

gaceta

UNIVERSIDAD BUAP



Investigadores Nacional Emérito del Conahcyt

ACUERDO POR EL QUE SE ACTUALIZA EL PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN Y VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA BUAP

CONSIDERANDO QUE

En noviembre de 2019 se publicó la primera versión del Protocolo para la Prevención y Atención de la Discriminación y Violencia de Género en la BUAP, esta acción marcó la institucionalización de la perspectiva de género en la universidad, con la idea de integrarla en el quehacer académico y administrativo; posteriormente, en 2021, previa consulta a la comunidad se actualizó el Protocolo con las aportaciones derivadas de la misma, acción que contribuye a transversalizar la perspectiva de género.

Desde su implementación el Protocolo cumplió con el objetivo de proporcionar una herramienta de identificación y atención de la discriminación y violencia de género. En este se agruparon los procedimientos institucionales de actuación frente a dichas conductas. Se crearon las Unidades de Género en las Unidades Académicas y Administrativas como espacios de primer contacto para informar hechos materia del presente Protocolo; se familiarizó el conocimiento de las diversas modalidades de violencia de género; se hicieron del conocimiento los procedimientos existentes ante la Oficina de la Abogada General de acuerdo al sector de pertenencia de la persona probable responsable; así mismo se divulgaron las sanciones aplicables, en caso de acreditarse las responsabilidades conforme a la legislación institucional vigente.

Sin duda, las experiencias de actuación y prevención implementadas por la Universidad permitieron incorporar al Protocolo la importancia de promover la atención y el acompañamiento jurídico y psicológico a la víctima y personas afectadas; con ello, se envió un mensaje contundente de “CERO TOLERANCIA” a las conductas de discriminación o violencia de género en nuestra institución.

Es incuestionable que las instituciones educativas cumplen una función esencial en la vida de nuestra sociedad, por ello debemos brindar a las personas que la integran, procedimientos claros de actuación y de acceso a la justicia en la Institución con el objetivo de respetar sus derechos humanos y universitarios, además de garantizarles espacios de armonía, seguros y libres de violencia.

La actualización del presente Protocolo es una postura de “ni un paso atrás” a los principios de progresividad y de no regresividad del ejercicio de los derechos de las mujeres y personas vulnerables.

Las etapas de sensibilización universitaria han generado cambios positivos de actuación, como la difusión de campañas de fomento a la cultura de la denuncia, capacitaciones al funcionariado y cursos al alumnado, personal académico y no académico. Sin embargo, tenemos la oportunidad de mejorar los procedimientos y mecanismos de atención adecuados e integrales respecto de las conductas de discriminación y violencia de género.

Consolidar la perspectiva de género, es imperioso y así quedó plasmado en el Eje 1, denominado “Gobernanza y Gestión, Incluyentes y con Trato Humano” para *desarrollar un plan de transversalización de género en las dinámicas universitarias, junto con un proyecto integral de prevención de violencia de género que incluya la sensibilización en todos los sectores sociodemográficos, para contribuir a generar una sociedad más equitativa e incluyente.*

Una de las recomendaciones a los Protocolos es su revisión y actualización conforme a la dinámica social. Para tal efecto, en 2022 previa publicación de la convocatoria dirigida a la comunidad de la BUAP, se realizó un análisis de opiniones y propuestas, al que se le incorporó la voz y participación universitaria conforme a las orientaciones nacionales e internacionales y en atención a los artículos 42 y 43 de la Ley General de Educación Superior (LGES, 2021), que reitera la promoción de espacios libres de todo tipo y modalidad de violencia y de discriminación.

Del análisis resultó pertinente reestructurar algunos capítulos a fin de facilitar su manejo por la comunidad universitaria. Se hizo una versión accesible sin perder de vista su propósito fundamental, atender de manera inmediata a las personas que sufren de una conducta de discriminación o violencia de género en la Universidad. De manera particular, se precisa la orientación y el acompañamiento a quien sufra

actos de violencia, además de establecer las acciones y medidas preventivas acordes a la política institucional.

Con la aprobación del nuevo Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios se hicieron precisiones en materia de violencia de género, así como en caso de incompetencia en materia laboral derivada de estos actos u omisiones ante los cuales la Defensoría deberá remitirlas de manera inmediata a la Oficina de la o el Abogado General para su conocimiento y atención. Además, se estableció en el Reglamento el objeto de la Defensoría para conocer, investigar y formular recomendaciones en los casos de discriminación en razón de género; de igual forma, se expone que la Defensoría podrá actuar ante quejas o denuncias por oficio y a petición de parte.

En esta actualización del Protocolo no pasó desapercibida la DECLARACIÓN DE TLAXCALA HACIA UNA CULTURA DE PAZ, DERECHOS HUMANOS, INCLUSIÓN Y NO VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN LAS UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR celebrada en el marco de la Sesión Ordinaria de la ANUIES, en la que se consideró que, la reforma al artículo 3º Constitucional de 2019, en armonía con la reforma en materia de derechos humanos de 2011, enfatiza que la educación se basará en el respeto irrestricto de la dignidad de las personas en todas sus manifestaciones y diversidades, con un enfoque de derechos humanos e igualdad sustantiva. Categóricamente la Universidad deberá, brindar una educación integral, contribuir a la formación de personas respetuosas de los derechos humanos y de la diversidad cultural, ser espacios incluyentes y garantes de los derechos humanos, así como de las diversidades, e igualmente libres de discriminación y de violencias en razón de género en los que se fomenta una cultura de paz.

En concordancia con esta declaratoria, la inclusión de los preceptos de Cultura de Paz, Igualdad y Derechos Humanos plasmados en la DECLARACIÓN DE LOS PINOS POR UNA CULTURA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS emitida por la CNDH implica que no puede aceptarse la violencia en contra de niñas, niños y adolescentes. Que no se acepta el desprecio por las vidas de las mujeres, por las vidas construidas desde identidades de género, afectivas y sexuales no binarias; así como la no discriminación de las personas afrodescendientes, indígenas, migrantes, de las personas y colectividades con discapacidades y de las personas adultas mayores.

En la Universidad, y respecto del Protocolo se trabajó

y consideró, entre otras acciones, institucionalizar el enfoque de los derechos humanos y la perspectiva de género para avanzar hacia la transversalización en todos los procesos universitarios, promover la investigación orientada al análisis y solución de problemas que se derivan de actos de violación de los derechos humanos, discriminación, exclusión social y violencias en razón del género; y promover el diálogo con actores gubernamentales y sociales especializados en estos temas para que, conjuntamente, se acuerden acciones y se pongan en marcha para atender estas problemáticas.

En ese sentido y dada la importancia del Protocolo se establecerán los criterios de operación de las instancias universitarias que brindan la atención y acompañamiento a la víctima o persona conocedora de los hechos. Para lo cual, se consideraron los apartados que estaban incluidos en el Protocolo aprobado en 2021, así como, las opiniones que resultaron de la consulta universitaria.

