



GOBIERNO  
FEDERAL

SEDESOL



Vivir Mejor

Indesol

Instituto Nacional de Desarrollo Social



Instituto Veracruzano  
de las Mujeres



# PROTOCOLO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES QUE VIVEN EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA para refugios y centros externos de atención



## Índice

	Página
1. Presentación	3
2. Introducción	4
3. Base Legal	6
4. Líneas de Acción	14
Anexo 1. Recomendaciones para la entrevista Inicial con Víctimas de Violencia	29
Anexo 2. Protocolo de Atención Telefónica	32
Anexo 3. Reglamento de Admisión	35
Fuentes de Consulta	40

## Propuesta de Protocolo de Atención Integral para Mujeres que viven en situación de violencia para Refugios y Centros de Atención Externa

### Presentación

El Instituto Veracruzano de las Mujeres, en el marco del Programa de Apoyo a las Instancias de mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF 2009), organizó un seminario dirigido a responsables de Refugios y Centros de Atención Externa, que tuvo como propósito central analizar y compartir experiencias sobre formas y procedimientos de atención.

El presente documento, es la sistematización de este intercambio de experiencias, producto de un trabajo conjunto de análisis y discusión de las y los participantes provenientes de Organizaciones de la Sociedad Civil, Centros de Atención contra la Violencia Intrafamiliar del DIF y el Centro de Atención a Víctimas del Delito de la PGJ, que desarrollan esta labor de protección y atención.

La *Propuesta de Protocolo de Atención Integral para Mujeres que viven en situación de Violencia*, tiene la finalidad de promover la implementación de la perspectiva de género en la prestación de los servicios que brindan estos espacios y de contar con reglas de acción y procedimientos básicos y adaptables, toda vez que los refugios y centros de atención, si bien comparten el mismo objetivo de proporcionar a las mujeres un espacio seguro, guardan especificidades y condiciones distintas en su actuación.

Es por ello, que esta guía es un primer ejercicio, por homologar conceptos y criterios, para ofrecer una atención con calidad y calidez a las mujeres y sus hijas e hijos menores de edad que viven una situación de violencia. Se requerirá del aporte de las distintas dependencias involucradas en la atención a las víctimas de violencia, para enriquecerlo y contar con un Modelo de Atención Integral, tal y como lo marca la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

## I. INTRODUCCIÓN

La violencia en general y la violencia contra las mujeres, en particular, ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad. En los últimos años se ha reconocido como un problema de equidad, de derechos humanos, de justicia y de salud pública, después de un largo proceso de sensibilización pública para hacer visible su magnitud y gravedad.

Las conductas violentas se han explicado desde las diversas áreas del conocimiento. Los estudios de género se suman y explican las causas de la violencia y evidencian la desigualdad entre mujeres y hombres, como relaciones de poder, dando lugar a la subordinación de las mujeres, la discriminación y la exclusión a partir de representaciones basadas en la diferencia sexual.

La Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas ha señalado que “la violencia contra la mujer constituye una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer, que han conducido a la dominación de la mujer y a la discriminación en su contra por parte del hombre e impedido el adelanto pleno de la mujer”.

Sin embargo, es un tema aún negado por un amplio sector poblacional, por las mujeres que la padecen, por las personas agresoras y un vasto sector de funcionarios/as tanto de salud, como de educación y justicia, quienes paradójicamente, deberían asumir la responsabilidad que les compete en el tratamiento de la misma.

El alto índice de violencia contra las mujeres requiere de una solución integral que involucre la coordinación de las diversas instituciones para favorecer la autonomía de las mujeres y cuya repercusión permita mejores condiciones de vida de la población femenina.

Como parte de las acciones que se implementan en México para abordar la problemática, en 1999 se introdujo la Norma Oficial Mexicana (NOM-

190–SSA–1999) “Prestación de Servicios de Salud. Criterios para la Atención Médica de la Violencia Familiar”. Dicha Norma permitió que las dependencias del Sector Salud, tanto a nivel público como privado, contaran con las especificaciones necesarias para la detección, atención, referencia y contra referencia de casos e introdujo las bases para que el registro de información médica pueda ser utilizado como material probatorio en los casos en que la interesada decida iniciar acción penal contra el agresor. Asimismo, establece que las autoridades de las dependencias de salud den parte al Ministerio Público sobre los casos de violencia que detecten en los servicios.

