GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS

PERIÓDICO OFICIAL

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE ZACATECAS, SON OBLIGATORIAS LAS LEYES Y DEMÁS DISPOSICIONES DEL GOBIERNO POR EL SOLO HECHO DE PUBLICARSE EN ESTE PERIÓDICO.

TOMO CXXX **Núm. 55** **Zacatecas, Zac., miércoles 8 de julio de 2020**

SUPLEMENTO

AL No. 55 DEL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO
CORRESPONDIENTE AL DÍA 8 DE JULIO DE 2020

PROTOCOLO.- De Actuación del Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia, sus Hijas e Hijos de la Secretaría de las Mujeres del Gobierno del Estado de Zacatecas.

DIRECTORIO

Alejandro Tello Cristerna
Gobernador del Estado de Zacatecas

Federico Carlos Soto Acosta
Coordinador General Jurídico

Andrés Arce Pantoja
Director del Periódico Oficial

El periódico Oficial del Gobierno del Estado de Zacatecas se publica de manera ordinaria los días Miércoles y Sábados.

La recepción de documentos y venta de ejemplares se realiza de 9:00 a 15:30 horas en días hábiles.

Para la publicación en el Periódico Oficial se deben de cubrir los siguientes requisitos:

- El documento debe de ser original
- Debe contener el sello y firma de la dependencia que lo expide.
- Que la última publicación que indica el texto a publicar, tenga un margen de dos días hábiles a la fecha de la Audiencia cuando esta exista.
- Efectuar el pago correspondiente a la publicación.

Para mejor servicio se recomienda presentar su documento en original y formato digital.

Domicilio:
Circuito Cerro del Gato
Edificio I Primer piso
C.P. 98160 Zacatecas, Zac.
Tel. (492) 491 50 00 Ext. 25195
E-mail:
periodico.oficial@zacatecas.gob.mx

ZACATECAS
TRABAJEMOS DIFERENTE

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL REFUGIO PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SUS HIJAS E HIJOS DE LA SECRETARÍA DE LAS MUJERES DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS

ÍNDICE

1.JUSTIFICACIÓN
2. MARCO CONCEPTUAL
3.DE LOS SERVICIOS BÁSICOS
4. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LA VÍCTIMA, SUS HIJOS E HIJAS
4.1. Del ingreso
4.2. De la Permanencia
4.3. Del Egreso
4.4. Del Seguimiento
4.5. Expediente integral
4.6. Áreas de Atención
4.7 Plan de seguridad
5.ORGANIZACIÓN DEL REFUGIO
5.1 Dirección
5.2 Área de Trabajo Social
5.3 Área de Psicología
5.4Área de psicología infantil
5.5 Área jurídica
5.6 Área médica
5.6.1Funciones Específicas de Enfermería
5.7Área educativa
5.8 Área administrativa
5.9 Personal de seguridad
5.10 Conductor/a de la unidad vehicular
5.11Personal de intendencia
6. POLÍTICA DE OPERACIÓN
6.1 Principios éticos del Refugio
6.2 Organización administrativa
6.3 Protección, seguridad y confidencialidad
BIBLIOGRAFÍA

1. Justificación

La violencia contra las mujeres y las niñas por razones de género, es una violación a los derechos humanos y una manifestación de abuso de poder en una sociedad desigual, sostenido por una estructura patriarcal.

Los datos reflejan la lamentable realidad de muchas mujeres que han experimentado a lo largo de su vida algún acto de violencia. Según la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2016, en México el índice de las violencias en al menos algún ámbito es de 66.1 % y en Zacatecas es del 59% por debajo de la media nacional. Prevalece la violencia emocional con el 45.5%, seguida de la sexual con el 30.9%, la física el 30.8% y la económica el 25.9%.

En cuanto a las modalidades de violencias se tiene que el 42% de las mujeres encuestadas de quince años o más señalaron haber vivido violencia de pareja, mientras que el 30.8% violencia obstétrica. En el ámbito comunitario a lo largo de su vida es del 27.6% y en los últimos 12 meses es del 16.4%, siendo la violencia sexual (piropos groseros u ofensivos, intimidación, acecho, abuso sexual,

violación e intento de violación) la principal agresión, con un 23.7% experimentada a lo largo de su vida y un 13.6% en los últimos 12 meses. La violencia emocional experimentada a lo largo de su vida es de un 12.2% y de un 6.3% en los últimos 12 meses. En el ámbito escolar, un 25% de las mujeres manifestaron vivir alguna situación de violencia escolar a lo largo de su vida escolar y un 20.2% en los pasados 12 meses, señalando como principales agresores a sus compañeras y compañeros, maestra y maestro.

Por su parte, el Banco Estatal de Datos sobre Violencia contra las Mujeres del Estado de Zacatecas (Banevim), el cual administra, sistematiza y analiza los registros administrativos de instituciones que realizan funciones de prevención, atención y sanción de las violencias de género, tiene 17,402 casos registrados de septiembre de 2017 a marzo de 2020. La violencia psicológica es la que tiene mayor incidencia en nuestra entidad con un 38%. Asimismo, la violencia física ocupa el segundo lugar con un 28% de casos registrados; seguida de la violencia económica 23%, sexual 6%, patrimonial 3% y otro 1%. En lo referente a las modalidades de violencia, la familiar es la que ocupa los mayores índices en el estado de Zacatecas. Del total de casos registrados, el 92.14% informa que ha sido víctima de violencia familiar. De la misma manera, la violencia en la comunidad ocupa el 6.20%; la institucional el 0.65%, la laboral con un 0.62%, la escolar o docente 0.29%, la digital 0.06%, la feminicida 0.02%, la política 0.01% y finalmente la obstétrica con 0.01%.

Durante el periodo del 2013 a marzo 2020, se han registrado en el Estado 74 feminicidios, el mayor número se concentra en los municipios de Fresnillo con 13, Guadalupe con 11 y Zacatecas con 9.

La tasa anual de feminicidios de los 11 hechos sucedidos para el año 2019 por municipio, es de 14.65 para Concepción del Oro; Guadalupe 0.99, Fresnillo 0.82; Luis Moya 14.40, Tlaltenango de Sánchez Román 21.17, y Zacatecas con el 2.52. Es importante señalar que las cifras se reflejan de acuerdo al número de población de la localidad, por lo que la tasa siempre será mayor en aquellos municipios donde la población sea menor a las 100 mil habitantes. Destaca que la ocurrencia de los feminicidios se concentra en los meses de marzo y julio y en los días jueves y domingo. El rango de edad de las víctimas se concentra en adultas de 30 a 59 años, seguida de las jóvenes de 18 a 29 años. Respecto al nivel de escolaridad de las víctimas se tiene que es de primaria con el 37.0%, seguido de secundaria con el 34.0%. Destaca que el nivel escolar del agresor es menor que el de su víctima.

Al respecto sobre la violencia feminicida en Zacatecas, el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública informó que, en México en el año 2019, ocurrieron 983 feminicidios. Según el número de feminicidios cometidos por entidad federativa, Zacatecas se encuentra en el lugar vigésimo cuarto con registro de 11 privaciones de la vida a mujeres por razones de género durante ese año.

La violencia basada en el sexo, es decir, aquella que se infringe contra las mujeres por el hecho de serlo y que tiene afectaciones al ejercicio efectivo de sus derechos humanos, es compleja y nociva para las sobrevivientes de violencia y la sociedad en su conjunto, exige un tratamiento integral y eficaz.

Ante este lacerante fenómeno expansivo, corresponde al Estado mexicano implementar políticas públicas transversales con los tres órdenes de gobierno (federal, estatal y municipal) que garanticen a las mujeres y a las niñas su seguridad y el ejercicio pleno de los derechos humanos y libertades fundamentales. De ahí que la comunidad internacional ha construido diversos estándares de protección de los derechos humanos de las mujeres. Destaca la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW: 1979) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar, Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará:1994).

Estos instrumentos internacionales reconocen el derecho a la igualdad y a la no discriminación entre hombres y mujeres para el ejercicio de sus derechos. Indican que es urgente combatir los actos públicos y privados de violencia; velar por que las leyes protejan a las mujeres; alentar la recopilación de estadísticas e investigación de las causas de la violencia, para atender la violencia familiar. Asimismo, recomienda: sanciones penales en los casos necesarios y recursos civiles en caso de

violencia en el hogar; legislación que elimine la defensa del honor como justificación para atacar a las mujeres de la familia o darles muerte; informar sobre los riesgos para las mujeres en zonas rurales su necesidad de apoyo, servicios y medidas para superar la violencia, otorgar programas de rehabilitación para los culpables de violencia en el hogar; servicios de apoyo para las familias en las que haya habido un caso de incesto o de abuso deshonesto, prever procedimientos eficaces de denuncia y reparación.

Asimismo, estos instrumentos reconocen una estrecha relación entre la discriminación y la violencia contra las mujeres, y que la violencia en la familia es una de las formas con mayor incidencia, afecta a las mujeres de cualquier edad a través de diversas violencias como lesiones, violación, otras formas de violencia sexual, violencia mental y violencia de otra índole, que se ven perpetuadas por las actitudes tradicionales y con graves afectaciones a la salud de la mujer, la vida familiar y en la vida pública en condiciones de igualdad (Observaciones sobre Convención, Belem Do Pará, numeral 23).

Definen a la violencia contra las mujeres como “cualquier acción o conducta basada en su género que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer tanto en el ámbito público como en el privado” (Art.1, Belém Do Pará: 1994). Reconoce los tipos de violencia contra la mujer, físico, sexual (violación, maltrato o abuso sexual) y psicológica; y visibiliza los principales ámbitos de ocurrencia tanto público como privado, además del vínculo que tenga lugar en la relación con la víctima, ya sea en cualquier relación interpersonal, que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer.

Respecto a los diversos niveles de actuación distinguen aquellas obligaciones tendientes a prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, que incluyen acciones inmediatas, progresivas y de atención. Particularmente, se establece la obligación de los Estados de “suministrar los servicios especializados apropiados para la atención a la mujer víctima de violencia, por medio de entidades de los sectores público y privado, refugios, servicios de orientación para toda la familia, cuando sea del caso y cuidado y custodia de los menores afectados” (Artículo 8, inciso d, Belém Do Pará: 1994). Ponen especial atención a situaciones de vulnerabilidad a la violencia que pueda sufrir la mujer en razón, entre otras, de su raza o condición étnica, de migrante, refugiada o desplazada, igualmente cuando está embarazada, es discapacitada, menor de edad, anciana, o está en situación socioeconómica desfavorable o afectada por situaciones de conflictos armados o de privación de su libertad” (Artículo 9: Belém Do Pará: 1994).

La Recomendación General no. 19 y las observaciones emitidas por el Comité CEDAW en los informes periódicos, reafirman la obligación del Estado mexicano de adoptar medidas legislativas y de política pública para prevenir, atender y sancionar cualquier forma de violencia contra las mujeres. Concretamente, se evidencia lo referente a crear espacios de atención integral como los refugios que otorguen servicios especializados a las mujeres que han vivido violencia y que incluya a sus hijas e hijos.

La Convención Belem Do Para, es el instrumento que representa el compromiso político en la región de reconocer que la violencia contra las mujeres es una violación de los derechos humanos que limita a la mujer el goce y ejercicio de los mismos, representa una ofensa a la dignidad humana y una manifestación de las relaciones de desigualdad entre hombres y mujeres que trasciende todos los sectores de la sociedad.

Los Refugios surgieron como iniciativa de la sociedad civil organizada y del logro de los movimientos de mujeres que visibilizaron este problema y lo colocaron en la agenda pública, hasta la fecha las Organizaciones de la Sociedad Civil desempeñan un papel representante de las buenas prácticas y de los procesos de atención y supervisión con y desde la perspectiva de género.

Ahora bien, el mecanismo a través del cual el Estado mexicano ha informado a la comunidad internacional el cumplimiento de los compromisos adquiridos es la adopción de leyes generales para garantizar la Igualdad entre Mujeres y Hombres, así como garantizar el acceso a las mujeres a una vida libre de violencia.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) y su Reglamento, constituyen el marco legal de los refugios en México.

Establece acciones de prevención y atención de la violencia por razones de género y que la atención debe aplicarse de acuerdo con el Modelo de Atención, que consiste, principalmente, en: 1) fomentar la adopción y aplicación de acciones y programas, por medio de los cuales se brinde protección; 2) proporcionar atención médica, psicológica y jurídica, de manera integral, gratuita y expedita a las mujeres víctimas de violencia; 3) proporcionar refugio seguro.

En el artículo 8 de este ordenamiento, se especifica que los modelos de prevención y atención son el conjunto de medidas y acciones para proteger a las víctimas de violencia familiar, como parte de la obligación del Estado, las entidades federativas y sus municipios, de garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos. Para ello, deberán favorecer la instalación y el mantenimiento de refugios para las víctimas y sus hijas e hijos; la información sobre su ubicación será secreta y proporcionarán atención jurídica y psicológica especializados y gratuitos, que favorezcan su empoderamiento y reparen el daño causado. Así mismo, solicita que las personas que laboren en los refugios deberán contar con la cédula profesional correspondiente a la especialidad en que desarrollen su trabajo. En ningún caso podrán laborar en los refugios personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo violencia.

Asimismo, en el Capítulo V *de los Refugios para las Víctimas de Violencia* de la citada Ley, se contemplan las características del refugio como lugares seguros para las víctimas, por lo que no se podrá proporcionar su ubicación a personas no autorizadas, es de carácter temporal y gratuito, donde se prestan servicios especializados, protección y atención integral, es decir, servicios de carácter psicológico, médico, legal a mujeres víctimas de violencia extrema, sus hijas e hijos, con el fin de lograr la construcción de la ciudadanía y fortalecer la autonomía de las mujeres para lograr su empoderamiento.

Particularmente, en los artículos 56 y 57 de la LGAMVLV se estipula que los refugios deberán prestar a las víctimas y, en su caso, a sus hijas e hijos los servicios de hospedaje, alimentación, vestido y calzado, servicio médico, asesoría jurídica, apoyo psicológico, programas reeducativos integrales a fin de que logren estar en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada, capacitación para que puedan adquirir conocimientos para el desempeño de una actividad laboral y que la permanencia de las víctimas no podrá ser mayor de tres meses, a menos que persista, previa valoración, su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo.

Es así que los refugios se configuran como un elemento indispensable dentro del Modelo de Atención nacional para las mujeres que han sobrevivido violencia familiar prevista en el Reglamento de la LGAMVLV. Es uno de los grandes resultados de la labor interinstitucional y su fin es que en los refugios del país se estandaricen los servicios, y atención a las víctimas, durante su ingreso, permanencia y egreso, a partir de los tres niveles de atención: inmediata y de primer contacto, básica y general y especializada. Con base en el modelo nacional se conformó el *Modelo de Refugio para Atención de Mujeres Víctimas de Violencia sus hijas e hijos*, del estado de Zacatecas por así establecerlo la normativa aplicable en la materia.

Por su parte, la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas en los artículos 76 y 77 indica que la atención y asistencia se realizarán a través de los centros de atención y refugios que proporcionen a las mujeres su recuperación física y psicológica, que les permita participar plenamente en la vida pública, social y privada.

Es importante destacar que en el estado de Zacatecas existe una *Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Estado de Zacatecas*,- en adelante la Ruta Única-, que tiene como finalidad homologar la dirección de los procedimientos de actuación, coordinación y acompañamiento que las y los servidores públicos deben seguir para brindar una atención integral, eficiente, gratuita, oportuna y confidencial a las usuarias de los diversos servicios de atención de la violencia de género y así evitar la revictimización. Los refugios y espacios de protección, así como de seguridad se ubican en

el tercer nivel de atención para brindar a las mujeres un espacio de rehabilitación, capacitación y protección temporal que les permita reconstruir su empoderamiento y ciudadanía.

En este sentido, este Protocolo tiene como objeto constituir un instrumento especializado con perspectiva de género que permita homologar y definir los servicios de la ruta de atención en el Refugio para las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, para garantizar su protección y seguridad.