Cabe resaltar que se retomó la inquietud expresada por colectivos de mujeres universitarias y en el Capítulo relacionado con las acciones, medidas preventivas y estrategias institucionales, se incluyó una medida preventiva que permitirá establecer lineamientos específicos a fin de cuidar la integridad y dignidad de las personas, respecto de programas relacionados con las Artes, Medicina, Enfermería, entre otros.

La presente actualización del Protocolo señala la ruta de atención, con la finalidad de evitar la victimización secundaria y que la BUAP proporcione el apoyo inmediato. La secuencia de este documento muestra a qué instancias acudir, qué hacer y qué procedimiento seguir en los distintos casos.

En congruencia con la modificación de la Ley y el Estatuto Orgánico de la BUAP en 2023, así como la actualización del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios en 2024, en los criterios de operación acorde con el Protocolo se precisarán las facultades y obligaciones de las personas titulares de la Oficina de la o el Abogado General, la Defensoría de los Derechos Universitarios, la Dirección Institucional de Igualdad de Género, así como, de la Dirección de Acompañamiento Universitario. Además, se destaca el papel de las Unidades de Género de las unidades académicas y dependencias administrativas, a través de las personas orientadoras que las integran.

Dentro del ámbito universitario, considerando la necesidad

de generar entornos de aprendizajes seguros, se actualiza el marco normativo y se establece que la formalización de la queja o denuncia es a través de la presentación o información de los hechos como un mecanismo en que la Universidad acompaña a la víctima ante los casos de discriminación o violencia de género, garantizando el debido proceso y el respeto a sus derechos humanos y universitarios.

Es importante señalar que, las personas afectadas por discriminación tienen la posibilidad de acudir a las medidas alternativas de solución de conflictos, no así en los casos de violencia de género en los que se deberá acudir ante la Oficina de la o el Abogado General o la autoridad externa competente.

Como resultado de su actualización, el Protocolo se integra por siete capítulos y tres anexos:

- I. Disposiciones generales
- II. De las acciones, medidas preventivas y estrategias institucionales
- III. De los comportamientos de discriminación y violencia de género
- IV. De los espacios, dependencias y autoridades competentes

- V. De la queja o denuncia y ruta de atención
- VI. Del procedimiento ante la Oficina de la o el Abogado General
- VII. Del procedimiento ante la Defensoría de los Derechos Universitarios
- VIII. De las medidas y mecanismos alternativos de solución de conflictos y de las sanciones
- IX. De la evaluación del protocolo

Anexos:

1. De los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres
2. Glosario
3. Formato para la presentación de queja o denuncia.

En razón de lo expuesto y con fundamento en los artículos 1, fracción IV, 8, fracciones I, II, III, IV, VIII, IX, 19, fracciones VI, VII y VIII de la Ley de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; y artículos 5, 6, 9 fracción VI; 15 fracción V, b) y 18 fracción V, del Estatuto Orgánico de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, tengo a bien emitir el presente:

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN Y VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA BUAP

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

1. Objetivo general

Orientar los mecanismos y procedimientos institucionales que contribuyan a identificar, prevenir, atender, sancionar y erradicar las conductas de discriminación y violencias de género, así como de las condiciones que las promuevan; además de consolidar una cultura de paz, incluyente e interseccional para garantizar a la comunidad universitaria espacios libres de discriminación y violencia.

2. Objetivos específicos

- a) Coadyuvar con acciones intrainstitucionales para lograr la transversalidad de la perspectiva de género en las funciones sustantivas y adjetivas de la Universidad en atención y seguimiento a los indicadores de discriminación y violencia de género.
- b) Elaborar diagnósticos y programas para el diseño de estrategias de prevención, atención, sanción y erradicación de todos los tipos y modalidades de violencia.

- c) Delimitar los ámbitos de competencia de las dependencias universitarias involucradas en identificar la discriminación y la violencia de género.
- d) Difundir entre la comunidad universitaria la información sobre las instancias y autoridades competentes para conocer, atender, investigar, recomendar, y en su caso sancionar, las conductas objeto del presente Protocolo y establecer su vinculación y funciones.
- e) Promover la corresponsabilidad y participación de las personas que integran la comunidad universitaria en las actividades derivadas de la revisión del Protocolo y en su caso actualización.
- f) Preservar la aplicación de los derechos humanos y universitarios con perspectiva de género, con interculturalidad e interseccionalidad; así como con enfoque de inclusión.

3. Ámbito de aplicación del protocolo

Es de observancia general para las personas integrantes de los sectores académico, no académico y alumnado, así como del funcionariado y las personas titulares de unidades académicas y dependencias administrativas de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, respecto de conductas de discriminación y violencia de género.

Se aplicará a cualquier persona independientemente de su carácter, jerarquía o función incluyendo a toda aquella persona externa que de forma directa o indirecta se encuentren dentro de instalaciones de la Institución o en actividades vinculadas con la misma (prestadoras de servicios profesionales, las usuarias y los usuarios de servicios universitarios, proveedoras y proveedores u otros servicios), según corresponda y se dará vista a la autoridad competente.

Se incluyen todas aquellas conductas objeto del presente Protocolo cometidas dentro de instalaciones universitarias o a través de los medios de información electrónicos y redes sociales digitales, siempre y cuando alguna de las personas involucradas sea integrante de la comunidad universitaria.

Para los casos que se hayan cometido al exterior de las instalaciones universitarias o que sean realizados por personas externas, se brindará el apoyo y canalización correspondiente para la asesoría legal y psicológica, además del exhorto y acompañamiento para realizar la denuncia ante la instancia de procuración de justicia correspondiente al tema.

4. Principios de aplicación del Protocolo

En la aplicación del presente Protocolo se deberán considerar los principios siguientes:

- a) Accesibilidad
- b) Buena fe
- c) Confidencialidad
- d) Derecho de audiencia y debido proceso legal
- e) Derecho a la información
- f) Enfoque diferencial
- g) Equidad
- h) Gratuidad
- i) Igualdad
- j) Interculturalidad
- k) interseccionalidad
- l) Imparcialidad
- m) Interés superior de la niñez y adolescencia
- n) Legalidad
- o) No discriminación e igualdad
- p) Perspectiva de género
- q) Presunción de inocencia
- r) Pro persona
- s) Respeto a la dignidad humana
- t) No victimización secundaria (No revictimización)

Las definiciones de estos principios se encuentran en los Criterios de Operación para el presente Protocolo disponibles en la página de la Dirección Institucional del Igualdad de Género.