La revisión a cinco años de su publicación, derivó en las adecuaciones para una nueva denominación quedando como NOM-046–SSA2–2005. “Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención”, publicada en el Diario Oficial de la Federación el jueves 16 de abril de 2009.

La violencia hacia las mujeres no solo tiene diversas consecuencias en su salud, sino también repercusiones en otros ámbitos como en el económico y el productivo entre otros. Para tener una idea de los alcances de esta problemática, basta mencionar un estudio realizado por el Banco Mundial donde se señala que tanto la carga de enfermedad como la carga económica provocada por la violencia contra las mujeres, es igual a la suma de la carga de enfermedad y económica provocada por el VIH, tuberculosis, infecciones post-parto y por enfermedades cardiovasculares<sup>1</sup>.

En nuestro estado, de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2006 (ENDIREH), Veracruz ocupa el lugar 19° en mujeres violentadas. La ENDIREH 2006, revela que la violencia contra las mujeres de 15 años y más perpetrada por la pareja alcanzó un 43.2% a nivel nacional. Para el caso de Veracruz, éste fue de 40.8%. El 62% de las mujeres de 15 años y más han vivido situaciones de violencia a lo largo de su vida ya sea emocional,

---

<sup>1</sup> Tomado del artículo “Realidad de la violencia”, del Dr. Julio Frenk Mora, publicado en el libro Violencia Sobre la Salud de las Mujeres (¿Por qué hoy?, año 2003).

económica, física o sexual mismas que se han llevado a cabo en los ámbitos comunitario, familiar, patrimonial, escolar, laboral y de pareja.

En ese contexto, la Ley de Acceso para una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz, aprobada en 2008, significa un instrumento de primer orden, para combatir la violencia hacia las mujeres; no obstante es un gran reto para las dependencias y particularmente para el Instituto, contribuir a su divulgación y aplicación, para que efectivamente sea una realidad para las mujeres veracruzanas y se vayan creando las condiciones que permitan ir construyendo una cultura de respeto a los derechos humanos de las mujeres.

## II. BASE LEGAL

La presente propuesta de protocolo para la atención en Refugios y Centros de atención externa, tiene como marco jurídico los Tratados y Leyes Internacionales, Leyes Nacionales, Normas, Códigos y Reglamentos, sobre cuyas bases se desarrollará el actuar de los y las profesionistas en la atención de mujeres, sus hijas e hijos que viven en situación de violencia.

### Instrumentos Internacionales

Por su importancia, se menciona en primer lugar la *Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Mujeres* mejor conocida como CEDAW (Committee on the Elimination of Discrimination against Women), por sus siglas en inglés, aprobada el 18 de diciembre de 1979, por la Asamblea General de la ONU y ratificada por México el 2 de septiembre de 1981.

Los puntos sobresalientes de este instrumento internacional son:

- Protege los derechos y libertades fundamentales de las mujeres.
- Contiene principios de igualdad entre hombres y mujeres.
- Identifica toda violencia basada en el género como una forma de discriminación.

- Obliga específicamente a los Estados que han ratificado esta Convención, a tomar todas las medidas necesarias para eliminar la discriminación en contra de las mujeres por parte de cualquier organización, persona o empresa con respecto a los derechos civiles, políticos, económicos y culturales.

*Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Belem Do Pará).* Cuya fecha de adopción es el 9 de junio de 1994, entrando en vigor en México el 12 de diciembre de 1998 y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 1999.

- Contiene acciones encaminadas a eliminar la violencia contra las mujeres, basada en el género.
- Condena todas las formas de violencia contra la mujer perpetradas en el hogar, mercado laboral o por el Estado.

### **Instrumentos Nacionales**

*Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.* Este instrumento de orden nacional dispone, los principios rectores para garantizar a las mujeres y niñas su acceso a una vida libre de violencia, los que deberán aplicarse en la elaboración y ejecución de políticas públicas federales y locales:

- Igualdad jurídica entre la mujer y el hombre.
- Respeto a la dignidad humana de las mujeres.
- No discriminación.
- Libertad de las mujeres.