2. Marco conceptual

- Agresor: La persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres. (Artículo 5, fracción VII de la LGAMVLV)
- Acoso sexual: Es la forma de violencia en la que si bien, no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder por parte de la persona agresora, que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos. Se manifiesta en cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual, intimidatorio u ofensivo que degrade, dañe o atente contra el cuerpo o la sexualidad de la víctima. (Artículo 9 de la LAMVLVZ)
- Ciudadanía: Si bien su construcción ha cambiado con el tiempo, sus significados y alcances son proporcionales a la fuerza y capacidad de las personas para asignarle un sentido propio.
  Reconfigurar, desde la perspectiva de género, la ciudadanía de las mujeres víctimas de la violencia dentro de un refugio implica:
    - Comprender la división público-privado, en el sentido de que la sexualidad, la reproducción y la familia son asuntos que competen a cada persona, pero que el Estado debe atender para favorecer el desarrollo integral de todas las personas.
    - Crear políticas públicas con acciones afirmativas que tiendan a erradicar las causas estructurales de la discriminación, y
    - Promover a las mujeres como agentes y protagonistas políticas para aumentar su capacidad de representar sus propios intereses e influir en las decisiones colectivas. (INMUJERES: 2007)
- Estereotipos de género: Incluyen tanto en el repertorio de actividades consideradas apropiadas para varones o mujeres (estereotipos de rol de género) como las características psicológicas que se atribuyen a uno y otro sexo (estereotipos de rasgos de género). (Álvarez González: 2014)
- Género: Categoría de análisis se desarrolla lo que se conoce como perspectiva de género. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la perspectiva de género supone tomar en cuenta las diferencias entre los sexos en la generación del desarrollo y analizar, en cada sociedad y en cada circunstancia, las causas y los mecanismos institucionales y culturales que estructuran la desigualdad entre mujeres y hombres. (INMUJERES:2004)
- Hostigamiento sexual: Es la forma de violencia que realiza la persona agresora cuando tiene una relación de superioridad real frente a la víctima en los ámbitos laboral, escolar, doméstico o cualquier otro que implique subordinación, se manifiesta en cualquier comportamiento, aislado o recurrente, verbal o físico, de connotación lasciva que degrade, dañe o atente contra el cuerpo o la sexualidad de la víctima. (Art. 9 de la LAMVLVZ)
- Identidad de género: Queda sellada en el momento en que el infante descubre la particularidad de sus órganos sexuales externos y se establece aproximadamente a la misma edad en que se adquiere el lenguaje –entre los dos y tres años- siendo anterior al conocimiento de la diferencia anatómica de los sexos. (Aplicación Práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia de Género Contra las Mujeres. (Álvarez González: 2014)
- Patriarcado: Todas aquellas formas y modalidades del dominio masculino sobre el colectivo de las mujeres que tiene efectos sistémicos. En la medida en que lo podemos encontrar en todas las sociedades etnológicas e históricas conocidas, opera como una expansión de un conjunto de fenómenos que ponen de manifiesto la subordinación de las mujeres a los varones. (Álvarez González: 2014)
- Perspectiva de género: Es un enfoque analítico y metodológico que tiene como fundamento la teoría de género (…) visualiza a mujeres y hombres en tanto sujetos históricos, construidos socialmente, producto de una organización social determinada. A su vez, la teoría de género se integra por los planteamientos teóricos, filosóficos, éticos y políticos necesarios para comprender

el complejo de las relaciones de poder que determina la desigualdad entre mujeres y hombres. (Pérez Duarte y Noroña: 2014)

- Refugio: Espacio temporal multidisciplinario y seguro para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia familiar o sexual, que facilita a las personas usuarias la recuperación de su autonomía y definir su plan de vida libre de violencia que ofrece servicios de protección y atención con un enfoque sistémico integral y con perspectiva de género. El domicilio no es del dominio público. (Definiciones 4.2.2: NOM-046-SSA2-205,)
- Rol de género: Es el conjunto de normas y prescripciones que dictan la sociedad y la cultura sobre el comportamiento femenino y masculino. (Álvarez González: 2014)
- Sistema sexo-género: Conjunto de normas implícitas y arreglos que tienen lugar para que se transforme de manera arbitraria la sexualidad biológica en productos de la actividad humana; con estos “productos” culturales, cada sociedad construye un sistema organizativo de posibilidades y prohibiciones estructuralmente sancionadas para diseñar, encausar y fomentar formas legítimas de relaciones sexuales, universos del deseo, filiaciones y alianzas, entre personas y grupos. El sistema sexo-género produce mecanismos de coerción y de castigo. (Álvarez González: 2014)
- Víctima: Persona física que directa o indirectamente ha sufrido daño o el menoscabo de sus derechos producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito. (Artículo 6 de Ley General de Víctimas)
- Violencia contra las mujeres: Cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause la muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado. (Artículo 1 de la Convención de Belem Do Pará)
- Violencia económica: Cualquier acto u omisión realizado por la persona agresora que afecte la libertad de disponibilidad de recursos económicos de la víctima. Se puede manifestar a través de limitaciones al ingreso o a la disponibilidad de las percepciones económicas, incumplimiento de las responsabilidades alimentarias, exclusión o discriminación en la toma de decisiones financieras o en la disposición de los recursos compartidos sin la voluntad de la víctima. (Artículo 9 de la LAMVLVZ)
- Violencia extrema: Es aquella que viola los derechos humanos de las mujeres de manera grave al poner en riesgo su vida, su integridad física y mental, así como sus libertades fundamentales. Por ejemplo, cuando la víctima tiene que recibir atención médica/hospitalaria por lesiones derivadas de la violencia. (INMUJERES: 2011)
- Violencia física: Cualquier acto u omisión intencional realizado por la persona agresora, que inflija daño o dolor en el cuerpo de la víctima, por medio de la fuerza física o algún tipo de arma, objeto o sustancia, que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas. (Artículo 9 de la LAMVLVZ)
- Violencia patrimonial: Cualquier acto u omisión realizado por la persona agresora dirigido a dañar, menoscabar o destruir los bienes, ingresos y valores de la víctima. Se puede manifestar en el apoderamiento, despojo, transformación, sustracción, destrucción, desaparición, retención o distracción de objetos, documentos, bienes, derechos reales, personales, valores, o recursos económicos, que pueden ser comunes o exclusivos de la víctima. (Artículo 9 de la LAMVLVZ)
- Violencia psicológica: Cualquier acto u omisión realizado por la persona agresora que dañe la estabilidad psicológica de la víctima y le ocasione trastornos emocionales. Las conductas pueden ser humillación, chantaje, prohibición, coacción, intimidación, insulto, amenaza, marginación, abandono, restricción a la autodeterminación, o limitación de su ámbito de libertad. Dichas conductas pueden conllevar a la víctima a la depresión, aislamiento, alteración de su personalidad o incluso al suicidio. (Artículo 9 de la LAMVLVZ)

3. **De los servicios básicos**

El seguimiento eficaz de la *Ruta Única para la atención de mujeres víctimas de violencia para el Estado de Zacatecas*, cumple una acción fundamental para la operación de los refugios, de la atención que se realice en el primer y segundo nivel como primeros contactos será vital al detectar y actuar adecuadamente para evitar que las mujeres sus hijos e hijas sean expuestas a violencias más graves.

Como ya se mencionó el Modelo de Atención previsto en el Reglamento de la LGAMVLV, establece que los refugios forman parte del tercer nivel de servicios especializados y de protección a las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, en situación de riesgo, con el fin de salvaguardar su integridad física e incluso su vida.

Una de las características principales de los refugios es que se deben prestar servicios integrales por un equipo de profesionales, asegurando la atención de las necesidades básicas como hospedaje, alimentación, vestido y calzado a las mujeres víctimas de violencia; así como el conjunto de servicios de carácter psicológico, educativo, médico, legal y de trabajo social gratuitos, así como la capacitación para el desempeño de las mujeres en una actividad laboral y bolsa de trabajo.

Como parte de la atención integral los servicios de hospedaje, alimentación vestido y calzado a la víctima y en su caso a los hijos e hijas, es una acción de actuación inmediata para la satisfacción de necesidades básicas, protegiendo en todo momento la integridad, dignidad y respeto de la persona y su condición.

Las características que deben cumplir dichos servicios son:

- Hospedaje: la habitación se otorga por familia, destinada al alojamiento e higiene personal de las víctimas durante su estancia.
- Alimentación: desayuno, comida y cena planeada y coordinada de acuerdo al plato del buen comer difundido por Servicios de Salud, así también se deberán considerar las dietas especiales acorde a casos particulares los que deberán ser supervisados por el personal de salud.
- Servicios de atención a la salud (enfermería): se brindará seguimiento a las víctimas de violencia que estén bajo tratamiento médico.
- Vestido y calzado: deberá cubrir necesidades de cambios de ropa, incluida la ropa interior, zapatos, blancos (tollas, sábanas), así como productos de primera necesidad para cuidado personal.
- Capacitación para el trabajo: deberán generar una estrategia para el desempeño de una actividad laboral y/o bolsa de trabajo, a fin de promover la autonomía económica.

Los servicios para la atención integral deberán ser otorgados sin discriminación, gratuidad y previa información y consentimiento de las víctimas en cada etapa de atención, y en medida de lo posible se integrará con: trabajadora social, abogada, psicóloga, psicóloga infantil, pedagoga, enfermera, auxiliar administrativo, informática, traductora en lengua indígena o en su caso coordinarse con la Red Nacional de Lenguas Indígenas para su auxilio. Si bien se recomienda sean mujeres sensibles, comprometidas e incluyentes quienes ofrezcan los servicios integrales, se puede contratar hombres con esas mismas características.

Los servicios básicos que deben asegurarse en el refugio son:

- Protección real inmediata.
- Asistencia 24 horas los 365 días del año.
- Acompañamiento y atención psicológica para mujeres y menores.
- Atención jurídica en materia penal y familiar.
- Gestiones sociales (en materia laboral, escolar, asistencial y de vivienda)
- Atención a la salud integral.
- Educación para la paz y resolución de conflictos

Las áreas de atención integral que se deberán asegurar son:

- Área de trabajo social: primer contacto de la víctima con el refugio y donde inicia el proceso de atención y el enlace con otras áreas.
- Área de psicología: terapias individuales o grupales con el fin de reducir los trastornos y deterioros emocionales causados por la violencia.

- Área jurídica: orientación legal y, en su caso, representación y acompañamiento jurídico a las víctimas, con el fin de garantizarles su derecho de acceso a la justicia en caso de que se deban llevar a cabo procedimientos o procesos judiciales de carácter administrativo, familiar, civil o penal.
- Área médica: provee tratamiento médico a las mujeres víctimas de violencia. El seguimiento deberá estar basado en lo establecido por la NOM 046-SSA2-2005, Violencia familiar, sexual y contra las mujeres.
- Área educativa: programas reeducativos no sexistas para las víctimas, sus hijas e hijos para continuar con su formación escolarizada. Esto ayudar a las víctimas para empezar un proyecto productivo o de empleo.

Cabe tener presente que los servicios deberán ser otorgados siguiendo los principios de igualdad, no discriminación, desde la perspectiva de género y derechos humanos, y que la falta de éstos obstaculizará la recuperación de la autonomía y el empoderamiento de las mujeres.

El personal del refugio establece el plan de egreso de las víctimas previa valoración. La salida se puede dar por voluntad de la víctima, por un traslado necesario a otro refugio o por una violación del reglamento interno y conclusión del programa de intervención, como se establece en el Reglamento Interior del Refugio.

En el caso de una salida después tres meses, las diferentes partes involucradas firman una carta responsiva, donde se buscar la mejor opción para brindar un oportuno seguimiento a la mujer, en función de su particular situación.

Es fundamental comprender que en la medida en que se brinde la atención integral, tratando de cubrir todas las áreas de desarrollo como salud, alimento, seguridad, ingreso económico, capacitación, fortalecimiento a su autodeterminación, asertividad, acceso a la justicia; serán parte del círculo virtuoso de la paz y bienestar.

Con ello se busca garantizar la construcción de su ciudadanía, es decir garantizar el acceso de derechos y libertades que han sido anulados ante la situación de violencia vivida, tales como la educación, el empleo y su capacitación, salud, el derecho a la personalidad jurídica, y el acceso a una vida libre de violencia.

4. Recepción y atención de la víctima, sus hijos e hijas

4.1. Del ingreso

El ingreso podrá ser por referencia de los Centros de Atención Externa (CAE) que en el caso son los Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Semujer, que recibirán los casos de violencia por primera vez, identificarán el nivel de riesgo y el grado de peligrosidad de agresor. Las referencias deberán serán evaluadas para determinar la pertinencia del traslado de la mujer al refugio considerando por lo menos las siguientes características:
- Historia de violencia que ha vivido la víctima, la severidad y frecuencia de los actos violentos.
- Amenazas de muerte o tentativas de homicidio previas.
- Características del agresor en particular y su grado de peligrosidad.
- Vulnerabilidad de la víctima.
- Valoración de la red familiar y social con que cuenta la víctima.
- Valoración de situaciones especiales de alto riesgo.
- Valoración psiquiátrica, que deberá llevar a cabo servicios de salud del estado.

En todos los casos, las mujeres que se refieran deberán estar en situación de violencia extrema y su integridad física o emocional en riesgo inminente.

Al recibir la solicitud de apoyo para ingreso al refugio, se debe proporcionar la atención especializada médica, psicológica y jurídica que requiera la víctima. De manera simultánea, trabajo social deberá de realizar el diagnóstico del tipo y modalidad de violencia, el riesgo y la peligrosidad que representa

el caso para la integridad física y/o psicológica de las víctimas, sus hijas e hijos y, con base en esta valoración, determinar la pertinencia o no del traslado e ingreso al refugio dentro del mismo Estado, considerándose para ello, la coordinación interinstitucional.

Cuando se detecta que las víctimas tienen una problemática severa de enfermedad física, discapacidad, de trastorno psiquiátrico y/o de adicción, deberán ser acompañadas de manera inmediata a las instancias correspondientes (clínicas, hospitales psiquiátricos y centros de atención médica, entre otros), por lo que en ningún momento ingresarán al refugio en estas condiciones dado que se pondría en riesgo su integridad.

La admisión habrá de ser respaldada con una carta de ingreso de la institución u organismo que refiere con la finalidad de dar seguimiento al caso de manera conjunta.

Los servicios que se ofrecen en el refugio se brindan a las mujeres en situación de violencia, a sus hijos e hijas, que se encuentren en situación de peligro de ser dañadas física, emocional o sexualmente. Los criterios de admisión son los siguientes:

a) Las mujeres víctimas de violencia de género mayores de edad, solas o en compañía de sus hijas e hijos que previa valoración y referenciación por parte de Centro de atención externa, se encuentren en situación de alto riesgo y carezcan de redes de apoyo.

b) Las menores de 18 años que hayan estado unidas en pareja, o vivido algún tipo de violencia de género que ponga en riesgo su vida e integridad física, previa valoración y referenciación por Centro de atención externo, así como niñas, niños y adolescentes, previa solicitud firmada por la madre y/o el padre, tutor legalmente designado o por quien ejerza la patria potestad. En caso de no cubrir este requisito, pueden ingresar al refugio a petición de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia del DIF o del juez competente y, en casos de emergencia, por la Fiscalía como medida precautoria.

c) Las hijas de las usuarias menores de 18 años. La admisión de los hijos hombres mayores de 12 años de edad será valorada por el equipo del refugio, en caso de valorar riesgo, se le canalizará a una instancia que pueda resguardarlo mientras su madre y hermanas/os permanezcan en el refugio.

d) En caso de menores con antecedentes de agresión a ellos mismos o a otras personas, podrá negarse la admisión y solicitará apoyo de otras instancias u organizaciones para su adecuada atención, aunque esta acción será considerada siempre como la última opción.

e) El ingreso y estadía es voluntaria, el tiempo que permanece de 3 meses o más según las necesidades de cada caso, por lo cual debe de firman su ingreso por escrito.

La atención se otorgará a toda mujer en situación de violencia, sin distinción de raza, etnia, creencias religiosas, nacionalidad, edad, orientación sexual, discapacidad, situación migratoria, estado civil o nivel socioeconómico.

