

**UAM**

Universidad Autónoma  
de Madrid



Unidad  
de Igualdad  
*de Género*

PREGUNTAS Y RESPUESTAS  
SOBRE VIOLENCIAS SEXUALES,  
SEXISTAS, DE GÉNERO U POR  
OTROS MOTIVOS, INCLUIDO  
EL ACOSO EN EL ÁMBITO  
UNIVERSITARIO.

Para un abordaje integral desde la UAM

## PREGUNTAS y RESPUESTAS

### En el marco de los protocolos de la UAM contra el acoso)

Protocolo para la prevención, detección e intervención ante situaciones de violencia sexual, por razón de sexo, de orientación sexual e identidad y expresión de género

Protocolo para la prevención, detección e intervención ante situaciones de acoso por origen étnico, racial, religioso u otros. (acoso por diversidad)

### 1. ¿Qué conductas se encuentran recogidas en los protocolos de la UAM?

La UAM está comprometida con la lucha contra la violencia y la discriminación en todas sus formas. Para ello ha puesto en marcha [dos protocolos](#) que cubren alguna de las siguientes situaciones: acoso sexual o por razón de sexo, por orientación sexual, identidad o expresión de género, nacimiento, origen racial o étnico, religión, convicción, opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, condición socioeconómica, lingüística, apariencia, afinidad política y sindical, o cualquier otra condición o circunstancias personales;

### 2. ¿Qué herramientas tiene la UAM para proteger a las víctimas de violencia sexual o sexista?

El Protocolo para la prevención, detección e intervención ante situaciones de [acoso sexual, por razón de sexo, por orientación sexual e identidad y expresión de género](#). Si la discriminación o violencia sufrida se basa, por el contrario, en otros motivos, se aplicará el Protocolo para la prevención, detección e intervención ante [situaciones de discriminación por origen étnico, racial, religioso u otros](#). Existe, asimismo, un procedimiento para la adopción de medidas de acompañamiento de carácter académico-docente y de seguridad para aquellos casos que no se encuentran en el marco de los protocolos como sería, por ejemplo, el caso de víctimas de violencia sexual y violencia por pareja o expareja con órdenes de protección.

### **3. ¿Qué conductas pueden sancionarse al amparo de los protocolos?**

La Universidad declara tolerancia cero frente a la violencia física, verbal o psicológica ejercida en el ámbito de la comunidad universitaria, y manifiesta que no se aceptarán comportamientos discriminatorios, tratos vejatorios, acosos o violencias contra las personas en ninguna circunstancia. Por ese motivo, se sancionará cualquier comportamiento de agresión sexual, abuso sexual, acoso sexual o por razón de sexo, por orientación sexual e identidad y expresión de género, así como por origen étnico, racial, religioso u otros (acoso por diversidad) en el centro de estudios o de trabajo está prohibido, con independencia de quién lo cometa, sea personal directivo, personal docente o no docente, personas empleadas en las empresas que prestan sus servicios en la UAM, estudiantes, contratistas o visitantes

### **4. ¿Qué es la violencia de género? ¿Qué tipo de conductas se consideran violencia de género?**

Es una grave violación de derechos humanos y una de las más claras formas de desigualdad y comprende cualquier forma de violencia ejercida contra las personas sobre la base de su sexo, género, orientación sexual, expresión o identidad de género. Se refiere, por tanto, a todas las formas de violencia sufridas por mujeres y niñas en todo el mundo por el hecho de ser mujeres, así como a aquellas formas de violencia que les afectan de forma desproporcionada (violencia machista o sexista). Se refiere, igualmente, a la violencia sufrida por personas del colectivo LGTBIAQ+ por su orientación sexual, expresión o identidad de género. Se manifiesta de múltiples maneras (violencia física, verbal, psíquica, sexual, social, económica,...) y en todos los ámbitos de la vida: relaciones sexo-afectivas, familia, espacio público, ocio, educación, medios de comunicación, ....