Asimismo, establece la distribución de competencias en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.

*NOM-046 Violencia familiar y sexual contra las mujeres (2009). Criterios para la prevención y atención.*

- Enfatiza la obligación del personal de salud de proporcionar anticoncepción de emergencia o en su defecto, de informar sobre las alternativas para la interrupción legal del embarazo.
- Establece que la atención médica integral de casos de violencia familiar y sexual comprende la promoción, protección y restauración de su salud física y mental a través de tratamiento, rehabilitación o referencia a instancias especializadas e información de opciones frente a la violencia.
- Señala la obligación de notificar los casos de violencia familiar o sexual, detectados en los establecimientos de salud, al Ministerio Público.

#### **Leyes del Estado Libre y Soberano de Veracruz.**

*Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de violencia para el Estado de Veracruz (2008).* En su Art. 2 especifica los Objetivos Específicos:

- Garantizar el acceso a una vida libre de violencia.
- Garantizar los derechos de las mujeres de conformidad con los instrumentos internacionales.
- Garantizar la protección institucional.
- Facilitar el acceso a la procuración e impartición de justicia.
- Definir e impulsar políticas de gobierno para la prevención de la violencia contra las mujeres.
- Favorecer el goce de los Derechos Humanos de las mujeres.

En el Art. 7 señala los Tipos de violencia:

- La **violencia psicológica**: Acto u omisión que dañe la estabilidad psíquica y/o emocional de la mujer; consistente en amedrentar,

negligencia, abandono, celotipia, insultos, humillaciones, denigración, marginación, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo y restricción a la autodeterminación;

- La **violencia física**: Acto que inflige daño usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas;
- La **violencia sexual**: Acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima, que atenta contra su libertad, dignidad e integridad, como una expresión de abuso de poder que implica la supremacía sobre la mujer, al denigrarla o concebirla como objeto; se considera como tal, la discriminación o imposición vocacional, la regulación de la fecundidad o la inseminación artificial no consentidas, la prostitución forzada, la pornografía infantil, la trata de niñas y mujeres, la esclavitud sexual, el acceso carnal violento, las expresiones lascivas, el hostigamiento sexual, la violación, los tocamientos libidinosos sin consentimiento o la degradación de las mujeres en los medios de comunicación como objeto sexual;
- La **violencia patrimonial**: Acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima; se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima;
- La **violencia económica**: Acción u omisión de la persona agresora que afecta la supervivencia económica de la víctima; se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral; también se considerará como tal, el no reconocimiento de la paternidad y/o el incumplimiento de las obligaciones que se derivan de la misma;
- La **violencia obstétrica**: Apropiación del cuerpo y procesos reproductivos de las mujeres por personal de salud, que se

expresa en un trato deshumanizador, en un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, trayendo consigo pérdida de autonomía y capacidad de decidir libremente sobre sus cuerpos y sexualidad; se consideran como tal, omitir la atención oportuna y eficaz de las emergencias obstétricas, obligar a la mujer a parir en posición supina y con las piernas levantadas, existiendo los medios necesarios para la realización del parto vertical, obstaculizar el apego precoz del niño o niña con su madre sin causa médica justificada, negándole la posibilidad de cargarlo y amamantarlo inmediatamente después de nacer, alterar el proceso natural del parto de bajo riesgo, mediante el uso de técnicas de aceleración, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer y practicar el parto por vía de cesárea, existiendo condiciones para el parto natural, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer; y

- Cualesquiera **otras** que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, la integridad o libertad de las mujeres.