Pueden existir situaciones en las que se tendrá que evaluar y restringir el ingreso al refugio, tales como:

a) La persona que lo solicita sea un menor, personas en situación de calle, y que tenga otras opciones institucionales (DIF, albergues de protección civil, casas hogar para ancianos, etc.)

b) Estén presentes conductas suicidas u homicidas. Debemos hacer referencia a la importancia del diagnóstico y de la comprensión sobre los síntomas que las víctimas

de violencia llegan a manifestar. Para ello, es importante tomar en cuenta que las víctimas pueden manifestar ideación suicida o deseos de matar a su agresor, pero esto es diferente a conductas en las que se hace patente el riesgo de que lleguen a hacerse daño o a dañar a alguien más.

c) La persona fue dada de alta forzosa o necesaria por poner en riesgo al personal del Refugio y a las usuarias del mismo.

Las personas que ingresan deben ser informadas que su ingreso es voluntario, por lo que la mujer que decide acogerse en el refugio debe cumplir con las normas establecidas por el mismo, considerando que en él habitan otras familias, por lo que la tranquilidad, el límite y seguridad se habrán de observar constantemente por quienes estén dentro y por quienes trabajen en el mismo.

Al ingreso se elabora un expediente por familia, con una cédula por persona para el ingreso, atención durante la instancia y seguimiento.

Por ningún motivo se podrá mantener a las víctimas en los refugios en contra de su voluntad. La usuaria en todo momento del servicio se hace responsable, con el apoyo del todo el personal involucrado, de sus logros y decisiones.

Cada uno de los ingresos deberá ser capturado en el BANEVIM por parte de la persona de trabajo social. Además, deberá mantener al día el registro en dicha base de datos de las personas que ingresan a refugio.

4.2. De la Permanencia

Las usuarias deben apegarse a lo establecido en el Modelo de Atención, Reglamento Interior, este Protocolo y demás normativa en la materia, a efecto de que se inicie un proyecto de intervención con la víctima sus hijos e hijas y de seguimiento a la evolución del proceso de recuperación, que incluye:

- Las medidas legales que procedan ante las instancias de procuración e impartición de justicia, cuando lo requiera el caso y lo haya decidido así la víctima.
- Procesos psicoterapéuticos a través de los cuales se trabajará con las emociones de las víctimas para la recuperación de la confianza, la toma de decisiones asertivas y de autocuidado.
- Trabajo social que es vital para dar seguimiento a las necesidades de la familia durante su estancia en refugio.

Asimismo, las usuarias deberán de respetar los siguientes aspectos para su permanencia.

- Confidencialidad de la ubicación e información del refugio conforme a la carta de confidencialidad firmada al ingreso.
- Trato hacia el personal del refugio (respeto y amabilidad).
- Libertad de expresión y respeto a su ideología.
- Cuidado del inmueble, así como de las áreas y objetos comunes.
- Estilo de vida saludable (no fumar ni ingerir bebidas alcohólicas o drogas dentro del refugio esto será motivo del alta de la usuaria del Refugio).
- Cuidado de sus hijas e hijos que vivan con ellas en el Refugio.
- Salidas transitorias del refugio en casos urgentes, como atención médica.
- Resguardo de objetos personales y de valor.
- Capacitación.
- Continuidad de estudios de sus hijas e hijos.
- Hábitos de aseo.
- Supervisión de tareas y actividades recreativas.
- Respeto a las medidas de seguridad.
- Participación en el cumplimiento del Reglamento interno del Refugio.

En cuanto a las hijas e hijos:

- Convivencia infantil
- Continuidad de estudios
- Hábitos de aseo
- Estilo de vida saludable
- Cuidado del inmueble, así como de las áreas y objetos comunes
- Respeto a las medidas de seguridad

El bienestar de las y los niños dentro del Refugio debe ser una responsabilidad compartida entre sus madres y el personal.

4.3. Del Egreso

Es responsabilidad del personal del refugio evaluar las condiciones de bienestar de la usuaria para su egreso, éste se puede modificar durante la estancia, por tanto, el periodo de permanencia puede variar conforme a la evaluación de las necesidades de la víctima.

La salida del refugio puede suceder por los siguientes motivos:

- Voluntad de la víctima
- Traslado necesario a otro refugio
- Incumplimiento o violación del Reglamento interno por parte de la víctima
- Conclusión del programa de intervención

Los motivos por los cuales se pueda dar una baja ante el incumplimiento del reglamento son:

- El uso de violencia o amenaza de violencia
- El uso de comportamiento que repetidamente interrumpa la habilidad de otras víctimas de recibir la atención y la seguridad de forma armónica
- La posesión de sustancias ilegales
- Comportamiento suicida
- La violación a la confidencialidad sobre otra residente

En cualquier caso, se lleva a cabo el registro de salida mediante una carta de egreso, en la que, junto a los datos de identificación, se indica claramente la causa del egreso. El documento es firmado por la víctima y la directora del Refugio para dejar constancia escrita de esa decisión.

4.4. Del Seguimiento

Esta fase tiene como propósito cerciorarse de que la víctima y sus hijas e hijos se encuentran fuera de peligro. Para ello, se realizan actividades de seguimiento después del egreso que posibiliten el contacto directo y la verificación de su estado de seguridad.

Una decisión que facilita las labores de seguimiento es que el área encargada de hacerlo –se sugiere que sea trabajo social– reúna en un expediente confidencial toda la información recabada durante la estancia de la víctima en el refugio, que deberá contener:

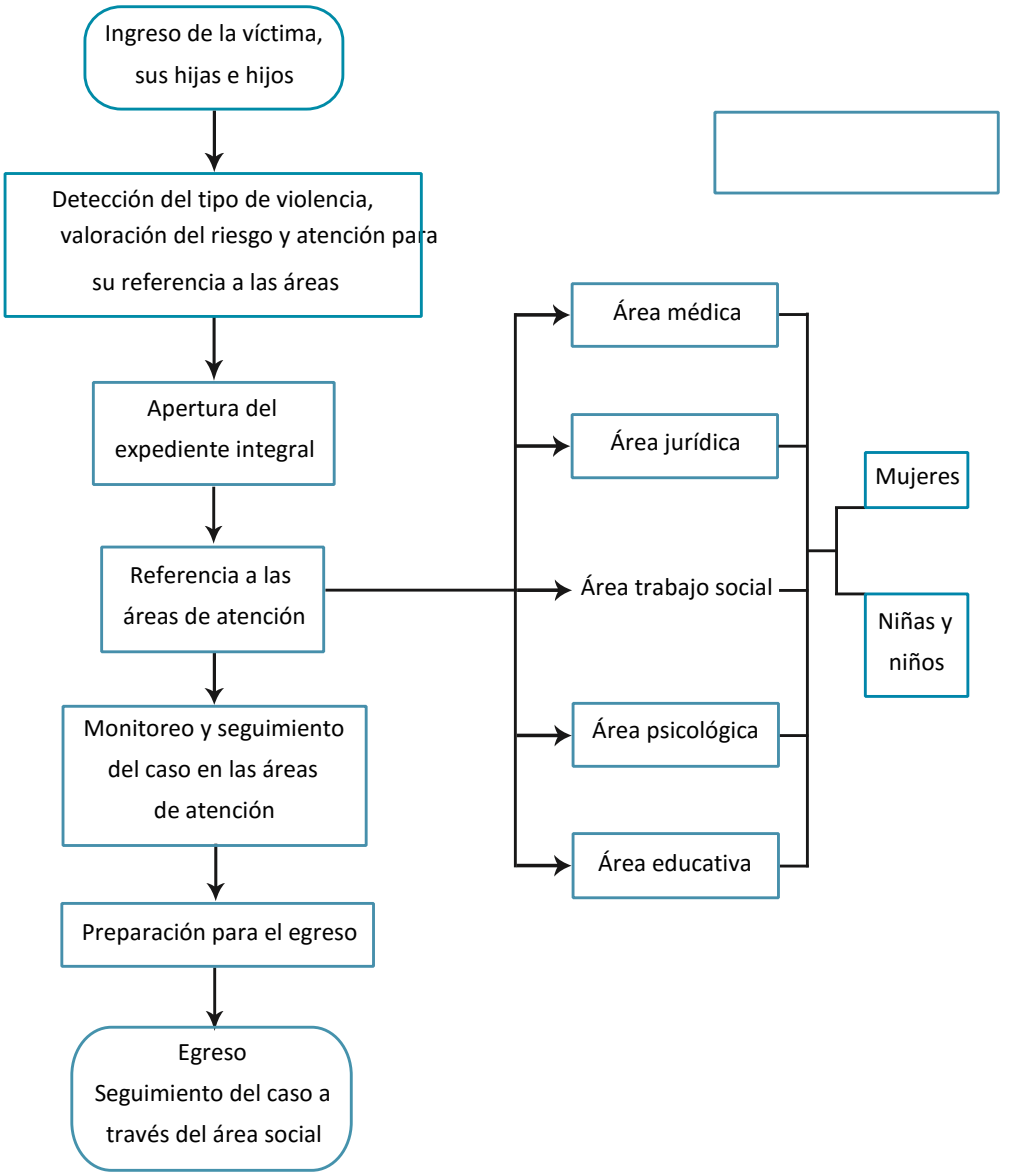
- Los datos de localización de la usuaria y de quienes integran su red de apoyo, cuáles son sus mecanismos de comunicación; de ser necesario horarios y fechas de las visitas domiciliarias (días, horas, etcétera).
- Resumen del expediente integral.
- Evaluación del riesgo y datos esenciales del plan de seguridad.

Recomendaciones para el seguimiento de casos desde el refugio

- Proponer una o varias entrevistas de seguimiento a la víctima después de la canalización.

- Elaborar un plan de llamadas telefónicas, para conocer la situación de la víctima y sus condiciones de seguridad.
- Llevar a cabo un monitoreo periódico de las dependencias a las que se ha referido el caso para verificar su avance.
- Realizar visitas domiciliarias, cuando esto no aumente el riesgo para la víctima.

Diagrama I. Ingreso, Permanencia, Egreso y Seguimiento



4.5. Expediente integral

Como ya se mencionó se abrirá un expediente por familia, con una cédula por persona, que contendrá la siguiente documentación:

- Oficio de referencia.
- Convenio de ingreso y reglamento interno firmados por la víctima.
- Cédula personal (una por cada integrante de la familia víctima, hijas e hijos).
- Informes técnicos que reflejen la situación personal de la víctima, su evolución y pronóstico de cada una de las áreas de atención especializada.
- Plan individual de actuación.
- Documento técnico de planificación y evaluación de los servicios recibidos.
- Carta de egreso.
- Otros documentos de interés (documentos oficiales).

La carátula del expediente debe tener la leyenda “Información confidencial y reservada” y la clave de identificación, ambas de forma visible y legible.

Cada profesional tendrá bajo su resguardo los apuntes que se hayan producido durante la atención hasta que sean solicitados para integrarlos en el expediente de cada familia, y en el que se concentrarán formatos, notas y reportes de los diferentes servicios que proporciona el refugio.

El resguardo de cada expediente integral debe estar a cargo de la Dirección, podrá tener acceso el área de trabajo social, y deberá colocarse en un mueble con cerradura, dentro de un lugar seguro y de acceso restringido. La captura deberá realizarse en el Banevim por parte de la profesionista en trabajo social, quien deberá guardar la confidencialidad de los datos de las usarías acorde con la normativa en la materia.

El Inmujeres y las dependencias federales y estatales que otorgan recursos y subsidios al refugio, serán las únicas instancias autorizadas para solicitar información, ya que ésta cuenta con un Sistema de Indicadores de los Refugios que forman parte, tanto los que están a cargo de entidades y dependencias gubernamentales como los pertenecientes a organizaciones de la sociedad civil.

Para ello, las instancias gubernamentales interesadas deberán hacer su solicitud de información a través del Inmujeres, como representante del Sistema Nacional, que se encargará de requerirla a los refugios y entregarla a las/los solicitantes. Asimismo, y en su caso, se podrá pedir información a la Red Nacional de Refugios de acuerdo con el Sistema de Indicadores. El manejo de la información será estrictamente reservada y confidencial y sólo se usará para fines estadísticos de conformidad con lo establecido en la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (DOF, 2008). No podrá incluir datos personales que pongan en riesgo la seguridad de las y los involucrados, conforme lo estipula la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Zacatecas y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

4.6. Áreas de Atención

Área de trabajo social

El primer contacto de la víctima con el refugio, se inicia en el proceso de atención y el enlace con las áreas restantes.

En la entrevista inicial, se atiende y orienta a la víctima sobre los servicios que le proporciona el refugio. Se encarga de indagar y cubrir las necesidades básicas de manera inmediata y de detectar o restablecer las redes de apoyo de las víctimas para su reintegración social. Otra de sus funciones es preparar el egreso, es decir, trabajar en la gestión social necesaria para cubrir las necesidades básicas de la víctima: servicios de salud, alimentación, vestido, calzado, educación y, en la medida de lo posible, cuando así se requiera, busca la posibilidad de que cuente con vivienda y una actividad

laboral remunerada. También lleva a cabo el seguimiento de la víctima después de su salida del refugio.

Diagrama II. Trabajo Social

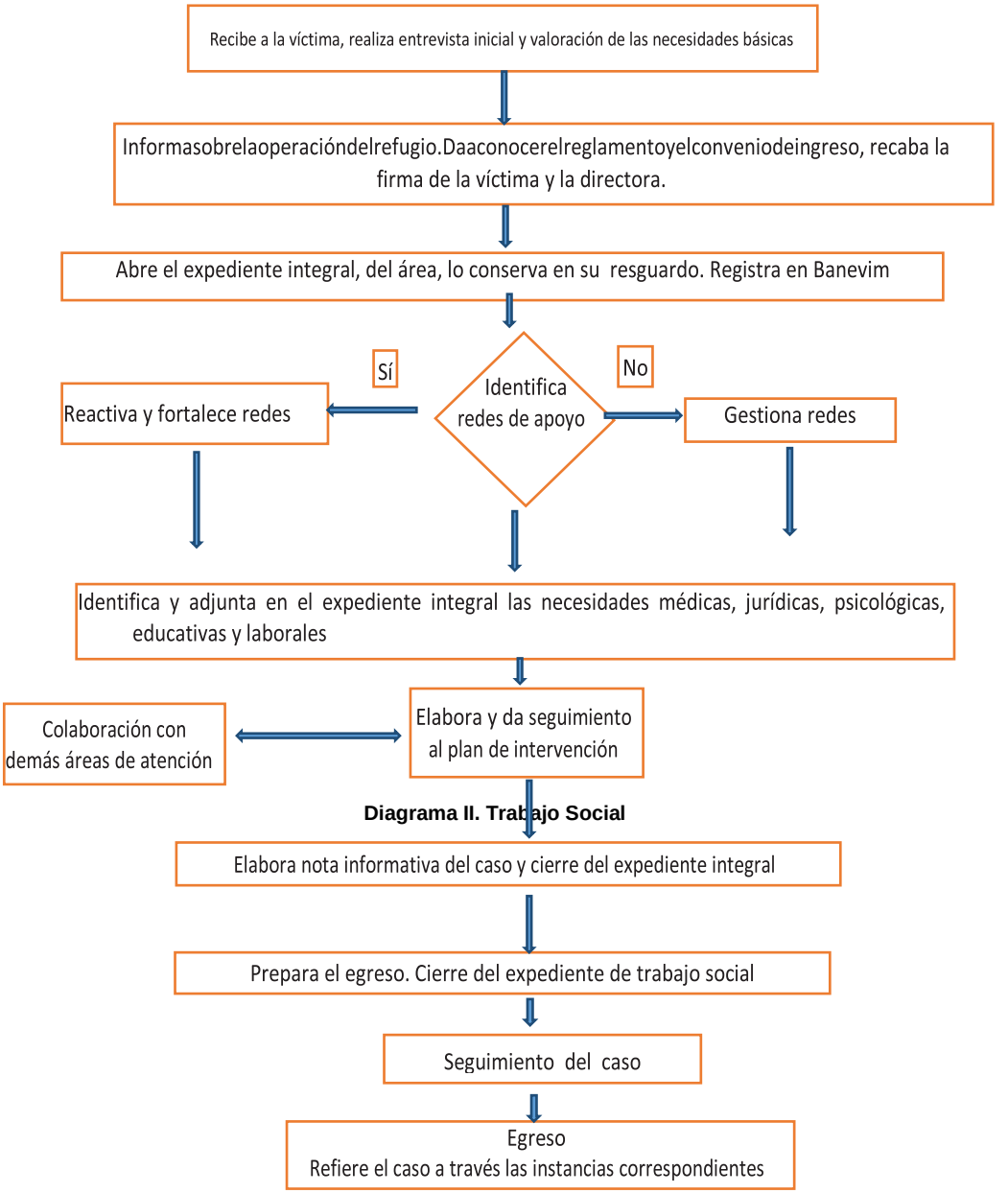


Diagrama II. Trabajo Social

Área de atención psicológica

En esta área se proporciona acompañamiento terapéutico para reducir el deterioro y los trastornos emocionales causados por la violencia.

