**Anexo 4.**

**GUIA DE ENTREVISTA**

**PARA ATENCIÓN DE PRIMER CONTACTO.**

La entrevista para la atención de primer contacto tiene por objeto recabar información necesaria sobre los hechos de hostigamiento sexual y acoso sexual con dos propósitos: proporcionar una adecuada atención y contar con los elementos necesarios para realizar la narrativa de la denuncia. Es por ello que es de suma importancia, pues de esta depende evitar que la persona en situación de víctima, atraviese por los distintos procesos en los que, constantemente, se le pregunte sobre los hechos ocurridos, causando su revictimización.

**A continuación, se presentan algunas pautas y recomendaciones que deberá observar la persona que brinde la atención de primer contacto en casos de hostigamiento sexual y acoso sexual:**

1. Realizar la atención en un lugar adecuado (iluminado, ventilado y cómodo), en el que se garantice que no habrá interrupciones, así como privacidad y confidencialidad de la persona en situación de víctima o denunciante.
2. Identificar y tomar en cuenta las necesidades de la persona en situación de víctima o denunciante.
3. Emplear una comunicación asertiva, expresar de forma verbal y no verbal, usando un lenguaje claro y comprensible para la persona en situación de víctima o denunciante, es decir, sin tecnicismos y, en caso de emplearlos, explicar a qué se refieren.
4. Utilizar lenguaje incluyente y no sexista.
5. Actuar con perspectiva de género y de derechos humanos.
6. Mantener escucha activa durante el desarrollo de la entrevista, se concentra y presta total atención al relato de la persona en situación de víctima o denunciante, sostiene contacto visual mientras habla, no interrumpir la narración de los hechos o redundar en la información ya brindada, a menos que se requiera precisar datos. En su caso, deberá tomar notas, o bien, grabar la entrevista con el consentimiento escrito de la persona entrevistada.
7. Respetar a la persona en situación de víctima o denunciante evitando:

* Emitir de manera verbal y no verbal juicios de valor basados en estereotipos de género;
* Expresar sentimientos, emociones u opiniones propias respecto a los hechos;
* Minimizar o maximizar los hechos;
* Culpabilizar a la persona en situación de víctima de lo sucedido;
* Cuestionar o desacreditar lo que está narrando o insinuar que está mintiendo;
* Interrumpir o acaparar el diálogo al momento en que relata los hechos, así como realizar conclusiones prematuras o anticipar respuestas; e
* Imponer sus decisiones sobre las acciones que tomará la persona en situación de víctima o denunciante.

1. Evitar emitir posicionamientos respecto a las partes involucradas en el caso (ser imparcial)
2. Evitar justificar los hechos narrados por la persona en situación de víctima o denunciante. Bajo ninguna circunstancia deberá sugerir alguna explicación sobre el actuar o las conductas de la persona presunta agresora, por ejemplo: insinuar que la persona en situación de víctima o denunciante entendió mal lo que la persona presunta agresora dijo o trató de decir.
3. No presionar, es decir, otorgar el tiempo necesario que la persona en situación de víctima o denunciante requiera para expresar y compartir los hechos.
4. Aplicar los principios de confidencialidad, respeto por la dignidad de las personas, debida diligencia, debido proceso, imparcialidad, transparencia, accesibilidad y no revictimización.
5. Evitar la mediación o conciliación en los casos de hostigamiento sexual y/o acoso sexual.
6. Considerar que durante el proceso de entrevista existe la posibilidad de que la persona en situación de víctima o denunciante entre en crisis y requiera atención inmediata, por lo que es necesario que la persona que entrevista tenga conocimientos básicos sobre primeros auxilios psicológicos, o bien, se apoye de quien sí cuente con tales conocimientos.
7. En caso de observar incomodidad por parte de la persona en situación de víctima o denunciante deberá preguntar nuevamente, si desea continuar con la entrevista en otro momento o prefiere relatar los hechos por escrito.

**Encuadre de la entrevista**

Antes de iniciar con la atención es fundamental generar un ambiente propicio para su desarrollo, para que la persona en situación de víctima o denunciante se sienta en confianza, cómoda, segura y tenga apertura para el diálogo. Asimismo, es importante establecer el orden y las pautas a partir de las cuales se efectuará la misma.