Por lo que respecta a las modalidades de violencia dispone:

- **Violencia de Género:** Cualquier acción u omisión, basada en el género, que les cause a las mujeres de cualquier edad, daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público y que se expresa en amenazas, agravios, maltrato, lesiones, y daños asociados a la exclusión, la subordinación, la discriminación y la explotación de las mujeres y que es consubstancial a la opresión de género en todas sus modalidades afectando sus derechos humanos. La violencia de género contra las mujeres involucra tanto a las personas como a la sociedad, comunidades, relaciones, prácticas e instituciones sociales, y al Estado que la reproduce al no garantizar la igualdad, al perpetuar formas legales, jurídicas, judiciales, políticas androcéntricas y de jerarquía de género y al no dar garantías de seguridad a las mujeres durante todo su ciclo de vida;

- La **Violencia en el ámbito familiar** y la **violencia en el ámbito familiar Equiparada**: Acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, ejercida por personas que tengan o hayan tenido relación de parentesco, concubinato o que mantengan o hayan mantenido una relación de hecho con la víctima;

- **La violencia laboral y/o escolar:**

**Violencia Laboral:** Acto u omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad; se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica;

**Violencia Escolar:** Conductas que dañan la autoestima de las alumnas con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, condición étnica, condición académica, limitaciones y/o características físicas, que les infligen maestras o maestros, personal directivo, administrativo, técnico, de intendencia, o cualquier persona prestadora de servicios en las instituciones educativas. Lo es también las imágenes de la mujer con contenidos sexistas en los libros de texto, y el hostigamiento sexual.

- **Violencia en la Comunidad:** Actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su degradación, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público;
- **Violencia Institucional:** Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno, resultado de prejuicios de género, patrones estereotipados de comportamiento o prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad de las mujeres o de subordinación a los hombres, que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar, impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a

prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia; y

- **Violencia Femicida:** Forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar tolerancia social e indiferencia del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres.

En su Art. 23 detalla las medidas que se deben prestar relativas a la Atención de Víctimas:

- Acciones y programas de protección a víctimas.
- Otorgar atención a víctimas (salud, atención y servicios) de instituciones públicas y privadas.
- Integral: médica, psicológica y jurídica; gratuita, expedita y en el idioma de la víctima.
- Refugios seguros para las víctimas.
- Informar y turnar a la autoridad competente los casos de violencia de que se tenga conocimiento.

Corresponde a los **refugios**:

- Velar por la seguridad de las mujeres que se encuentren en ellos.
- Proporcionar a las mujeres la atención para su recuperación física y psicológica.
- Dar información a las víctimas sobre las instituciones encargadas de prestar asesoría jurídica gratuita.
- Brindar a las víctimas la información necesaria que les permita decidir sobre las opciones de atención.
- Contar con el personal debidamente capacitado y especializado en la materia.
- Todas aquellas inherentes a la prevención, protección y atención de las personas que se encuentren en ellos.

Con base en el Artículo 30, los refugios deberán prestar a las víctimas y, en su caso, a sus hijas e hijos los siguientes servicios especializados y gratuitos:

- Hospedaje y Alimentación.
- Vestido y calzado.
- Servicio médico.
- Asesoría médica y jurídica.
- Apoyo psicológico.
- Programas reeducativos integrales.
- Capacitación, para el desempeño de una actividad laboral, y Bolsa de trabajo.

En el marco de la presente ley y para prestar servicios en los refugios de atención a las víctimas se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser personal calificado, con formación teórica y experiencia en la atención a la violencia de género;
- No tener antecedentes de haber sido sancionado por ejercer algún tipo o modalidad de violencia; y

Los gobiernos estatal y municipal, con la participación que corresponda de los sectores social y civil, promoverán mecanismos para otorgar los apoyos necesarios para que los refugios cumplan con su objeto.

- La ubicación del refugio será confidencial.
- La permanencia de las víctimas en los refugios no podrá ser mayor a tres meses.
- El personal médico, psicológico y jurídico del refugio evaluará la condición de las víctimas.
- En ningún caso se podrá mantener a las víctimas en los refugios en contra de su voluntad.

### III. LÍNEAS DE ACCIÓN

En el estado de Veracruz existen diversos centros de atención y prevención a la violencia hacia las mujeres, los presentes lineamientos van enfocados a establecer los criterios y líneas de acción de la atención de los centros externos y refugios de las organizaciones de la sociedad civil quienes han asumido el compromiso de atender a las mujeres sus hijos e hijas que viven en violencia.