Durante este proceso se establecen como objetivos que la víctima:

- Sea capaz de reelaborar y ordenar el incidente de crisis para recuperarse;
- Adquiera habilidades para tomar decisiones, y
- Comience su crecimiento como una persona autónoma y con empoderamiento suficiente para afrontar y planear su vida futura.

El servicio se otorga durante la estancia de las víctimas en el Refugio, en la modalidad individual, grupal o ambas. El número de sesiones depende de las necesidades de cada caso, el enfoque terapéutico será desde la psicología cognitiva conductual, por ser esta una de las teorías con herramientas medibles.

Debido a que comúnmente las mujeres ingresan a los refugios en compañía de sus hijas e hijos pequeños, quienes representan la mayoría de la población, también debe proporcionárseles atención integral por los efectos de la violencia vivida directa e indirectamente. Por ello, la atención en los refugios se extiende a las niñas y los niños, quienes se consideran en el Refugio como personas sujetas de derechos.

Diagrama III. Atención Psicológica a Población Adulta

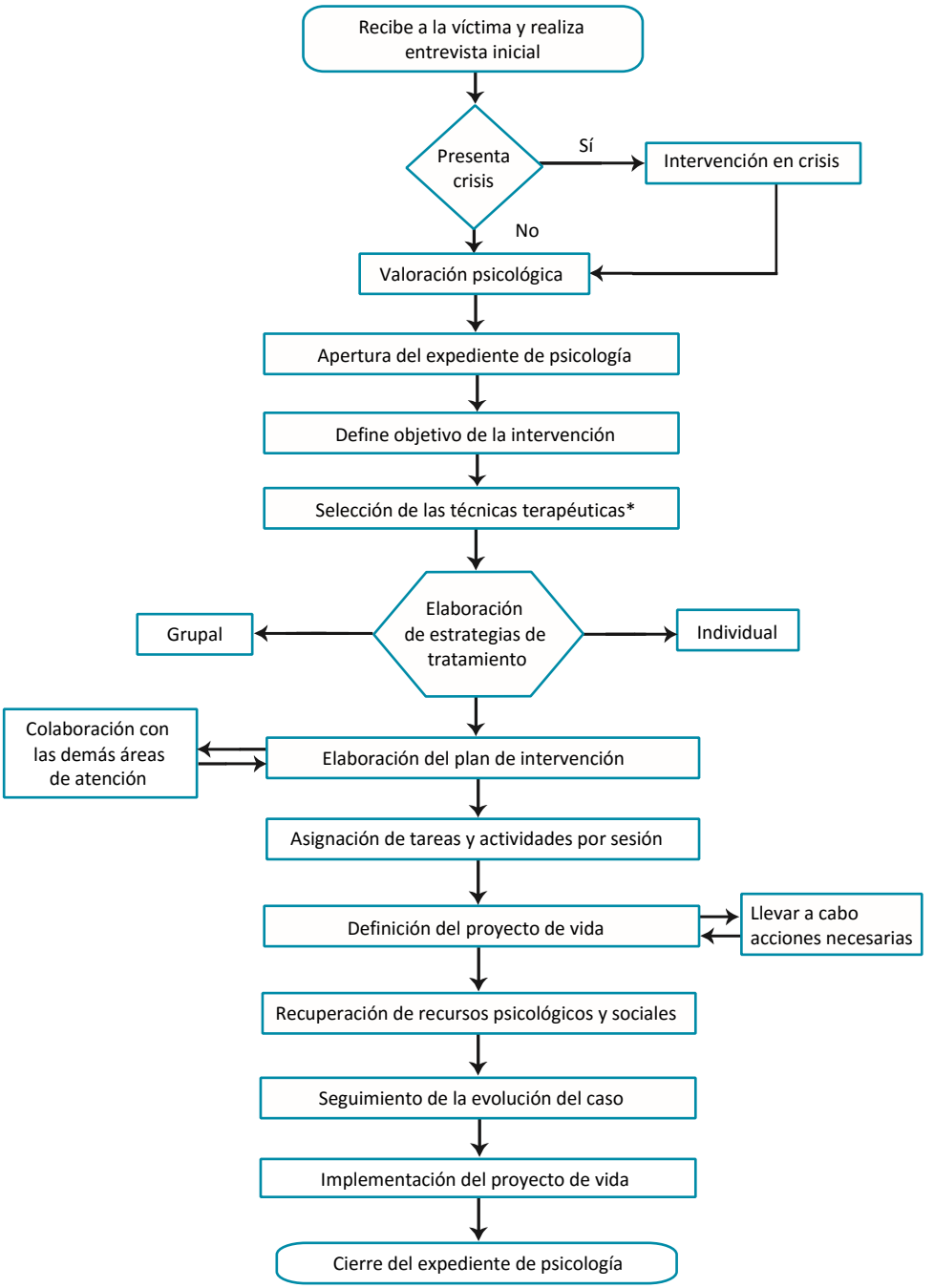
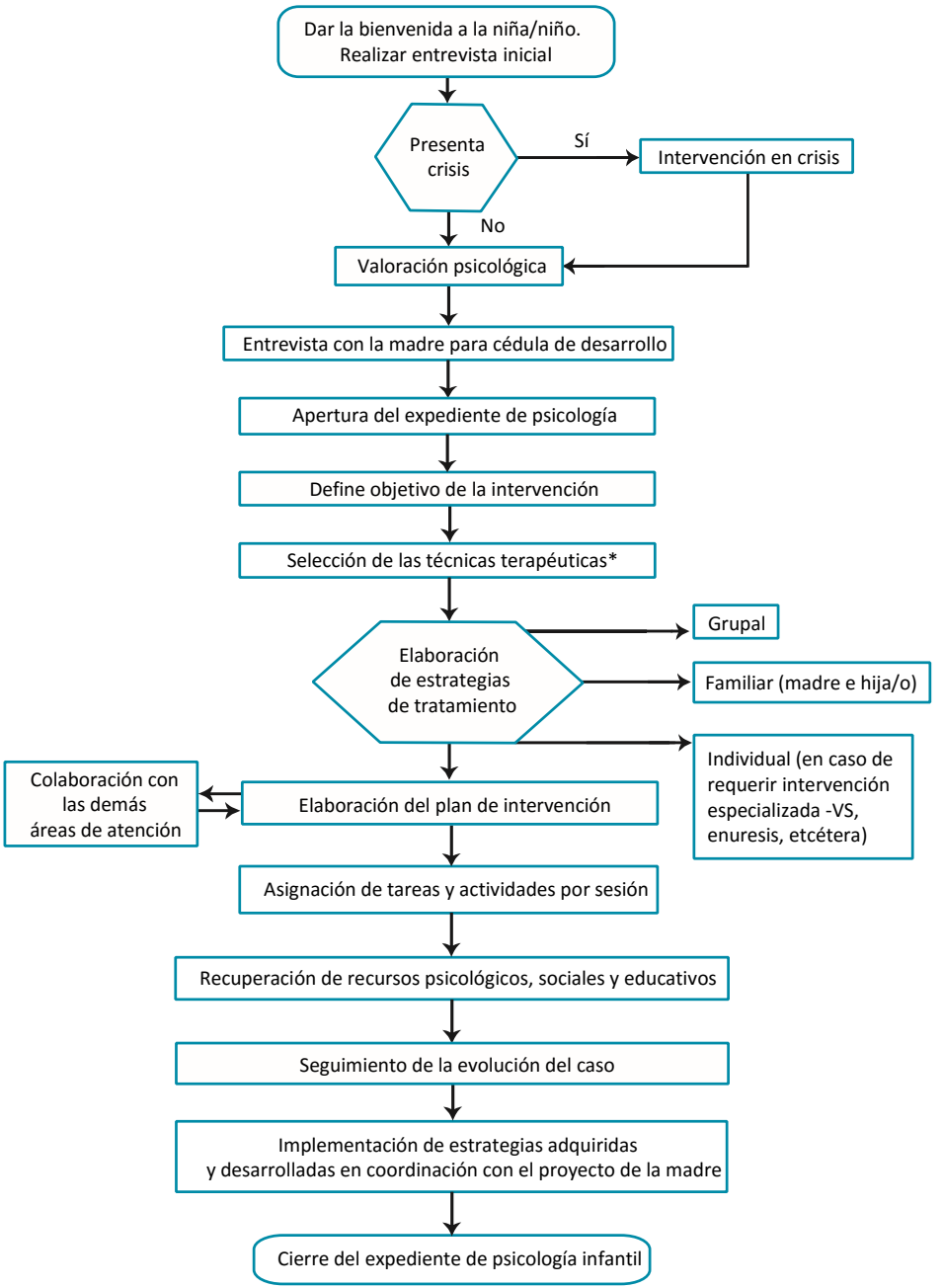


Diagrama IV. Atención Psicológica a Población Infantil



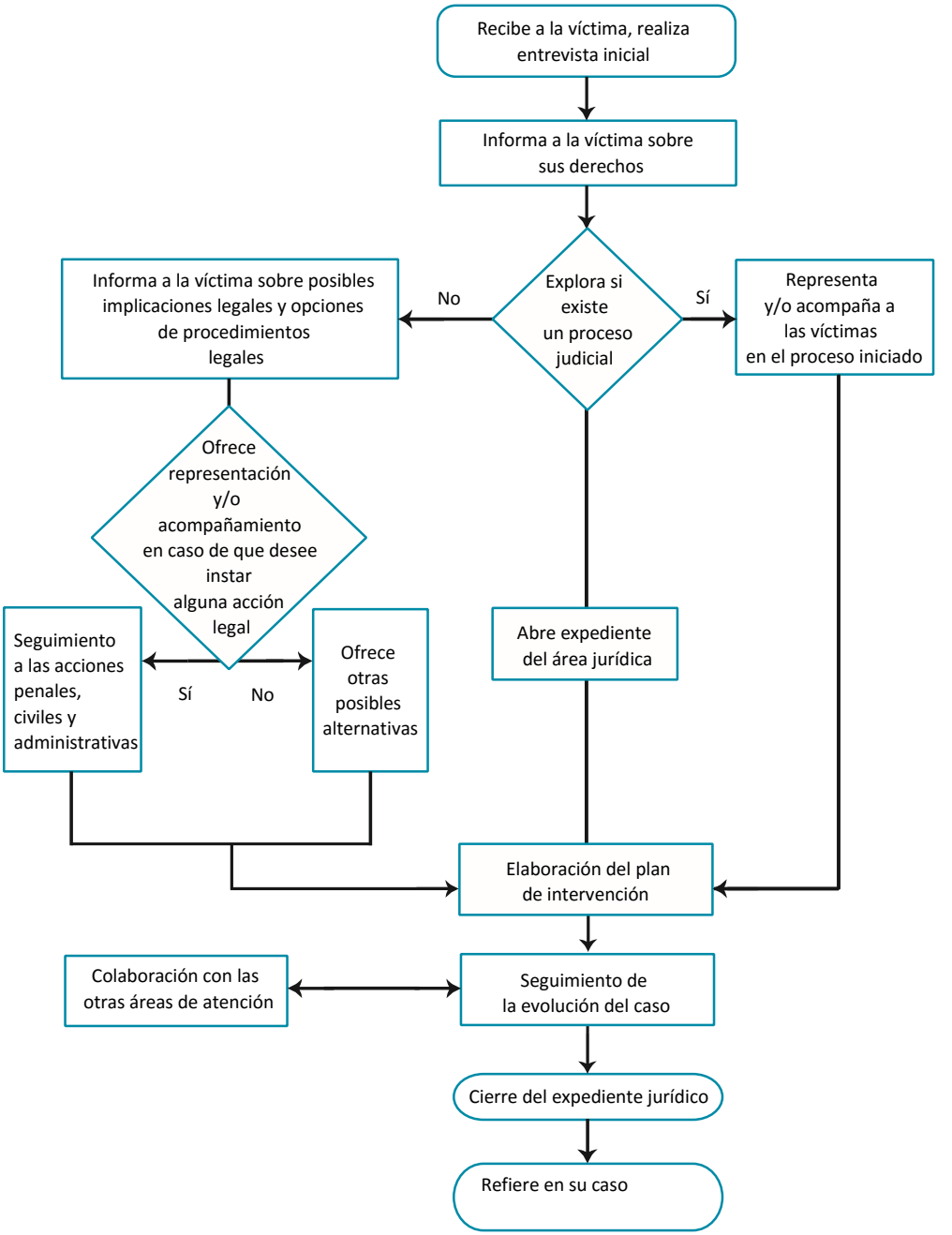
Área de atención jurídica

Es el servicio de asesoría jurídica y, en su caso, representación y acompañamiento legal a las víctimas, con el fin de garantizarles su derecho de acceso a la justicia en caso de que se deban llevar a cabo procesos judiciales de carácter administrativo, familiar, civil o penal.

El personal jurídico debe explicar a las víctimas sus derechos y obligaciones con toda claridad y, en caso de ser necesario, gestionar su canalización de manera que puedan usar los servicios jurídicos, así como ejercer sus derechos con plenitud.

Un requisito indispensable es que el personal jurídico conozca la normatividad que tutela los derechos humanos de las mujeres, tanto a nivel estatal, nacional e internacional, así como el marco normativo y la jurisprudencia en materia familiar y penal, este último en lo que refiere a delitos relacionados con los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres; asimismo, que tenga experiencia en litigio. También debe asistir jurídicamente a las víctimas ante los tribunales judiciales u organismos administrativos, cuando corresponda.

Diagrama V. Atención jurídica



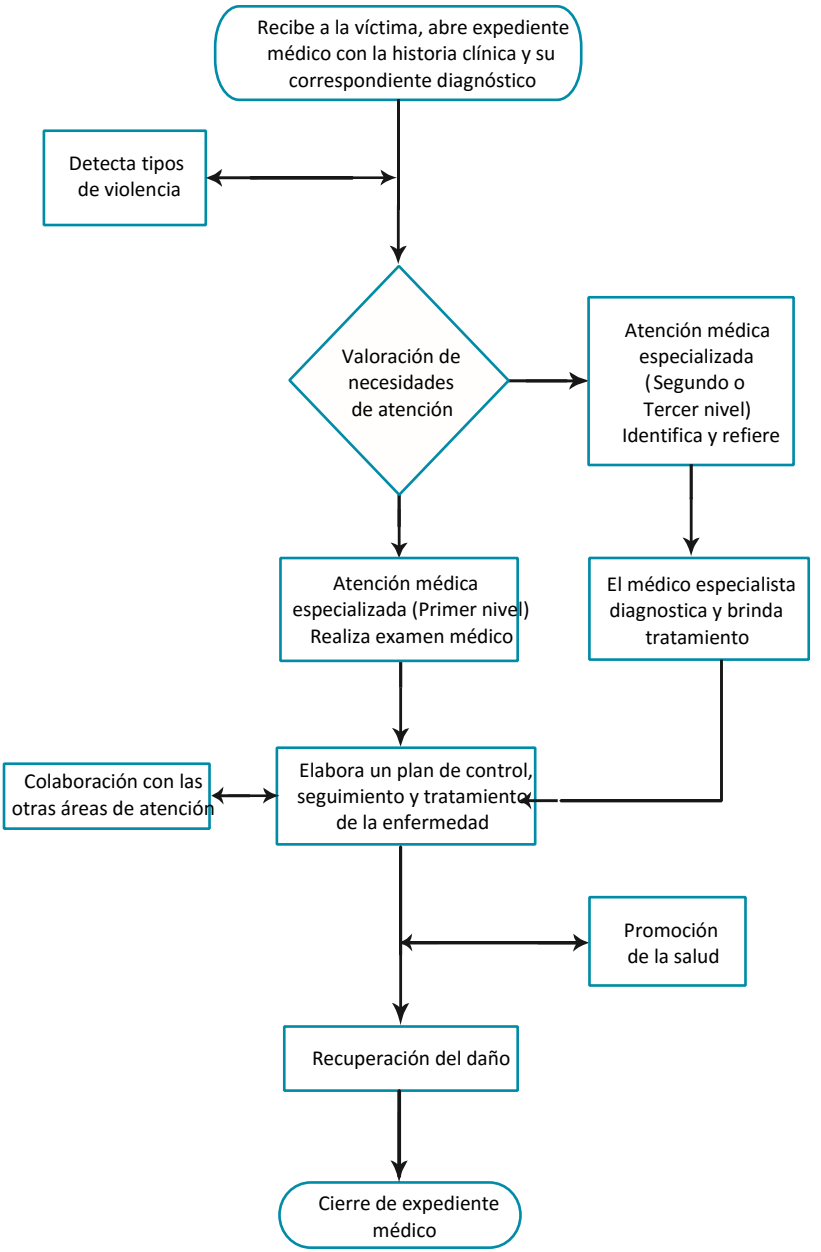
Área médica

Los servicios de salud otorgados en los refugios deben continuar los tratamientos médicos prescritos en las unidades y hospitales de salud, valorar los daños a la salud que presentan a su ingreso y, en su caso, la atención que se les habrá de proporcionar dentro del propio Refugio. Cuando requieran atención médica especializada, el área médica debe identificar al especialista apropiado y referir a la víctima para su atención, mediante la solicitud de una interconsulta.