Para efecto de lo anterior la persona que brinde la atención de primer contacto deberá:

1. Preguntar el nombre de la persona en situación de víctima o denunciante (aprender su nombre y llamarla como le indique);
2. Presentarse con la persona en situación de víctima o denunciante (como quien brindará la atención de primer contacto e indicará su nombre, acompañado de un saludo y una expresión facial amable);
3. Expresar que se encuentra en un espacio de confianza y privacidad, donde su seguridad e integridad es primordial;
4. Informar que los datos personales, así como toda la información que proporcione será tratada de manera confidencial;
5. Explicar sus atribuciones y los alcances de éstas, así mismo aclarará que su función no es una representación legal;
6. Indicar que está para escucharla, orientarla y brindarle información necesaria para que pueda decidir cómo proceder para la atención de su caso;
7. Mencionar que en caso de que requiera atención especializada (médica, psicológica, legal o cualquier otra) podrá canalizarla a las instancias correspondientes;
8. Explicar que, para brindarle una adecuada orientación, es necesario que le proporcione información sobre los hechos de su caso, para lo cual le realizará algunas preguntas; y
9. Indicar que durante el desarrollo de la entrevista tomará notas y registrará la información en los formatos correspondientes, para lo cual es necesario que otorgue su consentimiento por escrito.

**Desarrollo de entrevista**

La persona que brinde la atención de primer contacto deberá comenzar la entrevista explicando a la persona en situación de víctima o denunciante, el objetivo y la relevancia de la misma, así como el rol de cada una de las partes.

Cabe mencionar, que el rol de quien brinde la atención de primer contacto es fundamental, pues debe guiar a la persona en situación de víctima o denunciante en la reconstrucción de los hechos, con el fin de contar con información clara y suficiente para la presentación de la denuncia de hostigamiento sexual y/o acoso sexual. Para lo cual, deberá implementar las recomendaciones del presente anexo y las diversas técnicas para facilitar la comunicación asertiva y el diálogo con la persona en situación de víctima o denunciante.

Asimismo, quien brinde la atención de primer contacto le indicará a la persona en situación de víctima o denunciante que le hará algunas preguntas sobre: ¿Dónde ocurrieron los hechos? ¿Cuándo ocurrieron los hechos? ¿Cómo ocurrieron los hechos? ¿Quiénes presenciaron los hechos?, las cuales deberá responder de la manera más detallada y descriptiva posible, empleando el formato de presentación de denuncia (anexo 5 del Protocolo) para registrar la información.

**Propuesta de preguntas para la entrevista (Anexo 4):**

1. Preguntar los datos generales de la persona en situación de víctima o denunciante (Nombre completo, cargo o puesto, área de adscripción y nombre de la dependencia o entidad, correo y número de teléfono.)
2. Preguntar los datos generales de la persona presunta agresora (Nombre completo, cargo o puesto, área de adscripción y nombre de la dependencia o entidad, correo y número de teléfono.)
3. ¿Existe alguna relación laboral o institucional con la persona presunta agresora?
4. ¿Es su jefa o jefe inmediato, compañero o compañera u otro?
5. En caso de que no exista relación laboral describa ¿Cuál es su vinculación o los motivos, por los cuales trató con la persona presunta agresora en la ocasión en que sucedieron los hechos?
6. ¿Cuáles son las conductas realizadas por la persona presunta agresora? (Describa qué tipo de conductas, miradas lascivas, tocamientos, comentarios, propuestas sexuales, etc.)
7. ¿Qué hizo o dijo la persona presunta agresora?
8. ¿Recuerda las palabras o frases textuales?
9. ¿Dónde ocurrieron los hechos? ¿Podría, por favor, describirme el lugar?

Deberá asentarse si los hechos ocurrieron al interior o exterior de las instalaciones del lugar del trabajo, dependencia o entidad, en la vía pública, durante el trayecto del trabajo al domicilio de la persona en situación de víctima o denunciante y viceversa. También deberá asentarse si los hechos no ocurrieron en un espacio físico, por tratarse de conductas realizadas a través de medios electrónicos, la computadora, teléfonos fijos, celulares, redes sociales u otros y se indicara el lugar donde se encuentren, además de especificar a quién pertenecen.

1. ¿Cuándo ocurrieron los hechos? ¿Recuerdas la fecha y la hora en que sucedieron? ¿Estas conductas han ocurrido en una ocasión o más de una ocasión?
2. ¿Cuántas veces ha ocurrido?
3. ¿Recuerda la fecha aproximada en la que iniciaron las conductas?
4. ¿Cuándo fue la última ocasión?
5. ¿Alguna persona o personas presenciaron los hechos ocurridos? ¿Me podrías proporcionar sus datos generales?
6. ¿Existe relación laboral o de cualquier otra índole entre la persona presenta agresora y la persona o personas que presenciaron los hechos? Describir
7. ¿Cuenta con elementos o evidencia que pudieran fortalecer los hechos narrados? (Fotografías, testigos, historial de llamadas, notas o invitaciones, correos electrónicos, mensajes, actividad en redes sociales u otros).
8. ¿Sabes si la persona presunta agresora ha realizado estas conductas o conductas similares a otras personas?
9. ¿Le ha comentado a alguien más sobre los hechos narrados?
10. ¿Ha acudido a denunciar o solicitar apoyo a alguna institución?