### **5. ¿Qué es el acoso sexual? ¿Qué tipo de conductas se consideran acoso sexual?**

Cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Incluye, entre otros:

- Comportamientos físicos deliberados no solicitados: acariciar, besar, abrazar, agarrar, tocar, masajear, rozar...
- Conductas verbales: insinuaciones molestas, demandas, invitaciones o presiones para concertar citas o encuentros sexuales, comentarios insinuantes u obscenos, preguntas íntimas, difusión de rumores sobre la vida sexual, envío mensajes de contenido sexual
- Conductas no verbales: mirar fija o lascivamente el cuerpo de alguien, hacer sonidos, gestos o movimientos obscenos, mostrar dibujos, fotografías o imágenes de contenido sexualmente explícito

## **6. ¿Qué es el acoso por razón de sexo? ¿Qué tipo de conductas se consideran acoso por razón de sexo?**

Cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. Entre otros: usar formas denigrantes u ofensivas para dirigirse a la persona, ridiculizar y despreciar sus capacidades, habilidades y potencial intelectual, ignorar sus aportaciones o comentarios, asignarle tareas por debajo de la responsabilidad profesional o competencias, aislarla socialmente, manipular su reputación personal o profesional a través del rumores, denigración y ridiculización, hacer burlas sobre su apariencia física o características personales

## **7. ¿Qué es la violencia sexual? ¿Qué tipo de conductas se consideran violencia sexual?**

Es violencia sexual cualquier comportamiento que suponga un atentado contra la libertad sexual de otra persona sin su consentimiento. Incluye, por tanto, todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier forma la sexualidad de alguien, ejercidos por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito.

Incluye un amplio abanico de conductas que van desde insinuaciones sexuales no deseadas en el trabajo, por medio de las redes sociales, en la calle, en los medios de transporte, hasta

agresiones sexuales con penetración o actos sexuales de cualquier índole forzados bajo sumisión química

Sólo se entenderá que hay consentimiento cuando éste se haya manifestado libremente mediante actos que, en atención a las circunstancias del caso, expresen de manera clara la voluntad de la persona (Sólo sí es sí).

## **8. ¿Qué es violencia sexista? ¿Qué tipo de conductas se consideran violencia sexista?**

La violencia sexista o violencia machista es la que sufren mujeres y niñas en todo el mundo por el hecho de su pertenencia al sexo femenino. Se refiere a todos los comportamientos violentos que afectan a las mujeres de forma desproporcionada.

Se trata de una violencia estructural, basada en la ideología patriarcal, dirigida a perpetuar la desigualdad y los privilegios masculinos. Constituye una grave violación de los derechos fundamentales de las mujeres. Incluye, entre otras, los feminicidios, la violencia dentro y fuera de la pareja, la violencia sexual en todas sus formas, la mutilación genital femenina, la trata de mujeres con fines de explotación sexual o laboral, y todas las formas simbólicas o explícitas de ataque, menosprecio, misoginia y apología de la violencia hacia las mujeres.

## **9. ¿Qué es discriminación por orientación sexual e identidad y expresión de género? ¿Qué tipo de conductas se consideran discriminatorias por estos motivos?**

Se considera discriminación por orientación sexual cualquier conducta o acción basado en la homofobia, lesbofobia o bifobia que busca atentar contra la dignidad y crear un entorno discriminatorio o degradante. Se considera, por otro lado, discriminación por identidad o expresión de género aquellas conductas o acciones ofensivas, violentas o discriminatorias contra la libertad de una persona para determinar su identidad de género (autodeterminación) con independencia del sexo que se le ha asignado o por diferir de los atributos asignados a hombres y mujeres.

En ambos casos, estas actitudes se basan en el prejuicio, la intolerancia, el miedo, el odio, la incomodidad o la desconfianza hacia las personas en base a su orientación sexual o su expresión o identidad de género. Incluyen insultos, bromas, persecución, violencia, y cualquier ataque o comportamiento basado en el menosprecio, el odio y la intolerancia

**9.- ¿Qué es discriminación por nacimiento, origen racial o étnico, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, condición socioeconómica, lingüística, apariencia, afinidad política y sindical, otra condición o circunstancia personal o social? ¿Qué tipo de conductas se consideran discriminatorias por estos motivos?**

Es acoso discriminatorio cualquier conducta realizada por alguna de las causas mencionadas en la pregunta que se realicen con el objetivo o la consecuencia de atentar contra la dignidad de una persona o grupo en que se integra o de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Puede ser tanto discriminación directa o indirecta. La primera es aquella situación la situación en que se encuentra una persona o grupo en que se integra que sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otras en situación análoga o comparable por esas razones. Y la segunda es aquella que se produce cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros ocasiona o puede ocasionar a una o varias personas una desventaja particular con respecto a otras por esas razones.