La promoción de la salud al interior del Refugio abarca la prevención, autocuidado y hábitos para una vida saludable. Dado el origen multicultural de las víctimas, éstas pueden solicitar a la Dirección del refugio atención médica alópata, tradicional o ambas cuando así lo requieran. Si bien se debe tomar en cuenta y respetar el sistema de creencias y la cultura de las personas, la atención integral debe ser la preponderante. En este sentido, y por razones de seguridad, deberán evitarse prácticas alternativas de sanación que sustituyan el tratamiento médico o que pongan en riesgo la integridad física de las víctimas en el refugio, tales como: rituales, toma de sustancias que puedan contraponerse al tratamiento, o cualquier otro tipo de práctica que implique engaño o peligro para la víctima.

Para cada víctima atendida, debe abrirse un expediente. En cuanto al seguimiento de la salud de las víctimas, se habrá de observar lo establecido en la NOM 168-SSA1-1998 Del expediente clínico, y la NOM 046-SSA2-2005, Violencia familiar, sexual y contra las mujeres.

Diagrama VI. Atención médica



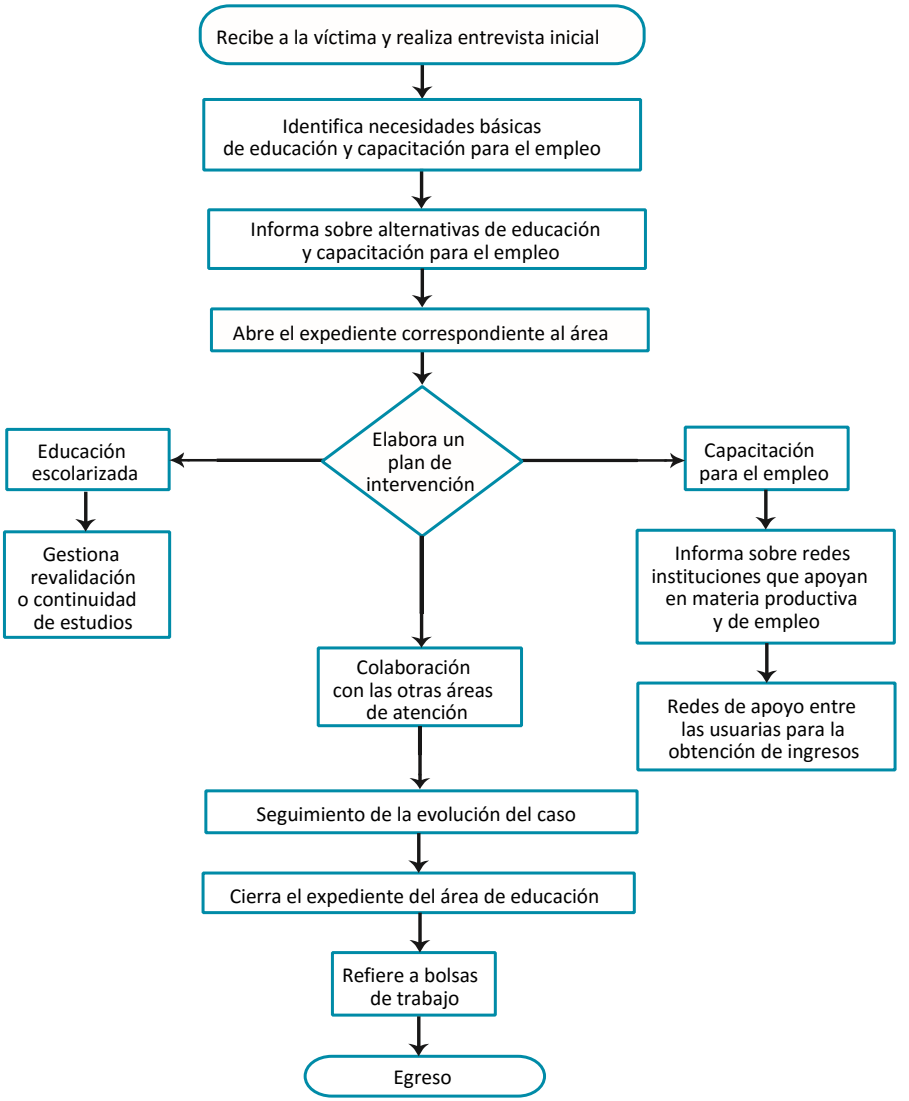
Área educativa

Diseña e implementa programas reeducativos integrales no sexistas para las víctimas, sus hijas e hijos, tanto para continuar con su formación escolarizada, como con actividades que les proporcionen conocimientos y habilidades que les faciliten obtener un empleo o el desarrollo de una actividad productiva no estereotipada y competitiva en el mercado de trabajo.

El propósito es que, mediante estos conocimientos, puedan incrementar su autonomía y empoderamiento y estén en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada.

Esta área también proporciona información a las víctimas sobre redes e instituciones que pueden apoyarlas para un proyecto productivo o de empleo, y la constitución de redes de apoyo entre las víctimas.

Diagrama VII. Atención educativa



4.7 Plan de seguridad

El plan de seguridad comprende la evaluación individual de riesgo de cada caso y el grado de peligrosidad de los agresores, dicho instrumento será utilizado especialmente en situaciones de alto riesgo, por ejemplo, al iniciarse procesos legales, en citatorios o en otras condiciones que conllevan un grado de riesgo. En todos los casos habrá de estudiarse y ponerse a prueba una ruta crítica para los traslados que las víctimas deban realizar.

Para tales efectos es necesario conocer y evaluar los siguientes aspectos:
La estabilidad emocional y los recursos personales con que cuenta la víctima, que le permitan afrontar el estrés y la violencia, así como su seguridad y la de sus hijas e hijos. Se requiere indagar sobre la forma en que la víctima resuelve sus dificultades y cómo ha logrado superar otros momentos de crisis.

Las redes de apoyo para un plan de emergencia. Son las personas adultas, amistades o personas conocidas, en quienes la víctima confía y que podrían apoyarla en una situación de huida, préstamo de dinero o para contarle sus problemas.

Los problemas concomitantes, que incluye, por ejemplo, ser responsable de integrantes de la familia con alguna discapacidad, si tiene problemas económicos o si sufre de enfermedades crónicas que obstaculizan la toma de decisiones.
Priorizar los problemas de cada caso de acuerdo con el nivel de riesgo.

El riesgo de maltrato a las hijas e hijos. Preguntar abiertamente por la agresión física, sexual o emocional hacia las hijas e hijos, por parte del agresor y también de la mujer, de otros integrantes de la familia o del resto de la red de apoyo.

La peligrosidad del agresor. Es importante evaluar el tipo y la reincidencia de maltrato, así como el intento de homicidio. El conocimiento de las víctimas sobre si el agresor ha estado en la cárcel, es adicto a las drogas o alcohol, tiene acceso a armas, delinque o si tiene vínculos con militares o policías.

Las situaciones especiales de alto riesgo. Por ejemplo, si la víctima ha presentado una denuncia por el maltrato, está embarazada, tiene un hijo recién nacido o está en proceso de divorcio.
El Plan de seguridad contiene ciertos protocolos en respuesta a emergencias que surjan durante el proceso y para prevenir situaciones de emergencia. Los puntos básicos para asistir a las víctimas en la definición de las opciones existentes, son proporcionados en situaciones como las siguientes:

- Cuando pide ayuda o está huyendo.
- Cuando requiere acceso a transportación, por ejemplo, pago de un taxi para llegar al Refugio.
- Requiere información de posibles gestiones de ayuda del exterior.
- Requiere protocolos para la seguridad de menores y mascotas.
- Necesidad de poner a salvo sus pertenencias.
- Cuando necesita localizar un lugar alternativo para escapar o mantenerse segura.
- Cuando requiere asistencia del Refugio para mujeres.

5. **Organización del Refugio**

La atención en todo momento debe estar regida desde un enfoque de derechos humanos, interculturalidad y perspectiva de género en sus actividades, procedimientos, políticas y funciones del refugio. Los refugios forman parte de una red de servicios especializados dirigidos a la protección de las mujeres víctimas de violencia extrema, el auxilio que se otorga puede representar la diferencia entre la vida y la muerte de una mujer.

Por ser espacios de alta seguridad y su ubicación confidencial, su infraestructura, equipamiento, y personal debe cumplir los procesos y perfiles específicos con base a las funciones que demanda su operación.

Las áreas de atención especializadas, deben tener conocimientos en el tema, capacidad de trabajo en equipo, con visión y lenguaje incluyente, que pueda brindar una atención sin discriminación,

respetando las diferencias por condición y posición sexo-genérica, origen étnico, discapacidad y edad.

En la medida de lo posible el refugio debe estar integrado por:
1 Directora
1 Trabajadora Social
1 Psicóloga
1 Abogada
1 Enfermera
1 Psicóloga educativa o infantil, pedagoga o educadora.
1 Administrativa
1 Profesional de informativa
2 Vigilantes
1 Conductor/a de la unidad vehicular.

La atención abarca las 24 horas, los 365 días del año por lo que se deberá prever guardias nocturnas, fines de semana y días festivos, el cupo máximo sugerido es de 10 familias y un mínimo de 4, cada una compuesta de una mujer con sus hijas e hijos (en promedio 3), el ingreso, permanencia y egreso de la víctima se proveen con absoluto respeto a su voluntad y dignidad.
El trabajo de las áreas especializadas, deberá estar enfocado en la persona, sus relaciones, la comunidad y sociedad donde vive, comprender y entender la violencia como un asunto del presente, donde la víctima no es responsable del daño recibido y la faculta a tomar decisiones sobre su vida y la de sus hijas e hijos.

A fin de evitar signos y síntomas de fatiga emocional, estrés, trauma, contaminación o actitudes de negación, legitimación o naturalización de la violencia en el equipo de las áreas de atención directa a mujeres en situación de violencia, se deberá llevar a cabo un modelo de contención emocional, así como la capacitación permanente, que impulse el crecimiento profesional, mejore sus capacidades de actuación y los resultados de la intervención; en suma, se busca dignificar el trabajo de atención a víctimas de violencia.

El reglamento de la Ley General de Acceso a una Vida Libre de Violencia en su artículo 20 solicita a las y los servidores públicos encargados de brindar atención en materia de violencia, recibir:

- Capacitación sobre la implementación y operación de la atención; y
- Atención psicológica encaminada a disminuir el impacto o desgaste emocional derivado de brindar atención en materia de violencia contra las mujeres.

El personal que trabaja en las áreas especializadas: trabajo social, psicológica, jurídica, médica y educativa, deberán estar debidamente capacitados para brindar los servicios de protección y atención integral a la situación de violencia extrema que viven las víctimas. Se debe recibir formación sobre métodos de detección, diagnóstico y tratamiento, técnicas en intervención en crisis y valoración del riesgo, orientar sobre medidas de seguridad, en atención infantil, tener conocimientos de las secuelas que produce en las sobrevivientes de la violencia, así como de la Norma Oficial Mexicana sobre Violencia Familiar, Sexual Contra las Mujeres. Criterios para su Prevención y Atención NOM-046-SSA2-2005. En todos los servicios debe haber personal con formación especializada en los diferentes procedimientos de actuación a mujeres víctimas, desde el enfoque de género, derechos humanos e interculturalidad. Las áreas especializadas deberán contar con un espacio privado donde puedan brindar la atención individual en condiciones de privacidad y seguridad.

Por su parte, además de lo establecido en el artículo 36 del Reglamento Interior de la Secretría de las Mujeres y el organigrama de dicha depedencia, para cumplir con el objetivo del Refugio, su organizacionación, deberá estar compuesta con las siguientes áreas:

- Dirección
- Área deTrabajo Social

- Área de Psicología
- Área de Jurídica
- Área Médica
- Área Educativa

5.1 Dirección

a. Descripción del puesto

La persona titular de la dirección es la responsable de supervisar y realizar las acciones necesarias para que las usuarias del Refugio reciban una atención integral, así como velar por el óptimo funcionamiento del mismo.

b. Funciones

Actuar con apego a los principios de legalidad, eficiencia, eficacia, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, no re victimización, respeto de los derechos humanos de las mujeres y perspectiva de género, en el desempeño de su cargo.

Además, de las previstas en el artículo 36 del Reglamento Interior de la Secretaría de las Mujeres, el Reglamento Interior del Refugio, y demás normativa aplicable, tendrá a su cargo las siguientes:

- Coordinar las áreas del Refugio y supervisar su correcta operación para brindar una atención integral a las usuarias, sus hijas e hijos.
- Supervisar la correcta aplicación de los protocolos, modelos y lineamientos por parte del personal y usarías del Refugio.
- Solicitar periódicamente informes a las áreas del Refugio sobre los avances en el cumplimiento de metas.
- Presentar los informes que se requieran por parte de la Secretaria de las Mujeres y Subsecretaria de Derechos de las Mujeres.
- Elaborar los informes mensuales y anual del Refugio.
- Supervisar la aplicación de los recursos del Refugio en conjunto con la Coordinación Administrativa de la Secretaría de las Mujeres.
- Presentar el proyecto de presupuesto del Refugio para su integración en el presupuesto anual.
- Realizar la revisión constante de Protocolos, Manuales y Lineamientos del Refugio para presentar a la Subsecretaría de Derechos de las Mujeres, las propuestas de mejora.
- Planear programas de capacitación y profesionalización del personal.
- Supervisar casos de alto riesgo.
- Gestionar acciones de protección y atención con las instituciones que conforman la red nacional de refugios, previa autorización de la Secretaria de las Mujeres.
- Realizar gestiones para que el Refugio cuente con insumos para su operación.
- Supervisar al personal, manejo adecuando de conflictos, promover cultura laboral incluyente.
- Desarrollar proyectos con la finalidad de obtención de recursos para el Refugio, previa autorización de la Secretaria de las Mujeres.
- Supervisión de los asuntos fiscales, administrativos y materiales.
- Implementar sus propias medidas de auto cuidado y atención psicológica encaminada a disminuir el impacto o desgaste emocional derivado de brindar atención en materia de violencia contra las mujeres.
- Elaborar y proponer convenios interinstitucionales para alcanzar los fines del Refugio.
- Contar preferentemente con certificaciones sobre Estándar de Competencia EC0539 Atención Presencial de Primer Contacto a Mujeres Víctimas de Violencia de Género.
- Contar preferentemente con Competencia EC0497 Orientación Telefónica a Mujeres y Víctimas de la Violencia basada en el Género.
- Las demás que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por la Subsecretaria y Secretaria de las Mujeres, así como las que le confieren los ordenamientos jurídicos aplicables.