#### a) CENTROS DE ATENCIÓN EXTERNA.

A fin de otorgar una atención integral a las mujeres sus hijas e hijos, que viven violencia, y considerando que los Centros de Atención Externa, son la cara pública, a los cuales se accede en búsqueda de ayuda y orientación profesional, se deberá considerar para su buen funcionamiento lo siguiente:

##### *a.1) Propósitos:*

- Preservar la vida.
- Promover una vida libre de violencia en las mujeres
- Promover el empoderamiento de las mujeres (cambio de vida a un entorno de justicia y libertad).
- Dar información y contención a la persona solicitante según necesidades.
- Ofrecer atención interdisciplinaria
- Realizar una Intervención inmediata en los casos de violencia contra las mujeres con calidad, confidencialidad, calidez en el marco de la promoción y atención a los derechos humanos.
- Ofrecer a las usuarias las herramientas para la toma de decisiones.

##### *a.2) Organización:*

**Política de personal.** La política de recursos humanos se plasmará en un manual de organización y funciones; mismo que contará con ejes de

acción fundamentales, así como definición de perfiles y la necesidad de personal.

A todo el equipo interdisciplinario, así como al personal de apoyo, se le brindará capacitación, apoyo de contención emocional y seguridad en situaciones de crisis.

**Política de atención:**

- El centro estará abierto solamente a usuarias que requieren del servicio.
- El equipo profesional estará conformado preferentemente por personal femenino.
- La atención será gratuita.
- Prestará servicios programados y de emergencia, con la participación de personal de Trabajo Social, Psicología y Jurídico.
- Contará con seguridad especializada.
- Proporcionará atención telefónica las 24 horas (protocolo anexo 2)
- Atenderá la crisis emocional y coordinará la atención urgente y especializada, dando el acompañamiento necesario en casos de violación.
- Atenderá a las usuarias hijas e hijos en crisis y dará contención.
- Brindará seguridad y confianza sobre los servicios que ofrece la Institución.

**Realizar entrevista inicial para:**

- Clarificar sus necesidades, prioridades y expectativas.
- Evaluar el nivel de riesgo de la usuaria y si lo amerita, elaborar conjuntamente un plan de seguridad personalizado.
- Elaborar un plan de trabajo personalizado que defina el tipo de atención que se requiere de acuerdo a las necesidades de la usuaria sus hijas e hijos.
- Registrar en el formato interno del centro y abrir expediente por usuaria.
- Evaluar si la usuaria por su condición es candidata a un refugio.

**Es candidata a ser canalizada a un refugio:**

- Si vive violencia.

- Si su integridad o la de sus hija/os está en peligro.
- Si su hogar no es un lugar seguro o si carece de él.
- Si no cuenta con redes sociales o familiares.
- Si la usuaria es candidata a ser trasladada a un refugio, se le informa sobre la existencia de los mismos, su funcionalidad y servicios de presta.
- Se solicita su aceptación para ser canalizada.
- Se establece comunicación inmediata con el refugio que cubre las necesidades de la usuaria sus hijas e hijos.
- Se elabora formato de canalización.
- Se aplica protocolo de seguridad para su canalización a refugio.
- Se proporciona ayuda para recuperación de hijos e hijas y pertenencias, en coordinación con las redes institucionales con que cuente el centro de atención externa.
- Se proporciona traslado

**No es candidata a ser canalizada a un refugio:**

Continúa su tratamiento en el centro de atención externa de acuerdo a sus necesidades prioritarias con personal de:

**Trabajo Social:**

- Escucha de necesidades (entrevista inicial).
- Inicia estudio de casos y elabora diagnóstico socio-familiar de la usuaria.
- En caso necesario canaliza a instancias médicas a la usuaria sus hijas e hijos.
- Realiza las gestiones sociales, e institucionales requeridas para la atención de la usuaria.
- Realiza el acompañamiento y seguimiento de casos.

**Personal de psicología**

- Establece la demanda específica de la usuaria.
- Contextualiza la demanda (Identifica factores de riesgo, recursos personales y sociales, expectativas de su proyecto de vida)
- Identifica y establece los límites y alcances del servicio.