5. De la confidencialidad y la protección de datos personales

Conforme al principio de corresponsabilidad que tiene la Institución con la comunidad universitaria, todos aque-

llos datos personales que se obtengan con motivo de los procedimientos señalados en el presente Protocolo serán confidenciales, y únicamente tendrán acceso las partes en el procedimiento facultadas para ello, en términos de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla (LPDPEP), por lo que no podrán proporcionarse o hacerlos públicos, salvo que medie consentimiento expreso, por escrito, de la persona titular de la información, o que alguna disposición o autoridad competente así lo determine.

Por tal motivo a la persona que realice la divulgación de datos del procedimiento que se inicie por conductas de discriminación o violencia de género, en plataformas digitales, formatos escritos institucionales será acreedora de alguna de las sanciones previstas en la legislación universitaria.

CAPÍTULO II

De las acciones, medidas preventivas y estrategias institucionales

En concordancia con las acciones de prevención en la Universidad se deben implementar estrategias, programas, diagnósticos y proyectos institucionales que permitan reconocer e identificar las concepciones y prácticas que normalizan conductas de discriminación y violencia de género como un problema estructural de la sociedad, con la finalidad de prevenirlas, atenderlas, sancionarlas y erradicarlas.

Las medidas, estrategias y acciones afirmativas que se requieren implementar progresivamente, para contrarrestar actos de discriminación y violencia de género, de manera enunciativa más no limitativa son:

- a) Emitir pronunciamientos institucionales de “Cero Tolerancia” a las conductas de discriminación y violencia de género y difundirlos en medios institucionales.
- b) Promover la implementación de actividades y programas en materia de igualdad sustantiva con perspectiva de género, interseccionalidad e interculturalidad dentro de la Institución, en las que participe la comunidad universitaria.
- c) Sensibilizar y capacitar en la identificación, prevención, atención, sanción y eliminación de la discriminación, violencia de género; mediante cursos, talleres, diplomados o actividades afines, en las diversas modalidades, las cuales también pueden ser autogestivas. Estas actividades se podrán impulsar desde el ingreso y la permanencia en la Institución.
- d) Realizar diagnósticos que permitan identificar y analizar situaciones de desigualdad y violencia de género en la Institución para actuar y atenderlas.
- e) Fomentar el uso de lenguaje no sexista e inclusivo.
- f) Evitar difundir contenidos como imágenes, audios o textos discriminatorios, que justifiquen la violencia de género o reproduzcan estereotipos, roles de género sexistas, o discursos de odio de cualquier tipo, ya sea en redes sociales o en cualquier otro medio de comunicación universitaria.
- g) Evitar cosificar, nulificar, sexualizar a las personas, reproducir estereotipos de género o promover la violencia como forma de entretenimiento en cualquier práctica realizada en los espacios universitarios (concursos de belleza, equipos de edecanes, porristas o animadoras, vestimenta sexualizada en equipos deportivos, comentarios homofóbicos o sexistas en eventos deportivos o de entretenimiento).
- h) Promover la igualdad de trato y de oportunidades.
- i) Respetar la diversidad, independientemente del origen étnico o nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, orientación sexual, estado civil o cualquier otro motivo.
- j) Realizar las funciones sustantivas y adjetivas de la Universidad desde una gestión incluyente, con trato humano y cultura de paz, basado en el respeto a los derechos humanos por parte de quienes integran la comunidad universitaria.
- k) Promover la cultura de la queja o denuncia ante conductas de discriminación y violencia de género.
- l) Promover la cultura de paz y respeto a los derechos humanos y universitarios.
- m) Dar seguimiento a los procesos de queja o denuncia por parte de las instancias involucradas.
- n) Impulsar y promover la investigación académica institucional en el área de inclusión, igualdad, perspectiva de género, no discriminación, cultura de paz y derechos humanos.
- o) Incorporar en los planes y programas de estudio, así como en los planes de trabajo y relaciones de convivencia, los principios de igualdad y no discriminación.

- p) Establecer lineamientos y procedimientos con el objetivo de cuidar la integridad y dignidad de las personas, respecto de actividades de aprendizaje, clases o talleres con personas modelos, donde se incluyan semidesnudos y/o desnudos como fotografía, dibujo, rodajes, tomas, escenas artísticas, entre otras.
 - p) Implementar en coordinación con las unidades académicas y dependencias administrativas estrategias sobre prevención de la discriminación y violencia de género y atendiendo a sus propios contextos y necesidades.
 - q) Asignar un presupuesto para realizar acciones enfocadas en la prevención de las conductas de discriminación y violencia de género.
 - r) Establecer en los convenios de práctica profesional y servicio social con las instituciones públicas, sociales y privadas, la obligación que tienen las personas beneficiarias de prevenir la discriminación y violencia de género garantizando los derechos humanos y universitarios del alumnado de la Institución.
 - s) Proponer la difusión de programas con perspectiva de género a través de la radio, televisión y otros medios oficiales de comunicación Institucional.
- Manifestar insinuaciones, invitaciones o propuestas con intención sexual no recíprocas, o para tener una cita dentro o fuera de instalaciones universitarias, o con el fin de obtener u otorgar alguna calificación, un ascenso en el empleo, un incremento salarial, una dispensa de tareas o trabajos escolares, o con el fin de evitar un perjuicio como despidos, reprobaciones, entre otras situaciones que se basen en chantajes sexuales.
 - Desprestigiar a la persona por su vida privada como relaciones familiares, de pareja o carácter sexual.
 - Invitaciones, llamadas telefónicas o mensajes electrónicos sin el consentimiento, que sean persistentes y que perturben la paz o afecte la integridad de la persona.
 - Silbidos, apodos o piropos que se hagan sin el consentimiento de la o las personas a quienes se dirigen y que produzcan incomodidad o malestar, o que busquen cosificar o denostar de manera insistente.
 - Amenazar o emitir comentarios discriminatorios, gestos ofensivos con las manos o el cuerpo sin el consentimiento de las partes o fuera de una relación de confianza.
 - Celos patológicos.
 - Indagar directa o indirectamente sobre el ejercicio de la sexualidad de las personas fuera de los grupos o relaciones de confianza y donde no exista un consentimiento o consenso.
 - Utilizar lenguaje que dañe o denote discriminación u odio en contra de las personas de la diversidad sexual, con alguna discapacidad o pertenecientes a alguna etnia o que las trate como personas de menos valía.
 - Realizar insultos o humillaciones públicas o privadas sobre la forma de realizar el trabajo, demeritar el desempeño, logros laborales o académicos al cuestionar la inteligencia o la vida sexual de la persona.

CAPÍTULO III

De los comportamientos de discriminación y violencia de género

1. Comportamientos verbales

- Conductas basadas en las diferencias y valoraciones adscritas socialmente a hombres y mujeres que refuercen roles o estereotipos de género sexistas o discriminatorios.
- Abusos por asimetría de poder de jerarquía en relaciones laborales o escolares derivadas de la estructura orgánica o asignación de actividades, y/o por asimetría de poder basado en los roles de género.
- Emitir comentarios, bromas, burlas o chistes, con relación al estado civil, la vida privada o sexual de las personas o de su anatomía, apariencia física, racista, pertenecientes a alguna etnia, homofóbico, discriminación por discapacidad o cualquier otro que dañe la dignidad de las personas.