#### **10. ¿A quién protegen los protocolos?**

Los dos protocolos se aplican a toda la comunidad universitaria, esto es,

- el Personal Docente e Investigador (PDI);
- el Personal Docente e Investigador en Formación (PDIF);
- el Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS);
- el estudiantado de la UAM, incluido el que se encuentre en situación de movilidad;
- el personal ajeno a la UAM que preste servicio en el marco de un programa académico de la UAM;
- cualquier persona que, aunque se encuentre bajo la dependencia jurídica de terceros, preste sus servicios en el ámbito de la UAM

**11. ¿Qué puedo hacer si sufro una agresión o conozco a alguien que la esté sufriendo o la haya sufrido?**

Puedes ponerte en contacto con la Delegación de prevención de las violencias, enviando un correo electrónico a la cuenta [protocolos.acoso@uam.es](mailto:protocolos.acoso@uam.es) en el que solicitas una reunión para exponer el caso. Debes escribir desde una cuenta institucional sin necesidad de aportar más datos inicialmente

## **12. ¿Cómo se activan los protocolos? ¿Quién puede comunicar una agresión?**

Se activa mediante una comunicación dirigida a la cuenta de correo electrónico [protocolos.acoso@uam.es](mailto:protocolos.acoso@uam.es) solicitando una reunión para exponer el caso. Puede hacerlo la propia víctima o cualquier otra persona que forme parte de la Comunidad Universitaria y que tenga conocimiento de la existencia de alguna conducta de violencia, discriminación o acoso sexual, por razón de sexo, por orientación sexual e identidad y expresión de género.

Tienen el deber jurídico de realizar la comunicación descrita las autoridades académicas que conozcan la existencia de una conducta de las comprendidas en el ámbito de este Protocolo o que reciban notificación de órganos judiciales que estén conociendo de dichas conductas.

## **13. ¿La comunicación puede ser anónima?**

La primera comunicación no podrá ser anónima porque debe proceder de una dirección institucional. Pero únicamente se solicitará la celebración de una reunión, sin dejar constancia de más datos.

## **14. ¿Puedo comunicar un incidente si ya no formo parte de la comunidad universitaria?**

Dispones de un año desde la fecha de finalización de la relación con la UAM, siempre que dicha relación hubiera concluido a consecuencia de las situaciones recogidas en alguno de los protocolos. Todo ello sin perjuicio de los plazos de prescripción de las infracciones administrativas o delitos, cuando se incoe un procedimiento disciplinario o penal, respectivamente.

## **15. ¿Y si la agresión se ha producido fuera del campus?**

El presente Protocolo se aplicará a todo caso que presente indicios de las situaciones recogidas en los protocolo y siempre que involucre a personas pertenecientes o vinculadas a la UAM, y que:

- haya tenido lugar en las instalaciones de la UAM
- haya ocurrido a propósito de algún acto o evento académico de la UAM
- se produzca en el ámbito de las prácticas académicas externas realizadas por el estudiantado de la UAM
- ocurra en el marco de las comunicaciones relacionadas con cuestiones académicas, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación
- o que, aun no habiéndose producido en dichos contextos, tenga repercusiones en el adecuado desenvolvimiento de la vida académica de la víctima en la UAM

Existe también un procedimiento para solicitar el acompañamiento de la Universidad dentro del ámbito académico en casos de violencia sexual o de género (LO 5/2004). Sólo es necesario, para activarlo, escribir a la dirección de la unidad: [unidad.igualdad@uam](mailto:unidad.igualdad@uam), solicitando una reunión.