En caso de que no haya realizado ninguna acción, no deberá cuestionarse el motivo. Deberá asentarse a las instancias a la que acudió, las acciones que se llevaron a cabo, los resultados y seguimiento.

1. ¿Identifica un trato diferenciado hacia usted por parte de la persona presunta agresora antes y después de los hechos narrados?
2. ¿Ha cambiado la relación laboral? Describa cómo.
3. ¿Cómo han afectado estos hechos la manera en que se desenvuelve en su entorno laboral o social?
4. ¿Estos hechos han dificultado la realización de sus actividades laborales? Describa cómo
5. A partir de lo que hechos narrados ¿Usted ha presentado algún tipo de padecimiento físico, como dolor de cabeza, dificultades gástricas u otras enfermedades reiterativas? ¿o problemas emocionales o psicológicos, como miedo, angustia, inseguridad, ansiedad, dificultades para dormir o concentrarse, desánimo, tristeza, entre otros?
6. ¿Considera que su integridad física o psicológica se encuentra en riesgo?
7. ¿Ha sido objeto de amenazas, coacción o intimidación con posibles represalias por negarse a las propuestas o por tratar de detener la situación? ¿De qué manera?
8. ¿Cómo te sientes después de haber compartido esto?
9. ¿Necesita le ayudemos a encontrar algún tipo de apoyo en particular?
10. ¿Hay algo que haya omitido mencionar o algo que quisiera agregar?

**Cierre de la entrevista**

El cierre de la entrevista se realizará cuando ya se cuente con la información que se tenía por objeto recabar.Es preciso indicar a la persona en situación de víctima o denunciante que se aproxima el cierre, asegurándose que para este momento se encuentre tranquila.

Quien brinde la atención de primer contacto deberá cerrar la entrevista realizando lo siguiente:

* Reiterar que la información proporcionada será tratada bajo la más estricta confidencialidad.
* Realizar un breve resumen de los hechos narrados por la persona en situación de víctima o denunciante y explicar, desde la perspectiva de género, las conductas de hostigamiento sexual y/o acoso sexual identificadas, mencionando que dichas conductas constituyen una violación a sus derechos humanos y un tipo de violencia sexual en el ámbito laboral y que existe un marco jurídico amplio que protege su derecho a no ser discriminada y a vivir una vida libre de violencia.
* Proporcionar a la persona en situación de víctima o denunciante información respecto a las vías legales (administrativa, penal y laboral), así como el procedimiento para la atención de su caso de hostigamiento sexual y acoso sexual, a fin de que pueda decidir la opción que más favorezca a sus intereses.
* Aclarar que el Protocolo contempla la atención y procedimiento en la vía administrativa, por lo que es importante explicar a la persona en situación de víctima o denunciante, que si quisiera llevar otro tipo de procedimiento (penal o laboral), será canalizada a la instancia correspondiente.
* Otorgar un espacio de tiempo para que la persona en situación de víctima o denunciante analice la información proporcionada y posteriormente preguntar ¿Si tiene dudas sobre la información y qué desea hacer para atender su caso?
* Indicar sobre los pasos a seguir para recibir atención de acuerdo con la instancia o vía seleccionada para atender su caso.
* En caso de que la persona en situación de víctima o denunciante opte por la atención de su caso en la vía administrativa, debe preguntar si requiere que la acompañe y/o apoye a presentar su denuncia, para lo cual le debe explicar que la denuncia deberá constar por escrito debidamente firmada y que se elaborará con la información que ha recabado durante la entrevista, anexando evidencia o materiales probatorios y personas que testifiquen, en caso de existir, además de las medidas de protección que requiere, por parte de la entidad o dependencia, mientras se resuelve su caso, e indicar que remitirá al Subcomité de la dependencia o entidad que corresponda y éste a su vez, la remitirá al Órgano Interno de Control para la investigación.
* Proporcionará los datos institucionales de contacto, para el seguimiento del caso.
* Finalmente, deberá agradecer la confianza para la atención y despedirse amablemente de la persona entrevistada, con un semblante amable.

Nota: La persona que brinde la atención de primer contacto deberá registrar y capturar la información recabada de las atenciones que otorgue, en los formatos que establece el presente Protocolo, así como los que determinen la SEFIRC.