2. Comportamientos no verbales

- Realizar ademanes, gestos o movimientos de connotación sexual no consentidos.
- Contacto físico indeseado (tocamiento).
- Realizar estimulaciones de carácter sexual en los espacios de la universidad frente a otras personas.

- Exhibición no deseada ni solicitada de pornografía o imágenes de naturaleza sexual explícita a través de medios impresos o digitales sin el consentimiento de las partes o fuera de una relación de confianza.
- Pedir actos sexuales, o promover relaciones sexo-afectivas aprovechando el uso de relaciones jerárquicas.
- Exhibición de genitales sin el consentimiento de la persona.
- Insinuaciones u observaciones intencionales marcadamente sexuales que generen incomodidad, malestar o inseguridad.
- Forzar a las personas a realizar actividades humillantes, discriminatorias que dañen su dignidad o que les pongan en riesgo y que sean el resultado de la negativa a propuestas o insinuaciones señaladas previamente.
- Favorecer de manera injustificada o brindar preferencias a aquellas personas con las que exista un interés afectivo-sexual de forma abierta, incluso si estas son aceptadas por parte de la persona a quien se le dirigen estas preferencias por el beneficio que pueda obtener de ello.
- Realizar conductas agresivas, impulsivas, de dominancia o intimidatorias hacia las personas que no hayan querido someterse a los intereses afectivo-sexuales u otros de quien las realiza y como represalia a la negativa.
- Condicionar algún trámite o servicio en las unidades académicas, dependencias administrativas y en cualquier espacio de la Institución, a cambio de citas o favores de tipo sexual o de otra índole, para poder llevarlo a cabo o manipular la voluntad de las personas.

3. Comportamientos físicos

- Seguir o espiar a las personas provocándoles malestar, incomodidad o temor, sobre todo si están cambiándose de ropa o en el sanitario, dentro de la Institución.
- Jalonear, sacudir, manosear, tocar, abrazar o perseguir para obligar a ceder a situaciones que la persona no quiere.
- Observar a las personas de manera insistente, lasciva, agresiva, con connotación sexual no

consentida hasta intimidar o generar miedo.

- Rozar o tocar el cuerpo a las personas sin que sea solicitado, o sin consentimiento, que sea de carácter intencional y de índole sexual.
- Abrazar o besar forzando a las personas.
- Utilizar sustancias que tengan por efecto que la persona afectada pierda conciencia de sus actos y propicien algún tipo de daño.

4. Comportamientos digitales o electrónicos

- Realizar llamadas telefónicas, videollamadas o mensajes electrónicos indeseables y/o persistentes a la persona, cuyo contenido sea de carácter sexual, intimidatorio, discriminatorio o violento.
- Enviar fotografías lascivas sin haberse solicitado.
- Tomar y/o difundir fotografías y videos de carácter sexual sin el consentimiento de la persona que aparece en el material, incluidos mensajes, audios o textos, en plataformas digitales.
- Acosar o asechar constante y reiteradamente a la persona a través de plataformas digitales oficiales o personales.
- Hostigar o amenazar a la persona con la difusión de contenido íntimo o realice comentarios sexuales, humillantes hacia otra persona de la Institución en plataformas, redes sociales, medios digitales institucionales dañando la dignidad personal, la paz, la seguridad o la tranquilidad.
- Difundir datos personales como nombre, lugar de pertenencia, lugar de trabajo o de estudios, fotografías, páginas personales o familiares de personas sin su consentimiento y que tengan por objeto desacreditar, exhibir, lastimar, dañar o humillar.
- Cuando cualquier integrante de la comunidad universitaria realice comentarios sexuales, humillantes hacia otra persona de la Institución a través de las redes sociales digitales.

CAPÍTULO IV

De los espacios, dependencias y autoridades competentes

1. De los espacios y dependencias

a) **Unidades de Género (UG)** Se encuentran en las Unidades Académicas y dependencias administrativas.

b) **Dirección de Acompañamiento Universitario (DAU)**

- Sitio web: dau.buap.mx
- Correo electrónico: dau.contigo@correo.buap.mx
- Ubicación: Torre de Gestión Académica y Servicios Administrativos, piso 2. Avenida San Claudio s/n, Ciudad Universitaria.
- Teléfono de atención en crisis emocional: 2223 44 89 05
- Bienestar emocional: 2222 295500 Ext. 5954
- Horario de Atención: de 09:00 a 21:00 de lunes a domingo
- Horario de Atención en Oficinas: 09:00 a 17:00 horas

c) **Dirección Institucional de Igualdad de Género (DIIGE)**

- Sitio web: diige.buap.mx
- Correo electrónico: direccion.igualdadgenero@correo.buap.mx
- Ubicación: Torre de Gestión Académica y Servicios Administrativos, piso 7. Avenida San Claudio s/n, Ciudad Universitaria.
- Atención a la Salud Emocional: 2222 295500 Ext.: 4771
- Prevención y Atención de la Violencia: 2222 295500 Ext.: 4767
- Recepción: 2222 295500 Ext.: 4660
- Horario de atención: 9:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes.

Estas instancias únicamente escuchan, orientan, guían, acompañan y canalizan a la persona conocedora de los hechos, a la persona afectada, o a quien presente la queja o denuncia.

Tanto la DAU como DIIGE brindan los primeros auxilios psicológicos correspondientes. En el caso de personal académico y no académico podrán ser proporcionados por el Hospital Universitario de Puebla (HUP) o por las instituciones de seguridad social respectivas. Cuando se trate de integrantes del alumnado además de las instancias institucionales, podrán acudir a los servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Las funciones de los espacios y dependencias administrativas se precisan en los criterios de operación del Protocolo disponibles en la página oficial de la DIIGE.

2. De las autoridades competentes receptoras de quejas o denuncias

a) Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU).

Tiene por objeto conocer, investigar y recomendar respecto de las violaciones que cualquier autoridad o integrante de la comunidad universitaria cometa a los derechos humanos y universitarios conforme al Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios vigente.

- Datos de contacto:
- Sitio web: <http://www.defensoria.buap.mx>
- Correo electrónico: derechos.universitarios@correo.buap.mx
- Ubicación: Torre de Gestión Académica y Servicios Administrativos, piso 7. Avenida San Claudio s/n, Ciudad Universitaria.
- Denuncia en línea por medio de la página oficial de la defensoría: <https://aplicaciones.buap.mx/denuncias-defensoria/>
- Teléfono: 2222 295500 Ext.: 5196
- Horario de atención: 09:00 a 17:00 horas de lunes a viernes

b) Oficina de la o el Abogado General (OAG)

Es la autoridad competente para conocer, investigar, resolver y en su caso sancionar, conforme a las atribuciones que se establecen en el Protocolo, la Ley, el Estatuto Orgánico y normativa universitaria correspondiente.