### **16. ¿Se va a proteger mi privacidad una vez comunicada la agresión? En particular, ¿mi agresor tendrá conocimiento de que he comunicado una agresión?**

La UAM adoptará todas las medidas pertinentes que garanticen la protección de tu dignidad, integridad física y moral. Actuará salvaguardando la confidencialidad y el anonimato.

Todas las personas que intervengan en el procedimiento tendrán la obligación de guardar una estricta confidencialidad sobre el mismo y no podrán hacer ningún uso de la información obtenida en dicho contexto. Por ello, desde el momento en que se formule la comunicación, las personas responsables de su tramitación asignarán códigos alfanuméricos identificativos de las partes afectadas.

El agresor inicialmente no conocerá la existencia de la comunicación. Si posteriormente la misma da lugar a procedimiento administrativo o judicial deberá ser informado para garantizar su derecho de defensa y el respeto a la presunción de inocencia.

### **17. ¿Dar este paso, puede conllevar algún tipo de represalia, que me afecte negativamente?**

La UAM se compromete a garantizar que las personas que consideren que han sido objeto de violencia o acoso, quienes presenten alguna queja en este ámbito o quienes presten asistencia en cualquier proceso, por ejemplo, mediante la facilitación de información o testimonio, no serán objeto de intimidación, persecución o represalias. Cualquier acción en este sentido se considerará como un asunto susceptible de sanción disciplinaria.

### **18. ¿Cómo se tramita el protocolo?**

El procedimiento de intervención tras la notificación de un hecho incluye dos fases:

Fase I: valoración previa de los hechos.

Fase II: apertura, en su caso, de una información reservada o de un expediente

Los Protocolos se circunscriben exclusivamente a la Fase I, que consta de 3 etapas:

1. Comunicación y solicitud de reunión
2. Evaluación de los hechos. Una vez tramitada la comunicación y celebrada la reunión se evaluarán los hechos referidos, se llevarán a cabo las actuaciones que se estimen oportunas a fin de tratar de constatar la verosimilitud de los hechos y su relevancia jurídica y se realizará un examen exhaustivo de la información recibida.
3. Decisión. A la vista de la información recibida y el análisis de la misma se decidirán las actuaciones oportunas, que podrán consistir en:

1. Solicitud de apertura de expediente disciplinario
2. Solicitud de apertura de información reservada
3. Solicitud al órgano competente de la denuncia del convenio de prácticas externas
4. Cualesquiera otras que se consideren oportunas y proporcionales a la vista de las circunstancias del caso concreto.
5. Archivo de las actuaciones

### **19. ¿Qué medias protectoras puede adoptar la UAM?**

Cuando sea necesario, se intervendrá para impedir que las situaciones de victimización se mantengan en el tiempo.

Si en el curso de la evaluación hay circunstancias concretas que así lo aconsejen, se podrá recurrir a personal de la UAM experto en la materia designado a tal efecto, así como adoptar las medidas cautelares y complementarias que legalmente fueran procedentes, entre las que pueden encontrarse:

- atención médica, psicológica, social o jurídica a la presunta víctima, a través de los medios a disposición de la Unidad de Igualdad de Género y de la Unidad de Equidad Social en Diversidad
- medidas de carácter académico-administrativo, por parte del órgano competente
- coordinación con el servicio de seguridad de la UAM

#### **20. ¿Qué hace la UAM si los hechos son constitutivos de delito?**

En caso de que durante las actuaciones llevadas a cabo se llegase a la conclusión de que hay indicios suficientes de la comisión de conductas constitutivas de delito, se cursará la correspondiente denuncia ante el órgano jurisdiccional competente.

El hecho de que se remitan las actuaciones a la jurisdicción penal no impedirá que la UAM siga prestando a las víctimas una atención integral.

Si se hubieren adoptado medidas cautelares su mantenimiento dependerá de las circunstancias del caso, así como de la naturaleza de las mismas, atendiendo siempre al principio de proporcionalidad.

#### **21. ¿Puede acompañarme alguien de mi confianza durante los trámites del protocolo?**

En el desarrollo del procedimiento, las personas implicadas podrán hacerse acompañar por alguien de su confianza en todo momento.

Puede tratarse de un/a profesión/al o de alguien de su entorno personal.