- Construcción y elección de alternativas con el fin de generar opciones conjuntamente con la usuaria para atender su demanda con base en sus habilidades y recursos.
- Establece el plan de atención con la usuaria, sus hijas e hijos en caso que los hubiera.
- Define el tipo de intervención psicológica acorde con las necesidades de la usuaria.(Terapia individual y grupal, grupos de reflexión)
- Implementa las herramientas de prevención de violencia familiar
- Aspectos psicológicos. (enfoque de género, teoría sistémica, intervención en crisis, terapia breve y de emergencia)
- Síndromes: (suprimir el síndrome de indefensión aprendida, disminuir el sufrimiento emocional del síndrome de Maltrato)
- Conjuntamente con la usuaria establecen objetivos y metas, para una vida sin violencia.

#### Personal jurídico

- Asesorías legales
- Acompañamientos.
- Denuncias o querellas penales.
- Denuncias por violencia en todos los tipos y modalidades.
- Rescate de personas y pertenencias.

Seguimiento para mujeres sus hijas e hijos egresados del Refugio. Al egreso de las señoras del refugio:

Área Psicológica, ofrece continuidad terapéutica. Evalúa empoderamiento de la usuaria a través de:

- Recuperación de la autoestima
- Recuperación del cuerpo.
- Desarrollo de confianza.
- Poder de decisión.
- Reconocimiento de sus derechos.
- Habilidades adquiridas.
- Evaluación de los avances del plan de vida diseñado previamente.

Área Jurídica, ofrece continuidad a los procesos jurídicos iniciados en el refugio.

Área de Trabajo Social, realiza seguimiento de:

- Procesos de atención.
- Programa de desarrollo de la usuaria.
- Relaciones libres de violencia entre ella y sus hijas e hijos.
- Avances en la concreción de plan de vida.

Previo acuerdo con la usuaria el seguimiento puede realizarse vía:

- Telefónica.
- Visita domiciliaria.
- Citas en centro de atención externa.

### ***a.3) Infraestructura.***

Las consideraciones sustantivas a nivel de la infraestructura de los Centros de Atención Externa, se centran en dos puntos principales: La seguridad de las instalaciones y las áreas para la atención.

En cuanto a la seguridad, es necesario contar con guardia de seguridad en la recepción del Centro, quien filtrará el acceso de las personas, y quien tenga la capacidad de responder en caso de emergencia, ante actos de violencia externa contra personal del centro o usuarias del mismo.

En relación a las áreas el Centro deberá contar con:

- Sala de espera cómoda
- Sala recreativa para las niñas y niños que acompañen a las mujeres con material didáctico.
- Cubículos de entrevista para los profesionistas de Trabajo Social, Psicóloga y Abogada.
- Pequeña sala para desahogo de emociones de las mujeres que cuenten con sillón o cama

## b) REFUGIOS

Es el espacio físico donde se brinda protección y atención especializada a mujeres e hijas e hijos en situación de violencia familiar o sexual.

### *b.1) Propósito*

- Brindar protección y atención interdisciplinaria a mujeres e hijas/os que viven violencia familiar.
- Fomentar prácticas de convivencia pacífica basadas en la promoción y defensa de los derechos humanos y valores democráticos.
- Fortalecer la autoestima y autonomía emocional y económica de las receptoras, que permita romper el círculo de la violencia y encontrar alternativas a su problemática, potenciando sus capacidades.
- Favorecer la toma de conciencia individual y colectiva con el fin de promover la capacidad de las mujeres y la apropiación de sus derechos.
- Brindar atención integral y prevención de la violencia familiar a mujeres y sus hijos/as que no cuenten con redes de apoyo, desde un enfoque de género en el marco de la promoción y atención de los derechos humanos otorgándoles resguardo a su integridad física, capacitación para el trabajo, desarrollo individual y colectivo.
- Brindar apoyo académico a las niñas y niños en edad escolar.
- Promover las condiciones higiénico-dietéticas fundamentales para las señoras sus hijas e hijos.