La Oficina de la o el Abogado General es la única autoridad encargada de recibir las quejas o denuncias formales de violencia de género en la Universidad conforme a su competencia.

- Correo electrónico: abogada.general@correo.buap.mx
- Ubicación: Torre de Gestión Académica y Servicios Administrativos, piso 15, Avenida San Claudio s/n, Ciudad Universitaria.
- Teléfono: 2222 295500 Ext: 3059
- Horario de atención: 09:00 a 18:00 horas

CAPÍTULO V

De la queja o denuncia y ruta de atención

Las personas integrantes de la comunidad universitaria que sean víctimas de violencia de género o discriminación en el espacio universitario o con personas vinculadas a la Universidad, o que sean conocedoras de los hechos, deberán informar inmediatamente a las instancias y autoridades universitarias señaladas en este Protocolo, de forma presen-

cial, a través de medios digitales, electrónicos institucionales o cualquier otro mecanismo accesible para su presentación, a fin de iniciar el procedimiento respectivo.

Se podrán brindar las medidas necesarias de protección a las víctimas o personas conocedoras de los hechos considerando el caso en concreto que permitan garantizar su seguridad física, emocional, psicológica y social, conforme a lo señalado en el presente Protocolo.

a) De los requisitos de la queja o denuncia

- Podrá presentarse tanto por la víctima como por la persona conocedora de los hechos.
- En el caso de personas conocedoras de los hechos o familiares podrán informarlo ante alguna de las instancias o autoridades competentes.
- Para todos los casos se requerirá la ratificación presencial y consentimiento de la víctima para dar continuidad con la queja o denuncia.
- Cuando las víctimas sean menores de edad deberán estar en compañía de la persona que legalmente tenga su tutela.
- En caso de que alguna autoridad universitaria o Persona Orientadora (PO) de las Unidades de Género (UG) tengan conocimiento de hechos probables de violencia de género o discriminación, deberán informar inmediatamente a la Oficina de la o el Abogado General.
- Cuando se tome una decisión que pudiera afectar a niñas, niños o adolescentes, en lo individual o colectivo, la Universidad deberá evaluar y ponderar las posibles repercusiones a fin de salvaguardar su interés superior y sus garantías procesales, en su caso, informará a las autoridades competentes.
- La queja o denuncia se podrá presentar formalmente:
 - De manera oral por comparecencia;
 - Por escrito;
 - Mediante Lengua de Señas Mexicana;
 - En los formatos institucionales;
 - A través de medios digitales o electrónicos institucionales diseñados para tal fin;
 - Por medio de mecanismos accesibles para aquellas personas con o en situación de discapacidad; y
 - Alguna otra necesaria para su presentación.

b) Falsedad de la queja o denuncia

En caso de acreditarse la falsedad en la queja o denuncia (declaración, entrevista o informe) se aplicará a la persona responsable la sanción que corresponda conforme a lo previsto en el Estatuto Orgánico, Contrato Colectivo de Trabajo respectivo y legislación Universitaria aplicable.

Se exhortará a las personas a que se hace referencia en el presente Protocolo a que actúen con la verdad, esto bajo el rubro, que los datos vertidos en el desarrollo de la investigación quedarán en resguardo conforme a lo señalado en el presente Protocolo y la Ley en la materia.

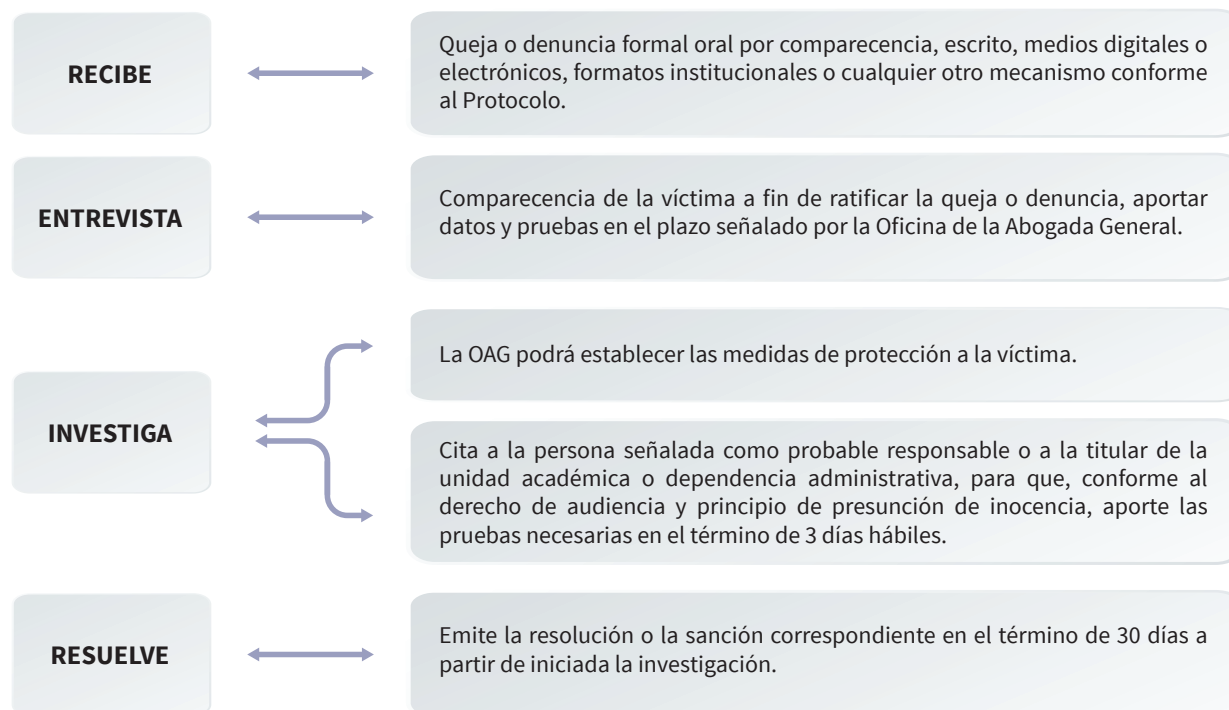
c) Ruta de atención a la víctima.