En caso de no hacerlo, se estará a lo previsto en el artículo 109 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás normativa aplicable.

c. Perfil del puesto

Sexo: Mujer.

Estudios:

Licenciatura relacionada con cualquier área de sociales o desarrollo humano.
Estudios relacionados con violencia familiar.
Experiencia en atención a mujeres víctimas de violencia.
Conocimientos de psicología.
Conocimientos de derechos humanos de las mujeres.
Conocimiento y práctica de procedimientos de atención en crisis.
Conocimientos legales, principalmente en el área de lo familiar.
Conocimientos de computación.
Conocimiento de manejo de personal.
Manejo de Power Point, Word, Excel.

Habilidades:

Conocimiento de habilidades de dirección.
Capacidad y habilidad de solución de problemas y conflictos.
Capacidad para trabajar bajo presión
Disponibilidad de horario.
Facilidad de relacionarse con personas de todos los niveles.
Compromiso con el trabajo profesional.
Habilidades de organización y administración.
Confidencialidad.
Espíritu de servicio.
Honesta, leal y responsable.
Puntualidad en el desempeño del trabajo.
Ética profesional.

5.2 Área de Trabajo Social

a. Descripción del puesto

Es el primer contacto con la víctima y el enlace con las áreas restantes, se encarga de indagar y cubrir las necesidades básicas de manera inmediata, así como orientar sobre los servicios que se proporcionan al interior de Refugio. A través del área, la profesionista detecta o restablece las redes de apoyo de la víctima, en el egreso es parte fundamental en la gestión social para cubrir las necesidades básicas de la víctima como servicios de salud, alimentación, vestido, calzado así como aquellas actividades económicas y de subsistencia necesarias para su bienestar e integración social plena. De igual forma es la encargada de realizar el seguimiento de manera constante en el proceso de atención y egreso de la usuaria de los servicios del Refugio.

b. Funciones

- Actuar con apego a los principios de legalidad, eficiencia, eficacia, profesionalismo, honradez, imparcialidad, no re victimización, respeto de los derechos humanos de las mujeres y perspectiva de género, en el desempeño de su cargo.
- Implementar el Modelo y Protocolo de Actuación del Refugio.
- Realizar diagnóstico inicial para conocer si la usuaria cumple con los requisitos para ingresar al Refugio.
- Atender y orientar a la víctima sobre los servicios que le proporciona el Refugio.
- Cubrir las necesidades básicas de manera inmediata y detectar o restablecer las redes de apoyo de las víctimas para su reintegración social.
- Dar a conocer el reglamento y demás documentos normativos del Refugio, recabar firmas de la víctima y la directora.
- Identificar y adjuntar en el expediente integral las necesidades médicas, jurídicas, psicológicas, educativas y laborales.

- Elaborar y dar seguimiento al plan de intervención.
- Elaborar nota informativa del caso y del cierre del expediente integral.
- Realizar las gestiones pertinentes para preparar el egreso, a fin de cubrir las necesidades básicas de la víctima: servicios de salud, alimentación, vestido, calzado, educación y, en la medida de lo posible, cuando así se requiera, busca la posibilidad de que cuente con vivienda y una actividad laboral remunerada.
- Llevar a cabo el seguimiento así como visitas domiciliarias de los casos de la víctima después de su salida del refugio.
- Apegar sus actuaciones al Reglamento Interior del Refugio.
- Cursar los programas de capacitación y formación profesional con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género a efecto de lograr su debida especialización, así como presentar las pruebas de confianza que se realicen, de cuya aprobación dependerá su permanencia en el Refugio.
- Alimentar el sistema informático que permita registrar y sistematizar la información que se genere en el Refugio y alimentar el Banevim.
- Proteger la información confidencial y reservada de las mujeres víctimas de violencia a las que se les brinde atención y acompañamiento.
- Elaborar los informes que le sean requeridos.
- Implementar sus propias medidas de auto cuidado y atención psicológica encaminada a disminuir el impacto o desgaste emocional derivado de brindar atención en materia de violencia contra las mujeres.
- Vincular a las mujeres víctimas con los otros servicios de atención (psicología, médica, jurídica) en la atención integral a las familias.
- Buscar y proveer a cada usuaria que así lo requiera, de los servicios de asistencia social como alimentos, atención médica inmediata, artículos para las o los menores (leche para bebés, pañales, etc.)
- Llevar el inventario de los artículos que requieren las usuarias del Refugio para asistir las necesidades inmediatas.
- Establecer el enlace entre las instituciones u organismos de referencia y el Refugio, dar seguimiento, y realizar referencia o contra referencia según sea el caso.
- Reportar mensualmente a la dirección las actividades realizadas.
- Brindar información sobre servicios institucionales internos y externos.
- Establecer contacto con los familiares y/amigos, empleadores de las usuarias, maestros/as de las y los menores, siempre con consentimiento escrito y firmado.
- Realizar visitas domiciliarias.
- Cumplir con el horario establecido.
- Participar las reuniones de supervisión de casos.
- Contar preferentemente con certificaciones sobre Estándar de Competencia EC0539 Atención Presencial de Primer Contacto a Mujeres Víctimas de Violencia de Género.
- Contar preferentemente con Competencia EC0497 Orientación Telefónica a Mujeres y Víctimas de la Violencia basada en el Género.
- Las demás que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por la Directora del Refugio, Subsecretaria y Secretaria de las Mujeres, así como las que le confieren los ordenamientos jurídicos aplicables.

En caso de no hacerlo, se estará a lo previsto en el artículo 109 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás normativa aplicable.

c. Perfil del Puesto

Sexo: Preferentemente mujer

Estudios

Licenciada en Trabajo Social, titulada con cédula profesional.
Experiencia en atención a mujeres víctimas de violencia.
Estudios relacionados con violencia familiar.
Conocimientos sobre derechos humanos, perspectiva de género e interculturalidad.

Manejo de paquetes computacionales (Word, Excel, Power Point, programas estadísticos).

Habilidades
Capacidad y habilidad de detección de necesidades.
Capacidad y habilidad de solución de problemas y conflictos.
Capacidad de trabajar bajo presión
Disponibilidad de horario.
Conocimiento de las funciones de las diferentes áreas de atención.
Sentido de organización.
Confidencialidad.
Espíritu de servicio.
Honesta, leal y responsable.
Puntualidad en el desempeño del trabajo.
Ética profesional.

5.3 Área de Psicología

a. Descripción del puesto

Brindar tratamiento psicológico enfocado a reducir el deterioro y los trastornos emocionales causados por la violencia, realizar el diagnóstico para la identificación de riesgos en la salud emocional, intervención en crisis, primeros auxilios psicológicos, de igual forma brindar acompañamiento terapéutico con enfoque cognitivo conductual, dirigido a logro de la restructuración cognitiva para la modificación de pensamientos y aprendizajes naturalizados de la violencia, los estigmas e ideas irracionales, apegos y bajo valor personal, a fin de reducir la vulnerabilidad emocional y generar cambios en su esfera emocional, familiar y social en la recuperación de la confianza, la toma de decisiones asertivas, de autocuidado y empoderamiento para superar los signos y síntomas emocionales asociados a la violencia vivida.

b. Funciones

- Actuar con apego a los principios de legalidad, eficiencia, eficacia, profesionalismo, honradez, imparcialidad, no re victimización, respeto de los derechos humanos de las mujeres y perspectiva de género, en el desempeño de su cargo.
- Implementar el Modelo y Protocolo de Actuación del Refugio.
- Brindar servicios profesionales de psicología clínica para reducir el deterioro y los trastornos emocionales causados por la violencia a las usuarias del Refugio.
- Otorgar terapia durante la estancia de las víctimas en el refugio, en la modalidad individual, grupal o ambas.
- Brindar contención emocional en situación de crisis.
- Realizar la valoración psicológica a las usuarias del Refugio.
- Aperturar el expediente en psicología clínica.
- Definir el objetivo y selección de las técnicas terapéuticas, preferentemente desde el enfoque terapéutico de la psicología cognitiva conductual.
- Elaborar el plan de intervención terapéutico dirigido a recuperación de recursos psicológicos y psicosociales.
- Trabajar de manera coordinada para la construcción de proyecto de vida de las usuarias.
- Dar seguimiento a la evolución del caso.
- Registrar las atenciones y acompañamientos que se brinden a mujeres víctimas de violencia, así como los datos recabados durante las mismas.
- Apegar sus actuaciones al Reglamento Interior del Refugio.
- Cursar los programas de capacitación y formación profesional con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género a efecto de lograr su debida especialización, así como presentar las pruebas de confianza que se realicen, de cuya aprobación dependerá su permanencia en el Refugio.

- Proteger la información confidencial y reservada de las mujeres víctimas de violencia que se les brinde atención y acompañamiento.
- Implementar sus propias medidas de auto cuidado y atención psicológica encaminada a disminuir el impacto o desgaste emocional derivado de brindar atención en materia de violencia contra las mujeres.
- Colaborar con las demás áreas de atención.
- Capacitarse de manera permanente sobre la implementación y operación de la atención de Refugio.
- Detectar de necesidades (asistenciales, médicas, legales) para una mejor atención integral con el resto de las áreas.
- Realizar planes de seguridad personalizados.
- Llenar reportes y escalas, así como el llenado de notas subsecuentes.
- Participar en las reuniones multidisciplinarias para la supervisión de casos y seguimiento de los mismos.
- Realizar informes psicológicos y ratificarlos en las instancias legales.
- Acompañar a la usuaria en procesos legales y asistenciales.
- Realizar coordinación y gestión para atención psiquiátrica.
- Cumplir con el horario establecido.
- Realizar y entregar de reportes mensuales de las actividades realizadas a la dirección, así como los informes que le sean requeridos.
- Contar preferentemente estándar de Competencia EC0539 Atención Presencial de Primer Contacto a Mujeres Víctimas de Violencia de Género.
- Contar preferentemente estándar de Competencia EC0497 Orientación Telefónica a Mujeres y Víctimas de la Violencia basada en el Género.
- Las demás que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por la Directora del Refugio, Subsecretaria y Secretaria de las Mujeres, así como las que le confieren los ordenamientos jurídicos aplicables.

En caso de no hacerlo, se estará a lo previsto en el artículo 109 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás normativa aplicable.

c. Perfil del puesto

Sexo: Preferentemente Mujer

Estudios

Licenciada en Psicología, titulada con cédula profesional.
Experiencia en atención a mujeres víctimas de violencia.
Estudios relacionados con violencia familiar.
Conocimientos sobre derechos humanos, perspectiva de género e interculturalidad.
Capacidad y habilidad de solución de problemas y conflictos.
Manejo de Microsoft Word, Excel y Power Point.

Habilidades

Capacidad de escucha.
Capacidad para resolución de conflictos
Capacidad de trabajar bajo presión
Disponibilidad de Horario
Tener experiencia profesional con casos de violencia familiar.
Capacidad de asombro en situaciones de riesgo, enfocado a soluciones prácticas de las víctimas.
Capacidad de separar sus ideas, creencias e ideologías para no invadir o confundir las de la víctima.
Apertura al cambio y trabajo en equipo.
Confidencialidad.
Espíritu de servicio.
Honesta, leal y responsable.
Puntualidad en el desempeño del trabajo.
Ética profesional.

5.4 **Área de psicología infantil**

a. Descripción del puesto

La atención en la psicológica infantil está enfocada en terapia cognitivo conductual haciendo uso de la terapia de juego, se trabaja el proceso psicológico de una manera protegida hacia las niñas y niños. Durante el proceso terapéutico infantil se hace uso de técnicas, juegos, narraciones de cuentos, metáforas, música, juguetes, donde las niñas y niños se proyecten e identifiquen y sea más eficaz su tratamiento y sanación emocional.

b. Funciones

- Actuar con apego a los principios de legalidad, eficiencia, eficacia, profesionalismo, honradez, imparcialidad, no revictimización, respeto de los derechos humanos de las mujeres y perspectiva de género.
- Implementar el Modelo y Protocolo de Actuación del Refugio.
- Brindar servicios profesionales de terapia infantil a las hijas e hijos de las usuarias de Refugio, para reducir el deterioro y los trastornos emocionales causados por la violencia.
- Otorgar terapia durante la estancia de las víctimas en el Refugio, en la modalidad individual, grupal y/o familiar.
- Dar seguimiento a los programas educativos para las niñas y niños, para continuar con su formación escolarizada.
- Realizar entrevista inicial con la madre y el niño o niña.
- Brindar intervención en crisis.
- Realizar la valoración psicológica.
- Realizar informes psicológicos infantiles y ratificarlos en las instancias legales en caso necesario.
- Aperturar el expediente de psicología infantil.
- Elaborar el plan de intervención terapéutico dirigido a la recuperación de recursos psicológicos, sociales y educativos.
- Implementar estrategias de tratamiento de manera individual, familiar, madre e hija o hijo, y grupal.
- Implementar estrategias adquiridas y desarrolladas en coordinación con el proyecto de la madre.
- Trabajar de forma colaborativa con la o el paciente en la búsqueda de soluciones.
- Dar seguimiento de la evolución del caso.
- Apegar sus actuaciones al Reglamento Interior del Refugio.
- Cursar los programas de capacitación y formación profesional con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género a efecto de lograr su debida especialización, así como presentar las pruebas de confianza que se realicen, de cuya aprobación dependerá su permanencia en el Refugio;
- Proteger la información confidencial y reservada de las mujeres víctimas de violencia que se les brinde atención y acompañamiento.
- Elaborar los informes que le sean requeridos.
- Implementar sus propias medidas de auto cuidado y atención psicológica encaminada a disminuir el impacto o desgaste emocional derivado de brindar atención en materia de violencia contra las mujeres.
- Capacitarse de manera permanente sobre la implementación y operación de la atención de Refugio.
- Contar preferentemente con estándar de Competencia EC0539 Atención Presencial de Primer Contacto a Mujeres Víctimas de Violencia de Género.
- Contar preferentemente con estándar de Competencia EC0497 Orientación Telefónica a Mujeres y Víctimas de la Violencia basada en el Género.

- Las demás que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por la Directora del Refugio, Subsecretaria y Secretaria de las Mujeres, así como las que le confieren los ordenamientos jurídicos aplicables.

En caso de no hacerlo, se estará a lo previsto en el artículo 109 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás normativa aplicable.

c. Perfil del puesto

Sexo: Preferentemente Mujer

Estudios

Licenciada en Psicología o en cualquier otra en la rama de las humanidades, titulada con cédula profesional.
Especialidad en terapia infantil
Estudios relacionados con violencia familiar.
Conocimientos sobre derechos humanos, perspectiva de género e interculturalidad.
Capacidad y habilidad de solución de problemas y conflictos.
Manejo de Microsoft Word, Excel y Power Point, como mínimo.

Habilidades

Capacidad lúdica y creatividad
Capacidad de trabajar bajo presión
Disponibilidad de Horario
Haber resuelto asuntos inconclusos de la niñez
Capacidad de escucha
Tener experiencia profesional con casos de violencia familiar.
Capacidad de separar sus ideas, creencias e ideologías para no invadir o confundir las de la víctima.
Confidencialidad.
Espíritu de servicio.
Honesta, leal y responsable.
Puntualidad en el desempeño del trabajo.
Ética profesional.

5.5 Área jurídica

a. Descripción del puesto

Brindar asesorías individuales, para que conozcan los recursos legales, individuales, sociales e institucionales con los que cuenta para encontrar una respuesta adecuada a sus necesidades jurídicas, a fin de garantizar sus derechos humanos y un respeto absoluto a su dignidad y libertades fundamentes, mediante la aplicación, procuración e impartición de la justicia de una forma equitativa y expedita.

b. Funciones

- Actuar con apego a los principios de legalidad, eficiencia, eficacia, profesionalismo, honradez, imparcialidad, no re victimización, respeto de los derechos humanos de las mujeres y perspectiva de género, en el desempeño de su cargo.
- Implementar el Modelo y Protocolo de Actuación del Refugio.
- Brindar asesoría jurídica y, en su caso, representación y acompañamiento legal a las víctimas con el fin de garantizarles su derecho de acceso a la justicia en caso de que se deban llevar a cabo procesos judiciales de carácter administrativo, familiar, civil o penal.
- Explicar a las víctimas sus derechos y obligaciones con toda claridad.
- Tener conocimiento de la normatividad que tutela los derechos humanos de las mujeres, tanto a nivel estatal, nacional e internacional, así como el marco normativo y la jurisprudencia en materia familiar y penal, este último en lo que refiere a delitos relacionados con los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres; asimismo, que tenga experiencia en litigio.