### *b.2) Organización.*

A fin de salvaguardar la seguridad de las usuarias del servicio y del personal, el domicilio y teléfono del Refugio es estrictamente **CONFIDENCIAL**. Bajo ningún concepto se hará pública su localización.

## Política de personal

Se aplican los mismos criterios que para los Centro de Atención Externa. La política de recursos humanos se plasmará en un manual de organización y funciones.

El personal mínimo recomendado se conforma por:

- Cuatro enfermeras, una psicóloga y una trabajadora social.
- La médica, abogada y todo personal de asistencia, como sería una psicóloga infantil y una educadora, puede contratarse a tiempo parcial u obtenerse a través de recursos derivados de la Secretaría de Salud, Secretaría de Educación Pública.
- Se requiere personal de seguridad durante los 365 días del año.
- La labor del personal estará normado y sujeto a un monitoreo permanente.
- El apoyo psicológico e incentivos de los cuales goce el resto del personal, también se les brindará a este grupo.

Personal del área administrativa:

- Directora o coordinadora.
- Secretaria.
- Conductor(a) de automóvil.

El perfil básico requerido para el personal comprende las siguientes características:

- Sensibilidad y comprensión con las mujeres, sus hijos e hijas que viven violencia.
- Capacidad para el trabajo en equipo.
- Poder de introspección.
- Capacidad para poner límites, no autoritaria.
- Actitud abierta, no dogmática.
- Identificación con la misión del refugio.
- Visión de género

Personal del área de apoyo:

- Vigilantes
- Intendencia
- Cocinera

Apoyo administrativo y logístico.

- Organización del funcionamiento interno (asignación de roles, listado de necesidades, registro de salidas, canalización de emergencias, contacto del equipo, acompañamientos, apoyo a horarios nocturnos).
- Labor secretarial y contable
- Abastecimiento y mantenimiento.

**Criterios para garantizar la seguridad.**

- El refugio necesita tener medidas de seguridad interna (que se extienden a las salidas de usuarias con acompañamiento para realizar gestiones).
- Se requieren de medidas de seguridad vecinales y de la comunidad.
- Contar con guardias permanentes y/o convenios policiales.

**Sistema de referencia de casos.**

- Para la referencia se utilizará un formulario específico, al cual se adjunta un informe del caso. Entre las organizaciones remitentes se compartirán criterio de riesgo, remisiones y egresos.
- La referencia de los casos se hará a través de distintas organizaciones como: Las agencias del Ministerio Público, los Centros de Atención a Víctimas del Delito de la PGJ, las Procuradurías de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia de los Sistemas DIF. Estatal y Municipal, la Secretaría de Salud, la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, las Direcciones de Seguridad Pública Municipal, el Instituto Veracruzano de las Mujeres, Centros de Atención a la Violencia hacia las Mujeres del

Estado de Veracruz, y si es necesario de otras entidades federativas

### ***b.3) Política de atención:***

#### **Ingreso**

Al refugio podrán ingresar mujeres y sus hijas e hijos que enfrentan violencia familiar de tipo psico-emocional, físico, sexual o económico, independientemente de su condición social, creencia religiosa, preferencia sexual, nacionalidad y lengua.

#### **Requisitos de ingreso**

- Firmar una carta de atención voluntaria.
- Formular un plan de egreso a partir del ingreso al refugio.
- Cuando las instancias públicas o privadas deriven a las mujeres y a sus hijas/os, se deberá enviar un oficio de canalización.
- Todos los ingresos deberán contar con una valoración psicológica previa para descartar cualquier alteración psiquiátrica aguda.
- No podrán ser atendidas en el refugio, las personas que pongan en peligro la salud o la seguridad de las personas usuarias y del personal.
- Las visitas al Refugio solo podrán realizarlas las personas autorizadas por la Directora.

#### **Criterios para definir tiempo de permanencia y egreso.**

La permanencia promedio en el refugio será de 90 días. Los factores determinantes del periodo de permanencia y del egreso son los siguientes:

- Evaluación por parte del equipo técnico de las necesidades de las mujeres y sus familias, así como de sus capacidades de reinserción social y las fortalezas de sus redes familiares y comunitarias.