1. Puedes acudir como primer contacto a cualquiera de las siguientes espacios, dependencias y autoridades: Unidades de Género (UG), Dirección de Acompañamiento Universitario (DAU), Dirección Institucional de Igualdad de Género (DIIGE), Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU) u Oficina de la o el Abogado General.
2. Si así lo deseas puedes solicitar apoyo emocional y/o jurídico. Considera que si te encuentras en crisis emocional se te acercarán los primeros auxilios psicológicos correspondientes.
3. Si decides formalizar tu queja o denuncia se te canalizará o se te atenderá de manera directa en la Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU) u Oficina de la o el Abogado General según sea tu caso (OAG).
4. Una vez presentada la queja o denuncia, personal de la Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU) u Oficina de la o el Abogado General (OAG) se pondrán en contacto contigo para dar la atención correspondiente. Recuerda atender a las llamadas, correos o mensajes; así como asistir a las citas con las y los abogados, y a las sesiones de apoyo emocional si así lo requiriste.
5. Considera que puedes comunicarte en los horarios de atención, con la o el abogado de la OAG y DDU que atiende tu caso, para solicitar información o conocer el proceso de tu queja o denuncia.
6. En caso de formalizar la queja o denuncia, la Defensoría de los Derechos Universitarios o la Oficina de la o el Abogado General (OAG) resolverán la investigación conforme al plazo previsto en la legislación universitaria.

CAPÍTULO VI

Del procedimiento ante la Oficina de la o el Abogado General

1. Procedimiento



2. Notificaciones y plazos

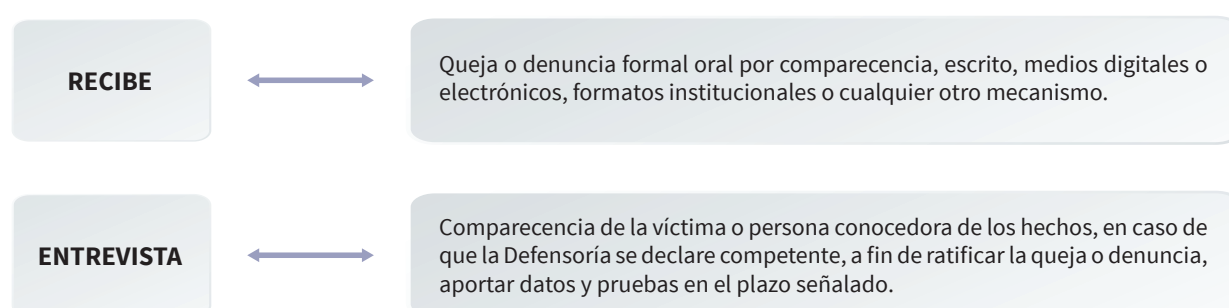
Los plazos correrán al día siguiente de su notificación y para tales efectos, se entenderán como días hábiles los señalados conforme al calendario escolar vigente aprobado por el Consejo Universitario.

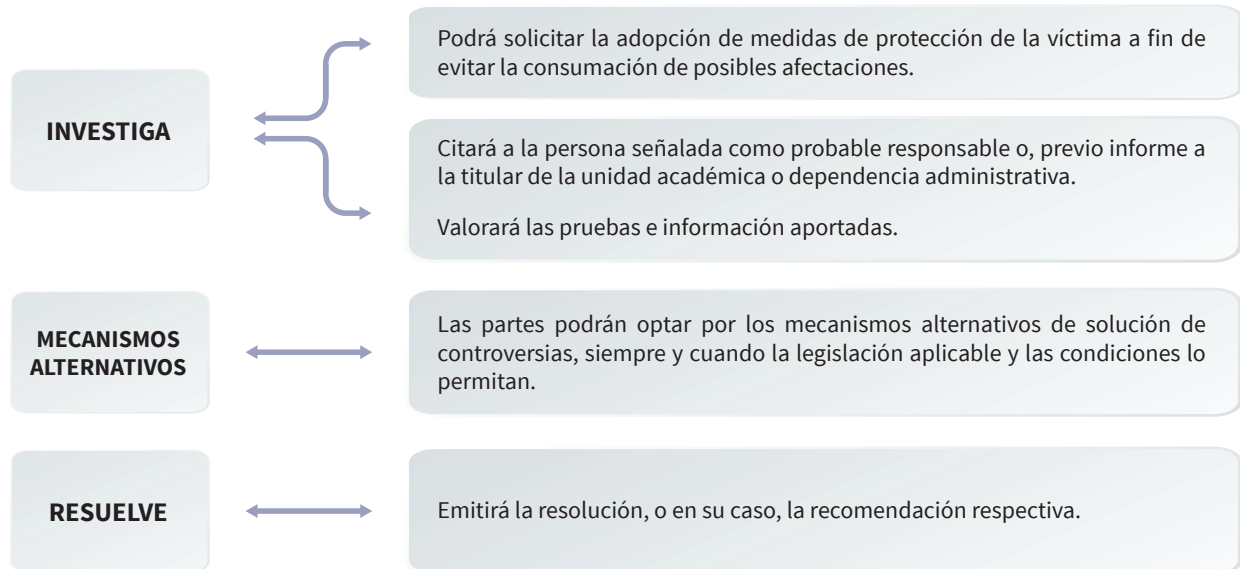
Cuando haya causa justificada la OAG podrá habilitar días y horas inhábiles, fundando y motivando su determinación.

CAPÍTULO VII

Del procedimiento ante la Defensoría de los Derechos Universitarios

1. Procedimiento





2. Notificaciones y plazos

Los plazos correrán al día siguiente de su notificación y para tales efectos, se entenderán como días hábiles los señalados conforme al calendario escolar vigente aprobado por el Consejo Universitario.

Cuando haya causa justificada la OAG podrá habilitar días y horas inhábiles, fundando y motivando su determinación.

CAPÍTULO VIII

De las medidas y mecanismos alternativos de solución de conflictos y de las sanciones

1. Medidas generales para la protección de las víctimas o personas que presentan la queja o denuncia

Conforme a la competencia y posibilidades de la Institución, la Oficina de la o el Abogado General podrá establecer al interior de la Universidad las medidas para brindar protección y evitar daños a la integridad física y emocional de las víctimas, las personas conocedoras de los hechos o quien tenga el consentimiento para formular la queja o denuncia al momento de la entrevista o comparecencia, considerando lo siguiente:

- Garantizar el respeto a los derechos humanos y universitarios.
- Determinar la prioridad en atención a la gravedad y naturaleza del hecho o de la conducta.

- Aplicar las medidas con perspectiva de género.
- Tomar las acciones urgentes para su protección, de forma proporcional, oportuna y específica, cuando esté en riesgo la integridad física y/o psicológica.
- Considerar la opinión de la víctima.
- Establecer las medidas inmediatas y necesarias para brindar la protección respectiva.
- Proporcionar el acompañamiento de personal de la Dirección de Apoyo y Seguridad Universitaria (DASU) dentro de las instalaciones universitarias, en caso de ser necesario, conforme a los Protocolos de Seguridad respectivos.
- Otras medidas que se consideren pertinentes a fin de evitar la victimización secundaria.

2. Mecanismos alternativos de solución de conflicto

La Oficina de la o el Abogado General o Defensoría de los Derechos Universitarios podrán establecer mecanismos alternativos de solución de controversias para conductas que no sean catalogadas como violencia de género a través de la mediación o conciliación.

