

## Proceso de Atención Integral a Víctima

El proceso está diseñado para ser **confidencial**, **profesional** y centrado en la **protección y bienestar de la víctima**, siguiendo los principios de confianza, credibilidad y calidad en la atención.

### Fase 1: Presentación y Contacto Inicial

1. **Presentación de la Queja:** La persona afectada (o quien presencie el acto) presenta la queja a través del correo institucional del Ombudsperson ([ombudsperson@utlajabajio.edu.mx](mailto:ombudsperson@utlajabajio.edu.mx)) o de manera física.
2. **Recepción y Entrevista:** La Ombudsperson recibe la queja y se comunica con la persona en un máximo de 3 días hábiles. Realiza una primera entrevista para brindar asesoría integral y explicar las dos posibles vías de atención:
  - **Vía Informal (Mediación/Conciliación):** Busca la solución del conflicto a través de la intervención del Ombudsperson, si la víctima lo acepta y es apropiado al caso (no aplica en casos de acoso u hostigamiento sexual donde el agresor tiene una posición jerárquica superior).
  - **Vía Formal (Investigación):** Implica la intervención del Área Jurídica o el Comité para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y Hostigamiento Sexual, para realizar una investigación y, en su caso, aplicar las sanciones correspondientes vía administrativa, laboral y/o penal.

### Fase 2: Asesoría, Acompañamiento y Protección

- **Asesoría Legal y Vinculación:** La Ombudsperson (y el Área Jurídica en la Vía Formal) asesora a la víctima y la vincula a **servicios de atención** externos (psicológico, médico, etc.) que solicite.
- **Medidas de Protección:** Se evalúan e implementan **medidas de protección inmediatas** para salvaguardar la integridad de la víctima.



- **Decisión Informada:** La víctima decide, con asesoría, la vía a seguir (Informal o Formal) y las acciones a tomar.

### Fase 3: Resolución y Seguimiento

- **Investigación y Recomendación de posible sanción (Vía Formal):** El Área Jurídica y/o Comité realiza las diligencias necesarias y emite una **resolución final** sobre la existencia de la conducta y, en su caso, la sanción aplicable.
- **Acuerdo (Vía Informal):** Se llega a un acuerdo entre las partes con el acompañamiento del Ombudsperson.
- **Comunicación:** La Ombudsperson informa la **resolución final** bajo los principios de **confidencialidad** y **protección de datos personales**.
- **Acompañamiento Post-Resolución:** Se da **seguimiento a las medidas de protección** y se mantiene el acompañamiento a la víctima a los servicios de atención que haya solicitado.