



Anexo 2

Guía de atención para la Orientación Inicial

Acciones que se llevan a cabo durante la Orientación Inicial

Las autoridades competentes para brindar la Orientación Inicial preferentemente llevarán a cabo las acciones que a continuación se describen durante la atención que brinden a la persona víctima o agraviada:

- a) Presentarse con la persona víctima o agraviada señalando su nombre y cargo.
- b) Indicarle sobre la confidencialidad de la información que proporcione, y la confidencialidad de su identidad a fin de garantizar las condiciones de resguardo de su identidad.
- c) Preguntarle a la persona víctima o agraviada cómo se encuentra y en caso de identificar que se encuentra en estado de crisis o afectación emocional, se deberán brindar primeros auxilios psicológicos.
- d) Proporcionarle un trato digno, respetuoso, sensible, confidencial, empático, ecuánime, objetivo, interseccional, con perspectiva de género, de diversidad sexual e intercultural, y sin discriminación.
- e) Explicar las políticas del Instituto Local referentes al hostigamiento y acoso laboral y sexual.
- f) Explorar posibles estrategias que la persona que presenta una queja puede usar para resolver la situación, o que ya ha intentado sin un buen resultado, por ejemplo: acercarse a la persona con quien tiene esa dificultad y expresar lo que está sintiendo; enviarle un correo electrónico informándole de lo ofensivo de sus comentarios; notificar por escrito a la persona hostigadora o a quien la trate de manera amenazante. Cabe resaltar que estas estrategias dependerán de la naturaleza del incidente, el estado emocional de la persona que está presentando su queja, la jerarquía de la persona hostigadora o acosadora y la elección de la parte que presenta la queja.
- g) Externarle que tomará notas, de ser necesario.
- h) Evitar presentarse ante la persona que está solicitando interponer una queja como la persona servidora pública que le está haciendo el favor de ayudarla, y/o hacerle



saber que ella/él no puede sola/o y ustedes le resolverán el problema, pues esto empobrece emocionalmente.

- i) Preguntar a la persona víctima o agraviada su nombre y cómo desea ser nombrada, dirigiéndose en todo momento a ella de la manera que esta indique.
- j) Identificar la pertinencia de aplicar ajustes razonables o medidas de nivelación para el acceso físico o comunicacional de todas las personas, y con ello garantizar el ejercicio pleno de los derechos humanos.
- k) Identificar si se trata de una persona con discapacidad y el tipo de discapacidad, para realizar los ajustes razonables y medidas de accesibilidad que le garanticen el goce efectivo de sus derechos.
- l) Identificar si se trata de una persona indígena o afromexicana para brindar atención con enfoque de interculturalidad, respetando sus usos y costumbres. Si llegase a hablar una lengua indígena se debe indagar si requiere la asistencia de persona intérprete o traductora y, de ser el caso, gestionarlo de manera inmediata para garantizar el acceso efectivo a sus derechos.
- m) En caso de que se trate de persona trans, respetar su identidad y dirigirse a ella como manifiesta que desea ser nombrada, independientemente de que haya realizado el trámite jurídico-administrativo para adecuar su nombre a su identidad sexo-genérica.
- n) Observar las necesidades específicas requeridas por la persona víctima o agraviada derivadas de categorías de interseccionalidad, como edad, discapacidad, situación migratoria, origen étnico, identidad y expresión de género, embarazo, condición económica y cualquier otra que pudiera colocarla en mayor situación de vulnerabilidad, así como realizar las gestiones necesarias para salvaguardar su integridad física y emocional, por lo que, el personal que brinde la orientación inicial deberá jerarquizar las necesidades de atención y, en función de ello realizar las canalizaciones interinstitucionales que se requieran.
- o) Escuchar con atención e interés a la persona víctima o agraviada para conocer sus necesidades e identificar factores de riesgo.
- p) La atención será brindada a la persona afectada, en caso de venir acompañada se preguntará si es su deseo que la persona acompañante ingrese a la narración de los hechos.
- q) Si la persona víctima o agraviada se encuentra en estado de crisis o afectación emocional, se deberán brindar primeros auxilios psicológicos, los cuales son un



soporte elemental para ayudar a la persona a recuperar un nivel de funcionamiento que permita mitigar el estado de angustia y recuperar el control.

