la violencia de género.
2	Protocolo de actuación en casos de la violencia de género de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

Revisión: 01	Código: GEN-E-2-01	Elaboró	Revisó	Aprobó
Fecha de emisión: 2025	Página 5 de 5	Enlace de género FEN	Jefe de Unidad de Calidad	Dirección
Responsable: Secretario Académico				