#### **22. ¿La activación del protocolo impide que pueda poner una denuncia?**

No lo impide en absoluto.

Cualquier persona comprendida en el ámbito de aplicación de los protocolos puede acudir en todo momento a la vía jurisdiccional para ejercer su derecho a la tutela judicial efectiva.

En tanto se tenga conocimiento de la existencia de un procedimiento administrativo o judicial sobre un asunto, la aplicación del Protocolo queda suspendida.

Si se hubieren adoptado medidas cautelares su mantenimiento dependerá de las circunstancias del caso, así como de la naturaleza de las mismas, atendiendo siempre al principio de proporcionalidad

## Relacionadas con la denuncia y el procedimiento penal

### 23. ¿Dónde puedo denunciar una agresión?

Puedes dirigirte a cualquier dependencia de Cuerpo Nacional de Policía o Guardia Civil y allí te recogerán la denuncia. También puedes dirigirte al Juzgado de Guardia e interponerla allí redactándola personalmente.

### 24. ¿Qué debo tener en cuenta a la hora de denunciar?

Debes contar con todo detalle lo sucedido, aportando la mayor información posible de forma minuciosa y pormenorizada, así como las posibles pruebas de que dispongas en ese momento: grabaciones, imágenes, datos de testigos....

Si consideras que existe riesgo para tu integridad física o psíquica y hay riesgo de nuevas agresiones debes solicitar que se adopten medidas de alejamiento del agresor.

Te entregarán copia de la denuncia interpuesta para que la firmes. Antes de hacerlo debes revisarla, leerla con detenimiento y comprobar que lo relatado por ti se ha recogido correctamente para, en caso contrario, poder subsanar los posibles olvidos o errores que pudiera contener.

### 25. ¿Qué debo hacer si he sufrido lesiones?

Si has sufrido lesiones es importante que acudas a un centro sanitario y aportes a la denuncia el correspondiente parte de lesiones.

Si recabas presencia policial los/as agentes intervinientes deben facilitarte el traslado a un centro sanitario.

### 26. ¿Cómo debo actuar si he sido víctima de una agresión sexual?

En caso de haber sufrido agresión sexual es importante que actúes con celeridad, que no te laves ni te deshagas de las prendas de ropa que portabas en el momento de la agresión y que solicites asistencia médica inmediata para que se active el protocolo sanitario correspondiente (Código

WISEM) y de esta forma se garantice la correcta atención de tus necesidades y la protección de las posibles pruebas.

En el propio hospital donde te atiendan, además de prestarte la asistencia sanitaria que necesites, se realizará la exploración forense y se activarán los trámites para la interposición de la denuncia y el inicio de las actuaciones legales procedentes.

Si crees que has podido ser objeto de sumisión química debes actuar de la misma manera, solicitar asistencia sanitaria de forma urgente, sin lavarte y sin alterar ninguna prenda que pudieras llevar durante la agresión.

### **27. ¿Qué pasos seguirá la denuncia?**

La denuncia interpuesta en dependencias policiales da lugar al llamado atestado policial, documento completo en el que, además de tu denuncia, se recogerán las declaraciones del agresor, si estuviera identificado y localizado, y de las posibles víctimas si las hubiera. Incluirá, asimismo, las pruebas disponibles en ese momento y el resultado de las primeras diligencias de investigación que haya realizado la policía.

Dicho atestado será remitido al Juzgado de Instrucción que se encuentre en funciones de guardia y allí se iniciará el correspondiente procedimiento penal, de acuerdo a la gravedad y calificación de los hechos.

Si has solicitado Orden de Alejamiento, la vista para concederla o denegarla se celebrará antes de 72 horas.

Durante la Instrucción podrás ser requerida para la práctica de diligencias: ratificación de la denuncia, exploración médico-forense, aportación de pruebas, ...

Las labores de investigación llevadas a cabo durante la instrucción determinarán la calificación de los hechos, el tipo de procedimiento y, en su caso, la celebración de juicio e imposición de sentencia.

### **28. ¿Necesito abogado/a que me represente?**

Tener abogado/a no es obligatorio para las víctimas de delitos.