- Realizar la entrevista inicial y detectar si existe un proceso judicial, en caso necesario representar y/o acompañar a las víctimas en el proceso iniciado.
- Informar a la víctima sobre posibles implicaciones legales y opciones de procedimientos legales.
- Ofrecer representación y/o acompañamiento en caso de que desee instar alguna acción legal, incluso fuera del Estado, si el caso lo amerita.
- Dar seguimiento a las acciones penales, civiles y administrativas.
- Cursar los programas de capacitación y formación profesional con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género a efecto de lograr su debida especialización, así como presentar las pruebas de confianza que se realicen, de cuya aprobación dependerá su permanencia en el Refugio;
- Proteger la información confidencial y reservada de las mujeres víctimas de violencia que se les brinde atención y acompañamiento.
- Elaborar los informes que le sean requeridos.
- Implementar sus propias medidas de auto cuidado y atención psicológica encaminada a disminuir el impacto o desgaste emocional derivado de brindar atención en materia de violencia contra las mujeres
- Colaborar con las demás áreas de atención, así como la asistencia y participación al grupo interdisciplinario.
- Elaborar, presentar y dar seguimiento de los juicios, incluyendo apelación y amparo.
- Programar reuniones con los abogados de los demandados.
- Canalización de casos específicos a instituciones o autoridades.
- Asesoría telefónica en caso necesario.
- Contar preferentemente con estándar de Competencia EC0539 Atención Presencial de Primer Contacto a Mujeres Víctimas de Violencia de Género.
- Contar preferentemente con estándar de Competencia EC0497 Orientación Telefónica a Mujeres y Víctimas de la Violencia basada en el Género.
- Las demás que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por la Directora del Refugio, Subsecretaria y Secretaria de las Mujeres, así como las que le confieren los ordenamientos jurídicos aplicables.

En caso de no hacerlo, se estará a lo previsto en el artículo 109 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás normativa aplicable.

c. Perfil del puesto

Sexo: Preferente Mujer

Estudios

Licenciatura en Derecho, titulada y con cédula profesional.
Experiencia en las áreas familiar y penal en primera y en segunda instancia, así como en amparo.
Conocimientos sobre violencia familiar, perspectiva de género e interculturalidad.
Conocer la normatividad que tutela los derechos humanos de las mujeres.
Manejo de Microsoft Word, Excel y Power Point.

Habilidades:

Capacidad y habilidad de solución de problemas y conflictos.
Capacidad para trabajar bajo presión
Disponibilidad de horario
Capacidad de relacionarse.
Disponibilidad de trabajo en equipo.
Confidencialidad.
Espíritu de servicio.
Honesta, leal y responsable.
Puntualidad en el desempeño del trabajo.
Ética profesional.

5.6 Área médica

a. Descripción del puesto

Las personas profesionales de servicios de salud deben continuar los tratamientos médicos prescritos en las unidades y/o hospitales de salud, valorar los daños a la salud física que presentan a su ingreso, y en caso la atención que se les habrá de proporcionar dentro del propio Refugio deberá estar encaminada para la prevención, curación y cuidados paliativos de las enfermedades que afectan a las usuarias, así como de la rehabilitación de las mismas. Cuando requieran atención especializada el área médica debe identificar el hospital, unidad médica o especialista y referir a la víctima para su atención, mediante la solicitud de una interconsulta.

b. Funciones

- Actuar con apego a los principios de legalidad, eficiencia, eficacia, profesionalismo, honradez, imparcialidad, no re victimización, respeto de los derechos humanos de las mujeres y perspectiva de género.
- Proporcionar atención médica de primer contacto, orientación o consejería. En este caso se revisarán los formatos que en su caso se emitan por pandemia acorde con los Acuerdos Nacionales que se emitan al respecto.
- Elaborar un plan de salud para el autocuidado y hábitos para una vida saludable.
- Abrir expediente clínico de la víctima apegado a la NOM168-SSA1-1998. Del Expediente Clínico.
- Brindar seguimiento de la salud- enfermedad de la víctima
- Establecer la impresión diagnóstica o los problemas clínicos derivados de la violencia familiar o sexual apegado relativo a la NOM168-SSA1-1998 Del Expediente Clínico, y la NOM 046-SSA2-2005, Violencia familiar, Sexual y Contra las Mujeres.
- Identificar casos de usuarias en situación de violencia familiar o sexual, deberán registrar cada caso y notificarlo a la Secretaría de Salud.
- Realizar entrevista dirigida a la afectada por violencia familiar o sexual, en un clima de confianza, con respeto y privacidad.
- Cumplir con el horario establecido, dado que en esta área es importante contar con atención todos los días del año.
- Considerar las manifestaciones del maltrato físico, psicológico, sexual, económico o abandono, los posibles factores desencadenantes del mismo y una valoración del grado de riesgo en que vive la usuaria del servicio.
- La prestadora de servicios de salud deberá participar en el diseño y ejecución de programas educativos para la prevención y detección temprana de la violencia familiar o sexual.
- Implementar sus propias medidas de auto cuidado y atención psicológica encaminada a disminuir el impacto o desgaste emocional derivado de brindar atención en materia de violencia contra las mujeres.
- En los casos que se sospeche en la comisión de un delito se aplicarán los procedimientos establecidos en la normatividad aplicable vigente.
- Tomar las medidas necesarias en caso de emergencia médica, que aseguren, una vez realizada la valoración médica, el tratamiento completo de la Emergencia Médica o, la estabilización de sus condiciones físicas generales para que pueda ser referida a otro establecimiento para la atención médica especializada.
- Proporcionar a la usuaria de los servicios médicos, tratándose de niñas y niños, a su mamá, tutora o representante legal, información completa sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento correspondientes.
- Proporcionar atención médica a la población en casos de desastre y contingencias sanitarias, así como realizar las acciones adecuadas, para su prevención, atención y no propagación, conforme la normatividad aplicable a la materia.
- Las demás que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por la Directora del Refugio, Subsecretaria y Secretaria de las Mujeres, así como las que le confieren los ordenamientos jurídicos aplicables.

En caso de no hacerlo, se estará a lo previsto en el artículo 109 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás normativa aplicable.

5.6.1Funciones Específicas de Enfermería

- Llevar el inventario de material de curación, medicamentos y equipo que se utilice.
- Elaborar el registro semanal sobre el estado de salud de las usuarias.
- Participación en las reuniones de supervisión de casos.
- Elaborar el reporte de ingresos y egresos.
- Realizar grupos informativos y talleres sobre higiene y salud para mujeres y menores, incluyendo aquellas de prevención de la violencia sexual y sobre salud sexual y reproductiva.
- Realizar la entrevista y llenado de la hoja de enfermería debidamente requisitada.
- Detectar tipos y modalidades de violencia, conforme la NOM 046-SSA2-2005.
- Elaborar un plan de control, seguimiento a fin de recuperarse de daño.
- Conocer y manejar lo establecido en la NOM 168-SSA1-1998 del expediente clínico, y la NOM 046-SSA2-2005, violencia familiar, sexual y contra las mujeres.
- Supervisar y realizar el seguimiento del tratamiento que el personal de salud externo o la médica indique.
- Realizar las guardias 24 horas, con apego al roll establecido.
- Colaborar con las demás áreas de atención.
- Desarrollar el plan nutricional apegado al plato del buen comer avalado por Servicios de Salud.
- Las demás que sean que le asigne la Directora de Refugio, la Subsecretaria de los Derechos de las Mujeres y la Secretaria.

c. Perfil del puesto

Sexo: Mujer preferentemente

Estudios

Licenciatura en medicina, enfermería, con título y cédula profesional.
Conocimientos en la NOM 046-SSA2-2005, Violencia familiar, Sexual y Contra las Mujeres.
Conocimientos relacionados con violencia familiar.
Conocimientos sobre derechos humanos, perspectiva de género e interculturalidad.
Experiencia en casos sobre violencia.
Experiencia o especialidad en emergencias.
Manejo de Microsoft Word, Excel y Power Point.

Habilidades

Capacidad y habilidad de solución de problemas y conflictos.
Capacidad para trabajar bajo presión.
Disponibilidad de horario
Calidad interpersonal.
Escucha activa y la empatía.
Capacidad de separar sus ideas, creencias e ideologías, o no emitir juicios de valor.
Confidencialidad.
Espíritu de servicio.
Honesta, leal y responsable.
Puntualidad en el desempeño del trabajo.
Ética profesional.

5.7Área educativa

a. Descripción del puesto

Diseña e implementa programas educativos integrales no sexistas para las víctimas, sus hijas e hijos, tanto para continuar con son su formación escolarizada, como actividades que les proporcionen conocimientos y habilidades que les faciliten obtener un empleo o desarrollo de una actividad productiva no estereotipada y competitiva en el mercado de trabajo a fin de incrementar su autonomía y empoderamiento.

b. Funciones

- Actuar con apego a los principios de legalidad, eficiencia, eficacia, profesionalismo, honradez, imparcialidad, no re victimización, respeto de los derechos humanos de las mujeres y perspectiva de género, en el desempeño de su cargo
- Elaborar programas educativos para las usuarias, sus hijos e hijas.
- Establecer acuerdos con las instituciones educativas para continuar en la formación a distancia para las y los hijos de las refugiadas no pierdan ciclo escolar, así también se otorgue el apoyo en las áreas escolares que así lo requieran, previa autorización de la Directora del Refugio.
- Establecer acuerdos con instituciones educativas para terminar la educación primaria y secundaria y su generación de constancias, previa autorización de la Directora del Refugio.
- Realizar cronograma de actividades, estableciendo los horarios de cada jornada educativa, definiendo el tema común para la sesión y contenidos específicos para cada grado, así como los materiales necesarios.
- Brindar tratamiento educativo diferenciado a cada usuaria, niña o niño, según sea su nivel formativo.
- Supervisar que los objetivos del plan de estudios programado se lleven a cabo por las usuarias, sus hijas e hijos.
- Generar acuerdo ante la Secretaria de Educación para que mediante solicitud se pueda cambiar a los hijos e hijas ante una situación de violencia extrema en el momento que se requiera.
- Llevar los inventarios sobre material de trabajo y educativo.
- Proporcionar a las mujeres y a sus hijos e hijas el apoyo que requieran para fortalecer su conocimiento y habilidades cognitivas.
- Realizar actividades psicoeducativas, culturales, deportivas y productivas para el desarrollo de habilidades para su desarrollo y bienestar.
- Realizar actividades de juego para niños y niñas menores de 11 años que promuevan la estimulación temprana en el espacio destinado este fin.
- Cumplir con el horario establecido.
- Las demás que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por la Directora del Refugio, Subsecretaria y Secretaria de las Mujeres, así como las que le confieren los ordenamientos jurídicos aplicables.

En caso de no hacerlo, se estará a lo previsto en el artículo 109 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás normativa aplicable.

c. Perfil del puesto

Sexo: mujer preferentemente

Estudios

Licenciatura en psicología infantil, psicología social, psicología educativa, educadora o licenciada en educación o afines.
Conocimientos sobre violencia de género contra las mujeres, derechos humanos, perspectiva de género e interculturalidad.
Manejo de Microsoft Word, Excel y Power Point.

Habilidades

Capacidad y habilidad de solución de problemas y conflictos.
Capacidad para trabajar bajo presión
Disponibilidad de horario.

Manejo de paquetes computacionales (Word, Excel, Power Point).
Espíritu de servicio.
Confidencialidad.
Espíritu de servicio.
Honesta, leal y responsable.
Puntualidad en el desempeño del trabajo.
Ética profesional.

5.8 Área administrativa

a. Descripción del puesto

Administración de los recursos humanos, materiales y financieros de la organización del Refugio.

b. Funciones

- Actuar con apego a los principios de legalidad, eficiencia, eficacia, profesionalismo, honradez, imparcialidad, no re victimización, respeto de los derechos humanos de las mujeres y perspectiva de género, en el desempeño de su cargo.
- Supervisar los egresos y gastos de: alimentación, emergentes, talleres, mantenimiento del espacio, papelería, mantenimiento y conservación de vehículos.
- Administrar y revisar la correcta aplicación de los recursos humanos, materiales y financieros asignados al Refugio.
- Supervisar la bitácora de gastos de combustible, así como la bitácora de salida de vehículos.
- Realizar la actualización permanente de inventarios.
- Elaborar solicitudes de adquisición de equipamiento, papelería, insumos, y mantenimiento, así como cualquier otra para el óptimo funcionamiento del Refugio.
- Mantener coordinación con la Coordinación Administrativa de Semujer y las diferentes áreas.
- Administrar los apoyos emergentes en mujeres en situación de violencia y en su caso hijas e hijos, con relación a la alimentación, calzado, vestido, gastos médicos y traslado.
- Elaborar los archivos administrativos y de recursos humanos del personal.
- Presentar y mantener actualizada permanentemente la información derivada del desarrollo de las actividades de Refugio.
- Llevar el control de incidencias correspondiente a horarios de entrada y salida, periodos vacacionales, permisos, incapacidades, contratos y prestaciones para el personal e informarlo a la Dirección y Coordinación Administrativa de Semujer, para los efectos conducentes.
- Organizar y dotar de elementos para la realización de actividades internas en el Refugio, y de capacitación.
- Elaborar el proyecto de presupuesto anual, en conjunto con Dirección y áreas de atención.
- Elaborar el reporte mensual de actividades administrativas y entregar a la Dirección.
- Supervisar el mantenimiento de las instalaciones del refugio, así como el rol de guardias del área de enfermería y de seguridad.
- Las demás que sean que le asigne la Directora de Refugio, la Subsecretaria de los Derechos de las Mujeres y la Secretaria.

c. Perfil del puesto

Sexo: preferentemente mujer.

Estudios

Licenciatura en administración, contabilidad o áreas a fines.
Conocimientos de recursos humanos.
Preferentemente conocimientos sobre violencia de género contra las mujeres, derechos humanos, perspectiva de género e interculturalidad.
Conocimientos sobre office Word, Excel, Power Point, entre otros.

Habilidades
Capacidad de servicio.
Capacidad de trabajar bajo presión
Disponibilidad de Horario.
Capacidad de adaptación.
Capacidad de toma de decisiones y organización.
Habilidades de mediación y manejo de conflicto.
Habilidades de pensamiento lógico- matemático.

5.9 Personal de seguridad

a. Descripción del Puesto
Los servicios de vigilancia tendrán como objetivo principal resguardar la seguridad del entorno, monitoreado e identificando situaciones de riesgo para las residentes del Refugio, intervenir en la prevención de riesgos y conocimientos de actuación ante situaciones de agresión, y manejo de circuito cerrado.

b. Funciones
- Garantizar la seguridad del Refugio.
- Realizar control de identidad de las personas y, si procede, impedir su entrada, tomará nota de los datos personales y el objeto de la visita.
- Reservar la confidencialidad de la ubicación del lugar.
- Controlar la entrada y salida del personal al Refugio.
- Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en el mismo las 24 horas del día los 365 días del año.
- Realiza rondines por la periferia del lugar de manera eventual.
- Realiza vigilia constante del lugar.
- Brindar informe a la Directora del Refugio, de los movimientos y actividades registradas.
- Dar aviso inmediato a la Directora del Refugio de las irregularidades o sospechas de riesgo.
- Bajo ninguna razón deberá proporcionarse información de las usuarias y mantener comunicación con las mismas.
- Actuar en caso de amenaza, contingencia o agresión al refugio para garantizar la vida e integridad de las usuarias sus hijas e hijos, así como de todo el personal que se encuentre dentro.
- Manejo de Sistemas de Circuito Cerrado.
- Conocer el manejo que debe realizarse ante situaciones de riesgo con la finalidad de salvaguardar la integridad de las usuarias y personal.
- Las demás que sean que le asigne la Directora de Refugio, la Subsecretaria de los Derechos de las Mujeres y la Secretaria.

c. Perfil del puesto
Sexo: mujer preferentemente

Estudios
Nivel mínimo de estudios de secundaria o preparatoria.
Haber sido capacitado en protocolos de seguridad.
Ser elemento de seguridad pública aprobado.
Conocimientos sobre violencia de género contra las mujeres, derechos humanos, perspectiva de género e interculturalidad.