El personal de la OAG o la DDU encargado de los mecanismos alternativos de solución de controversias, deberán contar con los conocimientos en esta materia, así como, con la capacitación en perspectiva de género y derechos humanos.

El medio alternativo se llevará a cabo, siempre y cuando, concurran los requisitos siguientes:

- Que las personas intervinientes sean mayores de edad y capaces jurídicamente.
- Que no haya existido violencia física o sexual.
- Que no se trate de hechos con apariencia de delito.
- Que la víctima elija y así lo solicite con absoluta voluntad y pleno conocimiento del mecanismo alternativo de solución de controversia, siempre y cuando no le genere un daño mayor.
- Que no exista presión, intimidación, ventaja o coacción para someterse a algún mecanismo alternativo.

3. Sanciones

La Oficina de la o el Abogado General, previa investigación podrá imponer las sanciones siguientes:

Al alumnado:

- Amonestación verbal;
- Amonestación por escrito;
- Suspensión de los derechos escolares; y
- Expulsión.

A las autoridades, funcionariado, personal académico o no académico:

- Amonestación verbal;
- Amonestación por escrito;
- Suspensión temporal en sus derechos laborales; y
- Remoción y, en su caso, rescisión.

La Defensoría de los Derechos Universitarios previo procedimiento conforme a su Reglamento, podrá emitir las recomendaciones a las autoridades universitarias, instancias de apoyo, integrantes del funcionariado o persona responsable de la conducta materia de investigación.

CAPÍTULO IX

De la evaluación del protocolo

La Oficina de la o el Abogado General (OAG) presentará un informe anual ante el Consejo Universitario, en el cual se incorporará la información generada por la Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU), la Dirección Institucional de Igualdad de Género (DIIGE), la Dirección de Acompaña-

miento Universitario (DAU), así como de las áreas encargadas de la implementación del Protocolo.

La Dirección Institucional de Igualdad de Género podrá emitir anualmente la convocatoria de revisión y en su caso actualización del presente Protocolo dirigida a la comunidad universitaria para recabar las opiniones, planteamientos y recomendaciones realizadas.

La Dirección Institucional de Igualdad de Género coordinará la evaluación del Protocolo e integrará un Comité Revisor de personas especialistas de las instancias y autoridades competentes (DAU, DIIGE, DDU, OAG), para que lleven a cabo el análisis de las propuestas e incorporen aquellas que resulten viables en la actualización del Protocolo. Así mismo coordinará la emisión de las convocatorias para la elección de las Personas Orientadoras de las Unidades de Género.

ANEXOS

1. De los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres

Para determinar que un acto u omisión representa discriminación en razón de género o violencia de género se deberán valorar elementos tales como: comportamiento (acción u omisión) derivado de estereotipos de género, daño (individual y colectivo) de acuerdo con la persona que lo experimentó, asimetría de poder (formal o informal), consecuencias (individuales, colectivas, mediatas e inmediatas) y contexto.

Para identificar las conductas que representan comportamientos y situaciones cotidianas que se consideran parte de la discriminación y violencia de género más frecuentes en nuestra Institución, es necesario señalar los tipos y modalidades de violencia y aquellos conceptos establecidos en el Protocolo vigente y los que se han incorporados en la legislación estatal en la materia.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia, así como la Ley para el Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia del Estado de Puebla, en esencia señalan que, la violencia contra las mujeres es cualquier acción u omisión que, con motivo o basada en su género, les cause daño físico, psicológico, patrimonial, económico, sexual, obstétrico o la muerte, en cualquier ámbito, sea privado o público; y respecto de las modalidades de violencia, coinciden en que son las formas, manifestaciones

o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres.

A continuación, solo se enuncian los tipos y modalidades de violencia considerando que, los ordenamientos referidos en sus definiciones sustancialmente coinciden, sin embargo, existe una mínima discrepancia debido a las actualizaciones normativas en la materia que se realizan a nivel Estatal o Federal.

Es por ello que, para facilitar su actualización, las definiciones o conceptos estarán disponibles en la página institucional de la DIIGE o directamente en la legislación de la materia.

a) Tipos de violencia

- Violencia física
- Violencia ácida
- Violencia psicológica
- Violencia económica
- Violencia patrimonial
- Violencia sexual
- Violencia vicaria o Violencia a través de interpósita persona
- Cualesquiera otras análogas que lesionen o dañen la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.

b) Modalidades de violencia

- Violencia familiar
- Violencia laboral
- Violencia docente
- Hostigamiento sexual
- Acoso sexual
- Violencia en la comunidad
- Acoso sexual en espacios públicos
- Violencia mediática
- Violencia obstétrica
- Violencia institucional
- Violencia política
- Violencia feminicida
- Violencia digital
- Violencia en el noviazgo

2. Glosario

Se cuenta con un glosario acorde a las leyes estatales, nacionales e internacionales, los cuales definen en lo general los distintos conceptos y son el referente para el análisis, estudio

e identificar las diversas conductas de discriminación o violencia de género. Como ejemplo se describen algunos de ellos, con la recomendación de que se deberá acudir a las fuentes normativas y a la página oficial de la DIIGE.

Acoso sexual. Es una forma de violencia similar al hostigamiento sexual, con la diferencia de que no existe una subordinación real de la víctima frente al agresor, pero igualmente hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva un estado indeseable de sometimiento o indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de si se realiza en uno o varios eventos.

Ciberacoso. Comete el delito de ciberacoso quien hostigue o amenace por medio de las nuevas Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (TICS), redes sociales, correo electrónico o cualquier espacio digital y cause un daño en la dignidad personal, o afecte la paz, la tranquilidad o la seguridad de las personas.

Discriminación. La negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento, restricción, anulación o preferencia, de alguno o algunos de los derechos humanos y las libertades de las personas, grupos y comunidades en situaciones de discriminación, la desigualdad sustantiva de oportunidades en las esferas social, cultural, educativa, institucional, política, laboral o cualquier otra índole, imputables a personas físicas o jurídicas o entes públicos con intención o sin ella, dolosa o culpable, por acción u omisión, que no sea objetiva, racional ni proporcional y que perpetúe las brechas de género en cualquier ámbito, por razón de su origen étnico o nacional, color de piel, cultura, lengua, sexo, género, identidad indígena, de género, edad, discapacidad, condición jurídica, social o económica, apariencia física, condiciones de salud, características genéticas, situación migratoria, embarazo, religión, opiniones políticas, académicas o filosóficas, identidad o filiación política, orientación sexual, estado civil, situación familiar, responsabilidades familiares, idioma, antecedentes penales, por su forma de pensar, vestir, actuar, gesticular, por tener tatuajes o perforaciones corporales o cualquier otra que tenga por efecto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, de los derechos humanos, así como la igualdad de las personas; también es discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, aporofobia, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

Discriminación por motivos de preferencia u orientación sexual, identidad de género, expresión de género y/o

características sexuales. Es la que afecta principalmente a personas LGBTI +. Esta discriminación significa toda distinción, exclusión, restricción, o preferencia que por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional, tenga por objeto o por resultado obstaculizar, impedir, anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades, cuando se base en motivos de orientación sexual, identidad de género, expresión de género y/o características sexuales, incluyendo dentro de este término a la homofobia, bifobia, lesbofobia, transfobia y otras formas conexas de intolerancia (...)