- r) Si la persona víctima o agraviada se encuentra lesionada, y con motivo de ello no es posible brindar la atención, deberá canalizarse de inmediato a la unidad de salud más cercana, o a la institución especializada. En caso de que las lesiones sean de gravedad se deberá solicitar de inmediato el auxilio de una ambulancia para su atención, valoración y traslado; y contactar a la persona que determine la persona víctima o agraviada para hacerlo de su conocimiento y, de ser el caso, realice el acompañamiento.
- s) A fin de que la atención sea oportuna, deberán contar con un directorio actualizado de los hospitales, instituciones de salud (física, psicológica y/o psiquiátrica) o profesionales de la salud que atiendan a personas víctimas o agraviadas por violencia en el municipio o localidad, así como de las ambulancias o números de emergencia (ejemplo: 911) que sean necesarios para solicitar su atención, así como, de instituciones que brinden servicios de interpretación y/o traducción para la atención de personas víctimas o agraviadas con discapacidad auditiva o que sean hablantes de alguna lengua indígena.
- t) Si al momento de presentarse la víctima o agraviada, la conducta de violencia se sigue ejecutando de tal manera que su vida o integridad física esté en riesgo, se deberá solicitar el apoyo inmediato de la autoridad policial por el medio más expedito, a efecto de garantizar la seguridad de la persona víctima o agraviada y del personal. Deberá contar con un directorio actualizado de las instituciones de seguridad pública más cercana a su ubicación, o que pueden atender la emergencia de manera inmediata.
- u) Se deberá brindar información, orientación y asesoramiento legal a la víctima o agraviada sobre los derechos que en su favor establece la normativa vigente, así como el modo de ejercerlos, y los derechos que tienen las personas que atestiguaron los hechos.
- v) Se debe proporcionar de forma clara y detallada la orientación necesaria respecto a qué son las medidas cautelares y las de protección, sus alcances y objetivos, así como la importancia y urgencia que revisten para garantizar su seguridad.
- w) En caso de ser necesario, ordenar a la persona acusada abstenerse de cometer represalias, amenazas, intimidación o cualquier otra conducta que pudiera atentar



contra la dignidad e integridad de la persona víctima o agraviada, su red de apoyo o las personas que atestiguaron los hechos.

- x)** Hacerle de su conocimiento los mecanismos alternos de solución de conflictos su aplicación, implementación, tramitación y alcance.
- y)** Si la persona víctima o agraviada en ese momento quiere presentar su queja o denuncia, se le indicarán las opciones, vías y requisitos para hacerlo. En el caso, en que la persona víctima o agraviada la quiera presentar por escrito, se le podrá proporcionar el formato de queja, y se le explicará el trámite de la denuncia ante el Órgano Interno o la Dirección Jurídica, según corresponda.
- z)** Si los hechos no son competencia del Instituto Local, se le deberá orientar a la persona víctima o agraviada sobre la autoridad que deba conocer del asunto, proporcionando la mayor información posible respecto de la instancia a la que deba acudir. Para lo cual se deberá contar con un directorio lo más completo y actualizado posible de las instituciones ante las que se pudiera referir a la persona víctima o agraviada.
- aa)** Si la persona víctima o agraviada requiere la atención especializada de otras instituciones con motivo de alguna afectación física o psicológica, se deberá hacer la canalización correspondiente de manera inmediata para que sea atendida.
- bb)** Si durante la atención se identifican factores de riesgo que adviertan peligro hacia la vida y/o integridad física de la persona víctima o agraviada, se podrá sugerir y apoyar a esta en la construcción de un Plan de Seguridad.
- cc)** Evitar la revictimización o afectación ya existente, por ello las autoridades competentes que brinden la orientación inicial a la persona víctima o agraviada deberán siempre garantizar lo siguiente:
 - Respetar su derecho a tomar sus propias decisiones.
 - Dejar claro que en caso de que la persona no requiera la atención, ésta se le podrá brindar en el momento en que se sienta lista.
 - Respetar la privacidad y confidencialidad de la narración que haga.
 - De ser necesario compartir la información relativa al caso entre las autoridades competentes, realizarlo sin la intervención de la persona víctima o agraviada a fin de que ésta no tenga que narrar los mismos hechos a diversas personas.
 - Considerar la perspectiva de interseccionalidad (cultura, edad, idioma, discapacidad, género, etc.).



- Considerar sus necesidades e intereses, priorizando su seguridad y fortaleciendo su autonomía y su capacidad de decisión.
- Tomar en cuenta sus expectativas ¿Qué necesita de nosotros/as?
- Elaborar alternativas viables y pertinentes.
- No imponer criterios o decisiones.
- Cuando se recaben los hechos o su testimonio, guiarse con preguntas básicas, ¿cómo? ¿cuándo? ¿dónde?
- No interrumpir el testimonio de la persona víctima o agraviada. Si va a realizar preguntas o precisar alguna información esperar a que termine su relato o haga una pausa.
- Resumir lo que ha dicho la víctima y preguntarle si hay algo más que quiera decir que considere importante.
- Alertar sobre los riesgos y aceptar su elección.
- No dar la impresión de que todo se va a arreglar fácilmente.
- No generar falsas expectativas sobre el caso y sus resultados.
- Explicar el procedimiento, cuáles son las etapas y su desarrollo, de forma clara y concreta.
- No infravalorar la sensación de peligro expresada por la persona víctima o agraviada.
- Documentar los hallazgos en el expediente o registro.
- Proporcionar información de teléfonos, horarios, servicios de las autoridades competentes.
- Proporcionar apoyos documentales en caso de contar con ellos.