Habilidades
Destreza en manejo de armas
Manejo de situaciones de riesgo, contingencias y atentados.

Discrecionalidad.
Disponibilidad de horarios.
Honesta, leal y responsable.
Puntualidad en el desempeño del trabajo.
Ética profesional.
Manejo de situaciones estresantes y de riesgo.

5.10 Conductor/a de la unidad vehicular

a. Descripción del puesto

Traslado del personal y víctimas de violencia en condiciones seguras.

b. Funciones

- Actuar con apego a los principios de legalidad, eficiencia, eficacia, profesionalismo, honradez, imparcialidad, no re victimización, respeto de los derechos humanos de las mujeres y perspectiva de género.
- Realizar los traslados para las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, que le sean indicados por parte de la Directora, con secrecía y confidencialidad.
- Tomar capacitaciones sobre medias de seguridad y de reacción inmediata ante situaciones emergentes.
- Tener conocimiento territorial al interior del estado y otros estados.
- Elaborar las bitácoras de consumo de combustible, de salida de vehículos y de mantenimiento vehicular y realizar los reportes al área administrativa del Refugio.
- Elaborar periódicamente los reportes del estado vehicular, desgaste, deterioro, control de kilometraje y en su caso, solicitar mantenimiento y reparación.
- Dar aviso en caso de daño o perjuicio a los vehículos del Refugio.
- Garantizar el cuidado y buen uso de la unidad vehicular.
- Contar con licencia de manejo actualizada.
- Las demás que sean que le asigne la Directora de Refugio, la Subsecretaria de los Derechos de las Mujeres y la Secretaria.

En caso de no hacerlo, se estará a lo previsto en el artículo 109 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás normativa aplicable.

c. Perfil del puesto

Sexo: Mujer preferentemente.

Estudios

Estudios mínimos de secundaria.
Licencia de manejar vigente.
Conocimiento de las reglas de tránsito.
Capacitación sobre estrategias de seguridad.
Con capacitación en manejo de situaciones de riesgo.
Conocimientos sobre violencia de género contra las mujeres, derechos humanos, perspectiva de género e interculturalidad.

Habilidades

Discrecionalidad.
Sentido de ubicación.
Capacitación antes situaciones estresantes y de riesgo.
Ética profesional.
Manejo de situaciones de riesgo, contingencias y atentados.
Disponibilidad de horarios.
Honestidad, lealtad y responsabilidad.

Puntualidad en el desempeño del trabajo

5.11Personal de intendencia

a. Descripción del puesto

Encargarse de la limpieza y mantenimiento de las oficinas y espacios comunes.

b. Funciones

- Actuar con apego a los principios de legalidad, eficiencia, eficacia, profesionalismo, honradez, imparcialidad, no re victimización, respeto de los derechos humanos de las mujeres y perspectiva de género, en el desempeño de su cargo.
- Mantener limpia las oficinas y espacios comunes del Refugio.
- Realizar la limpieza de los espacios del Refugio.
- Solicitar a la parte administrativa los materiales y equipo a utilizar.
- Hacer uso racional de los materiales y equipo de limpieza.
- Estar a cargo de la limpieza de vidrios y del manejo de basura.
- Mantener discreción de los asuntos del Refugio y confidencialidad sobre su ubicación
- Informar a la administración de los insumos faltantes.
- Las demás que sean que le asigne la Directora de Refugio, la Subsecretaria de los Derechos de las Mujeres y la Secretaria.

En caso de no hacerlo, se estará a lo previsto en el artículo 109 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás normativa aplicable.

b. Perfil del puesto

Sexo: mujer preferentemente.

Estudios
Preferentemente secundaria.

Habilidades
Actitud de servicio.
Discrecionalidad.
Realizar actividades de limpieza

6. Política de operación

6.1 Principios éticos del Refugio

- Otorgar el servicio a las mujeres víctimas de violencia sin distinción de etnia, nacionalidad, religión, orientación sexual, clase social, embarazo, lengua, edad, discapacidad y enfermedad, o cualquier otra forma que atente contra la dignidad y libertad de las personas siempre y cuando no requiera de atención especializada ni ponga en riesgo su vida o la de la población residente.
- Informar y solicitar el consentimiento de las víctimas sobre las decisiones que habrán de tomarse en cada etapa de la atención y de las características de los procedimientos.
- Respetar su opinión o rechazo a cualquiera de las intervenciones contempladas en la estrategia de atención.
- Promover el acceso a la justicia y la igualdad de género en cada una de las intervenciones.
- Referenciar oportunamente los casos de las mujeres con problemas psiquiátricos y/o con discapacidad extrema a la dependencia competente.
- Guardar la confidencialidad y comprometerse a no revelar la ubicación del Refugio, así como del centro de atención que conoce el paradero de la víctima, mediante la firma de la carta compromiso de confidencialidad.

- Proporcionar una atención integral centrada en satisfacer las necesidades de la víctima, con absoluto respeto a sus decisiones y con miras a propiciar su empoderamiento.
- Proporcionar una atención integral de forma cálida y gratuita, sin solicitar favores de ninguna índole, por los servicios otorgados.
- Mantener la confidencialidad de la información que se produzca al interior del Refugio mediante una carta compromiso.
- Proporcionar contención y alternativas de autocuidado al personal de los Refugios de manera periódica.
- Queda prohibido realizar procedimientos de mediación o conciliación, por ser inviables en una relación de sometimiento entre el agresor y la víctima.
- Mostrar una actitud gentil, amable y de respeto y empatía hacia la víctima, y evitar emitir juicios discriminatorios y ofensivos sobre su situación durante el proceso de atención.
- Promover de manera interdisciplinaria la evaluación de riesgo, el plan de seguridad, el de referencia y el seguimiento que corresponda al caso.
- Utilizar la información proporcionada por la usuaria única y exclusivamente para los fines de la atención brindada por lo que su acceso es reservado y de confidencialidad absoluta. Apegarse al reglamento interior del Refugio.
- Por ningún motivo podrá ingresar a trabajar o a prestar servicio profesional quien hubiere cometido violencia contra las mujeres.

6.2 Organización administrativa

Enseguida se enuncian algunos aspectos básicos de la organización administrativa de acuerdo a las necesidades del Refugio.

Reglamento Interior del Refugio.

Los reglamentos ayudan a mantener el orden, garantizar una convivencia armónica, la eficiente operación del Refugio y la seguridad de las víctimas. Consisten en una descripción de los derechos, compromisos y responsabilidades de las mujeres víctimas, sus hijas e hijos, y del personal que brinda atención en el Refugio.

Es necesario que el personal del Refugio se asegure de que las víctimas y el personal conozcan y acepten de manera voluntaria el Reglamento, en el entendido de que, desde el momento en que se establece un vínculo con dicho espacio, se aceptan las reglas que lo rigen.

Dicho reglamento debe ser realizado de manera específica en cada Refugio, considerando los siguientes aspectos generales:

- Requisitos de admisión permanencia y egreso.
- El tipo de servicios y las modalidades de atención especializada.
- De los derechos y obligación que se adquieren durante el ingreso, permanencia y egreso, tanto de las usuarias de los servicios como del personal que labora al interior.
- Trato hacia las víctimas (respeto a sus decisiones, amabilidad, empatía y tolerancia).
- Uso de la información del Refugio (acceso reservado y confidencialidad absoluta).
- De las capacitaciones transversales encaminadas al empoderamiento.
- Medidas de seguridad.
- Seguimiento de casos durante y después de la residencia de las usuarias.
- Y las demás que se consideren importantes para brindar una atención integral a las usuarias, sus hijas e hijos.

Modelo de atención

Cumple la finalidad de estandarizar los servicios y la atención durante el ingreso, permanencia y egreso que se brindará a las mujeres víctimas de violencia en el Refugio.

El Modelo de atención integral y protección a las mujeres víctimas de violencia sus hijas e hijos que según lo previsto en el artículo 65 del Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una

Vida Libre de Violencia, sigue el Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos del Instituto Nacional de las Mujeres, el cual se conformó entre instituciones de gobierno federal y organizaciones de la sociedad civil.

Manual de procedimientos y/o Guías de Atención Especializada

Contiene la descripción de las actividades que se realizan en el Refugio de acuerdo con cada unidad administrativa y se especifican sus funciones, responsabilidades y participación. Contienen la información, actuaciones, formatos, documentos necesarios o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades en el Refugio.

Tanto las guías como su manual de procedimientos, se debe dar a conocer y difundir entre su personal para que conozca sus funciones. Su propósito es guiar cada una de las etapas de intervención, desde la solicitud de ingreso, aceptación, permanencia y egreso, así como la atención de cada una de las áreas especializadas.

En dichos documentos se describe el actuar del personal encargado de brindar atención especializada para una adecuada intervención.

Control de registro de casos

Es el conjunto de datos que permiten conocer el perfil de la usuaria y los servicios que le otorga el Refugio, así como la operación de las instalaciones, con el fin de retroalimentar y optimizar el servicio.

6.3 Protección, seguridad y confidencialidad

El inmueble del Refugio debe garantizar la protección y seguridad de las usuarias y del personal, estar convenientemente resguardado y tener un programa para emergencias y desastres, basado en la normatividad establecida por las unidades de protección civil de las entidades federativas o municipios.

Entre otras medidas que determina la normatividad de protección civil está la colocación de simbología que indique las salidas de emergencia y la ubicación de extintores, y que el inmueble tenga escaleras con barandales, así como diversos dispositivos.

Aspecto decisivo para garantizar la seguridad del Refugio es preservar su ubicación como un dato confidencial y que las usuarias asuman el compromiso de no divulgarlo. Para ello, habrán de controlarse las llamadas telefónicas, restringirse las visitas y garantizar el acompañamiento a las víctimas cuando tengan que realizar gestiones fuera del Refugio.

Además de cumplir con las disposiciones internas, de seguridad, vecinales y comunales, un Refugio debe contar con:

- Personal de vigilancia las 24 horas del día, los 365 días del año, que sea sensible al tema y, en la medida de lo posible, conozca la perspectiva de género y el enfoque de derechos humanos.
- Circuito cerrado en la puerta de acceso.
- Sistema de alarma contra incendios e intromisión.
- Cámaras de seguridad en áreas comunes del Refugio.
- Puertas al interior con seguro de emergencia.
- Puerta de entrada con ojo mágico.
- Sistema de audio y video de vigilancia.
- Protecciones de herrería en ventanas y puertas exteriores.
- Bardas de dos metros de altura como mínimo y los dispositivos que se consideren necesarios para reforzar la seguridad.

Instalaciones

El buen funcionamiento del Refugio requiere de un conjunto de requisitos materiales y funcionales específicos del inmueble, como agua potable, gas, electricidad, aire acondicionado (si se requiere), línea telefónica, fax y servicio de internet, drenaje, cisterna y otros que garanticen el bienestar de las usuarias durante su estancia.

De las Instalaciones óptimas y equipamiento se debe considerar siguiente:

Una oficina para la Dirección y para cada Área de atención, con mobiliario y equipo de cómputo para cada una.
Una habitación por familia.
Un baño completo por cada tres habitaciones.
Cocina equipada.
Comedor.
Baños para el personal.
Caseta o espacio de seguridad.
Consultorio equipado para el servicio de enfermería y/o medicina.
Espacio para talleres o actividades grupales.
Espacio infantil o ludoteca.
Espacio para talleres de capacitación para el empleo.
Espacio de descanso o esparcimiento.
Espacio para lavado y secado de ropa.
Adecuación de espacios e instalaciones para personas con discapacidad motriz.
Espacios independientes para blancos, artículos de limpieza y alimentos.
Espacio de ropería /o guardarropa para las familias.
Conexión telefónica y de internet.
Automóvil para el traslado de víctimas.
Equipo de audio y televisión.

Confidencialidad de las instalaciones

Es preferible evitar el ingreso de hombres al Refugio, por recomendaciones de la Red Nacional de Refugios, debido a la importancia de mantener la confidencialidad, las profesionistas tienen prohibido revelar cualquier información de las instalaciones tal y como lo marcan sus contratos de trabajo.

Habrá situaciones excepcionales en las que su confidencialidad podrá ser revelada cuando:
Existan urgencias médicas, de incendio o policía, cuando la presencia de elementos de salud, bomberos o de seguridad es necesaria para contribuir con la salud y seguridad de las víctimas o trabajdoras/es.
A proveedores de servicios específicos en los que se requiere la asistencia en las instalaciones.

Se trate de inspecciones oficiales sobre incendios, inspecciones sanitarias, y otras inspecciones además de actividades de mantenimiento necesarias para asegurar la operación segura de la instalación.

En estos casos la directora o persona designada asegura que se firmen los acuerdos escritos y declarados por los representantes de dichos negocios, prometiendo mantener la confidencialidad de la dirección del inmueble.

Los registros escritos y los expedientes sobre los servicios otorgados por el personal del centro son totalmente confidenciales.

Confidencialidad sobre información de las víctimas

La información recibida sobre las víctimas en Refugios es confidencial y debe resguardase acorde con la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos obligados y demás leyes aplicables.

Todos los registros sobre las víctimas se conservan en archivos bajo llave para asegurar la confidencialidad.

Las trabajadoras tienen prohibido revelar cualquier información con cualquier otra empleada, excepto cuando sea necesario para ampliar la información y facilitar la resolución de algún problema para abonar a la atención integral y multidisciplinaria.

Bibliografía

Álvarez González, Rosa María, Pérez Duarte y Noroña, Alicia Elena. Coordinadoras. Aplicación Práctica de los Modelos de prevención, Atención, y Sanción de la Violencia de Género contra las Mujeres. Protocolos de Actuación. Instituto de Investigaciones Jurídicas, cuarta edición. México, Agosto 2014.
Banco Estatal de Datos sobre Violencia contra las Mujeres del Estado de Zacatecas, (BANEVIM).
Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer CEDAW, adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas el 18 de diciembre de 1979 y entró en vigor el 3 de septiembre de 1981 y de su Protocolo Facultativo en el 2002.
Convención y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar, Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará) Adoptada en Belém do Pará, Brasil, el 9 de junio de 1994, por la Organización de los Estados Americanos, entrada en vigor: 5 de marzo de 1995. México la ratificó el pasado 12 de noviembre de 1998.
INMUJERES, Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijos e Hijas. Primera edición diciembre 2011, México DF.
INMUJERES. Manual de Procedimientos para Centro de Atención y Refugio para Mujeres y sus Hijos e Hijas Víctimas de Violencia Familiar y Sexual. Primera edición, noviembre 2004, México DF.
INMUJERESDF. Modelo Único de Atención de la Violencia contra las Mujeres: Diseño de un Centro de Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia.
Instituto Nacional de las Mujeres INMUJERES. Glosario de Género, Primera Edición: noviembre de 2007.
Ley de Acceso de las Mujeres a Una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas. Ley publicada en el Suplemento del Periódico Oficial del Estado de Zacatecas, el sábado 17 de enero de 2009. Última Reforma POG 23-06-2018.
Ley General de Acceso de las Mujeres a Una Vida Libre de Violencia. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de febrero de 2007. DOF 28-01-2011.
Ley General de Víctimas, Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013, Última reforma publicada DOF 03-01-2017.
Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para su Prevención y Atención. Fecha de Publicación 16 de Abril 2009.
SEMUJER, Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Estado de Zacateca: Julio 2019.
Toledo Escobar, Cecilia, Lachenal Cécile. Diagnóstico sobre los Refugios en la Política Pública de Atención a la Violencia contra las Mujeres en México. Fundar. Centro de Análisis e Investigación, A.C. México. 2015.