Género. Conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales y políticas construidas en cada cultura y momento histórico, tomando como base la diferencia sexual; a partir de ello se construyen los conceptos de “masculinidad” y “feminidad”, los cuales establecen normas y patrones de comportamiento, funciones, oportunidades, valoraciones y relaciones entre mujeres y hombres [personas].

Hostigamiento sexual. Es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor [agresora] en los ámbitos laboral y/o escolar.

Persona señalada como probable responsable. La persona que inflige cualquier tipo de violencia o daño contra las mujeres y las niñas, o contra cualquier persona. Para efectos de este Protocolo, quien agrede puede ser o no integrante de la comunidad universitaria.

Queja o denuncia. Petición formal realizada a través de los medios señalados en este Protocolo que presenta una persona o un grupo de personas mediante la cual se hace de conocimiento a la instancia o a la autoridad competente sobre hechos probables contrarios a la normativa universitaria a fin de realizar las gestiones correspondientes de cada caso.

Víctima. Se considera así a la mujer [la persona] de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia.

Violencia. El uso deliberado de la fuerza física o el poder ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños, trastornos del desarrollo o privaciones.

Violencia mediática. Es todo acto a través de cualquier medio de comunicación, que de manera directa o indirecta promueva estereotipos sexistas, haga apología de la

violencia contra las mujeres y las niñas, produzca o permita la producción y difusión de discurso de odio sexista, discriminación de género o desigualdad entre mujeres y hombres, que cause daño a las mujeres y niñas de tipo psicológico, sexual, físico, económico, patrimonial o feminicida. La violencia mediática se ejerce por cualquier persona física o moral que utilice un medio de comunicación para producir y difundir contenidos que atentan contra la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de las mujeres y niñas [de las personas], que impide su desarrollo y que atenta contra la igualdad.

3. Formato para la presentación de la queja o denuncia

En caso de que seas la **víctima** o la **persona conocedora de los hechos** te agradecemos nos proporciones los datos con los que cuentes con la finalidad de brindar atención a tu queja o denuncia.

La información proporcionada quedará como antecedente para conocer, identificar, investigar y en su caso sancionar las conductas de discriminación y violencia de género en términos de la normatividad universitaria y del presente Protocolo.

A. Narración de los hechos

En caso de que seas la **víctima** o la **persona conocedora de los hechos** te agradecemos nos proporciones los datos con los que cuentes con la finalidad de brindar atención a tu queja.

- **Relata lo que ocurrió:** Señala de forma clara, veraz, detallada y cronológica cómo se presentaron los hechos (fecha, hora, lugar y, en su caso, a **la[s] persona[s] involucrada[s]**).

- *En caso de ser necesario podrás anexar las pruebas o evidencias que consideres necesarias para proporcionar la información respectiva.*

B. Señala con una “X” dónde ocurrieron los hechos:*Puedes marcar más de uno si ese es el caso***Espacio Físico:**

- Dentro de las instalaciones BUAP ☐
- Fuera de las instalaciones BUAP ☐

Espacio Electrónico:

- Correo electrónico ☐
- Redes sociales ☐
- Mensajería instantánea ☐
- Llamadas telefónicas ☐
- Página Web ☐
- Plataformas institucionales ☐

C. Pruebas

¿Tienes pruebas que sustenten la queja o denuncia?

Se admitirá toda queja o denuncia, aunque no se cuente con alguna de las pruebas a que refiere este apartado.

• Indica con una “X” **las pruebas** que estén a tu alcance

- Audios ☐
- Videos ☐
- Documentos ☐
- Capturas de Pantalla ☐
- Impresiones de comunicación en correos electrónicos y redes sociales ☐
- Persona conocedora de los hechos ☐
- En caso de ser otra, indicar: _____

D. Tipo de atención requerida

Indica con una X (puedes marcar más de una acción)

- Psicológica ☐
- Legal ☐
- Académica ☐
- Administrativa ☐

- Ninguna ☐

En caso de ser otra, indicar: _____

E. Datos de la persona que presenta la queja o denunciaVíctima ☐ o persona conocedora de los hechos ☐

- Nombre (s) y apellido (s): _____
- Género: _____
- Edad: _____
- Teléfono para notificar: _____
- Correo electrónico para notificar: _____
- Nombre, teléfono y correo electrónico de contacto de un familiar o persona cercana mayor de edad: _____

• Nacionalidad: _____

• Lugar de origen: _____

Indica con una “X” el sector al que perteneces:

- Alumnado ☐
- Académico ☐
- No académico (servicios, administrativo o de confianza) ☐
- Funcionariado ☐
- Autoridad personal ☐
- Persona externa ☐

Indica la Unidad Académica o Administrativa BUAP a la que perteneces:

Escribe tu matrícula o número de trabajador (a):

Domicilio actual: _____

Calle: _____ No. Exterior: _____ No. Interior: _____

Colonia: _____ Municipio: _____

Estado: _____ Código Postal: _____

F. Datos de la persona probable responsable

Proporciona los datos con los que cuentas.

Datos de la persona probable responsable.

Nombre (s) y apellido (s)

Unidad académica o dependencia administrativa:

Indica el tipo de vínculo que tienes con la persona:

Indica con una "X" el sector al que pertenece:

- Alumnado ☐
- Académico ☐
- No académico o administrativo ☐
- Funcionariado ☐
- Autoridad personal/Directivo ☐
- Persona externa ☐

En caso de que los hechos sean atribuibles a una unidad académica o dependencia administrativa, coloca el nombre completo de la instancia.

- Nombre de la unidad académica o dependencia administrativa:

Firma de la víctima o persona
conocedora de los hechos.

G. Datos de la persona quien recibe el formato

(En los casos recibidos por la OAG y DDU, independientemente de este formato, se levantará el acta correspondiente y se registrará la queja o denuncia)

- Fecha (DD/MM/AAAA):

- Nombre y apellido:

- Unidad académica o dependencia administrativa:

Firma

TRANSITORIO

ÚNICO.

El presente Acuerdo entrará en vigor a partir del día hábil siguiente de su publicación en la Gaceta Universidad BUAP, órgano oficial de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Atentamente

"Pensar bien, para vivir mejor"

H. Puebla de Z., 06 de marzo de 2024

Dra. María Lilia Cedillo Ramírez

Rectora