En los procedimientos penales, corresponde al Ministerio Fiscal el ejercicio de la acción penal para la persecución del delito y la acción civil, para la reparación del daño causado. Mediante su actuación, la protección de los derechos de la víctima quedan garantizados.

Pero, si lo crees oportuno puedes personarte como acusación particular y ejercer tu propia acusación por medio de abogado/a y procurador/a que te representen. Esta personación, en ningún caso sustituirá la labor del Ministerio Fiscal.

### **29. ¿Qué gastos conlleva el procedimiento judicial? ¿A quién corresponde pagarlos?**

En los casos de violencia de género por parte de la pareja o expareja y en los casos de violencia sexual, se reconoce el derecho de asistencia jurídica gratuita a todas las víctimas, con independencia de su nivel económico y de la existencia de recursos para litigar.

En estos casos la gratuidad de la representación procesal viene establecida en virtud de la materia para garantizar la protección de todas las víctimas.

En el resto de procedimientos penales, tener o no tener derecho a justicia gratuita dependerá del nivel económico de la víctima. Si la víctima supera el baremo legalmente establecido y desea personarse como acusación particular deberá hacer frente a los honorarios profesionales de Abogado/a y Procurador/a. Pero tal como se ha indicado anteriormente, la personación como acusación particular no es preceptiva.

### **30. ¿Tengo derecho a reparación o indemnización por el daño sufrido?**

Todo procedimiento penal lleva aparejada la acción civil para valorar la existencia de daños a la víctima, personales o materiales, que deban ser reparados. Si en el curso del procedimiento penal se acredita la existencia de daños que deban ser objeto de reparación, restitución o indemnización, la sentencia impondrá al autor la obligación de hacer frente a la responsabilidad civil en la cuantía que se determine.

### **31. Una vez iniciado el procedimiento penal, ¿puedo retirar la denuncia?**

La respuesta es NO: No se puede quitar una denuncia una vez que se ha interpuesto a no ser que trate sobre injurias, calumnias u otros delitos de persecución privada.

Lo que sí puede hacer es renunciar a llevar a cabo acciones penales privadas y manifestar la intención de no continuar. En todo caso, si existieran indicios de delito suficientes, el Ministerio Fiscal podría seguir con la tramitación de la causa y el procedimiento seguiría su curso.

### **32. ¿El haber activado el protocolo de la UAM me impide denunciar una agresión?**

No lo impide en absoluto.

Cualquier persona comprendida en el ámbito de aplicación del protocolo puede acudir en todo momento a la vía jurisdiccional para ejercer su derecho a la tutela judicial efectiva.

En tanto se tenga conocimiento de la existencia de un procedimiento administrativo o judicial sobre un asunto, la aplicación del Protocolo queda suspendida.

Si se hubieren adoptado medidas cautelares su mantenimiento dependerá de las circunstancias del caso, así como de la naturaleza de las mismas, atendiendo siempre al principio de proporcionalidad

## Relacionadas con la asistencia integral a las víctimas

### 1. ¿Dónde puedo asesorarme sobre mis derechos? ¿Podría recibir atención psicológica? ¿Puedo acceder a algún tipo de ayuda social o económica?

La Comunidad de Madrid dispone de una red de atención a mujeres víctimas de violencia de género y violencia sexual, en la que se ofrece a las víctimas ayuda integral especializada abordando, entre otras, las siguientes necesidades:

- Información sobre sus derechos
- Asesoría Jurídica
- Atención Psicológica
- Intervención Social
- Información sobre posibles recursos y ayudas
- Tramitación de ayudas económicas
- Acceso a recursos residenciales
- Orientación Laboral

La mayoría de servicios se prestan a través de los Ayuntamientos y las Mancomunidades de Servicios Sociales en los llamados Puntos Municipales del Observatorio Regional contra la Violencia de Género (PMORVG).

Puedes ponerte en contacto con el Área de igualdad de tu Ayuntamiento para informarte del punto asistencial más próximo a tu domicilio.

Si has sido víctima de una agresión sexual puedes solicitar ayuda especializada en el Centro de Crisis 24 horas, a través del teléfono 900 59 9316