- Evolución del plan de egreso según fue concebido en la entrevista inicial y durante el proceso de recuperación.
- Dictamen de medidas legales por parte de las instancias judiciales y evolución del proceso.
- El equipo técnico puede reformular el plan de egreso y con ello alterar el periodo de permanencia conforme a la evaluación de necesidades.
- En los casos necesarios deberá contarse con una traductora de las lenguas originarias (náhuatl, totonaco, huasteco, etc.) al español y viceversa.

### **Desarrollo integral de la atención/ Áreas de intervención.**

La convivencia cotidiana y los programas que se ofrezcan en el refugio deben contribuir a fortalecer la autonomía de las mujeres y romper el ciclo de la violencia. Por ello, el abordaje debe ser: sistémico, con enfoque de género, en el marco de la promoción y atención y defensa a los derechos humanos a fin de no caer con respuestas asistencialistas que sólo refuerzan la impotencia ante la violencia vivida.

#### **Primera fase:**

- Atención y prevención multidisciplinaria.
- Atención directa a la violencia familiar (diagnóstico y tratamiento).
- Apoyo para la resolución de las necesidades básicas.

#### **Segunda fase:**

- Atención y prevención multidisciplinaria integral.
- Educación para la vida con enfoque de género (proyecto de vida) y derechos humanos para resolver necesidades estratégicas.
- Aplicación de programas para el trabajo y alternativas productivas a la economía familiar.

### **Tercera fase:**

- Atención y prevención multidisciplinaria con proyección auto-gestiva y comunitaria.
- Preparación para el egreso mediante la vinculación para coordinar acciones, con las diferentes instancias.
- Fortalecimiento de las redes apoyo.

### **Atención psico-afectiva**

Las actividades cotidianas en el refugio deben ser terapéuticas, creando espacios adecuados para que las mujeres puedan pensar, definir, compartir sentimientos, creencias, y tomar decisiones. La terapia individual estará orientada a:

- La reinterpretación de la dinámica social.
- La recuperación de la autoestima.
- La re significación del poder.
- La reivindicación del derecho a vivir sin violencia.
- La autoafirmación y autodeterminación a fin de romper el aislamiento que impide el desarrollo personal.
- La reapropiación del cuerpo y la sexualidad.
- El fortalecimiento del vínculo entre la madre y menores a su cargo.
- La recomposición de su proyecto de vida.

### **Atención infantil**

En el caso de los menores, se trata de crear un espacio cuyo fin no sea su adaptación a la realidad del refugio, sino a la generación de procesos de construcción y reconstrucción en un ámbito de libertad y respeto, mediante algunas técnicas como el juego, dibujos, cuentos y dramatizaciones, entre otras actividades.

### **Atención a la salud**

Una necesidad imperiosa, es garantizar la atención médica de las mujeres sus hijas e hijos, a través de un servicio de salud interno que

permita visualizar el acceso a servicios comunitarios en el futuro inmediato.

Las funciones del refugio en el área de la salud se ubican en el primer nivel de atención cuyo propósito es la prevención de enfermedades, padecimientos y el tratamiento.

- Facilitar y apoyar el acceso a los servicios de salud pública.
- Continuidad de tratamientos a primero, segundo y tercer nivel de atención en instituciones de salud pública.
- Facilitar y apoyar el acceso a los servicios de salud pública.
- Contar con servicio interno de emergencia.
- Propiciar un proceso reflexivo que permita entender y asumir la salud como un deber y un derecho.
- Incluir capacitación en salud reproductiva, sexual y en salud familiar básica.

### **Asesoría y acompañamiento legal**

- Instrumentar y fortalecer la capacidad de las mujeres para acceder a recursos y mecanismos institucionales en la defensa de sus derechos, además de atender los casos individuales.

Entre los servicios específicos de esta área figuran los siguientes:

- Representar a las mujeres en los trámites y gestiones que ellas decidan concretar
- Brindar información, capacitación y orientación legal, sobre diferentes aspectos de la violencia y su vinculación con denuncias sobre pensiones alimenticias, divorcios, patria potestad, regularización de documentos, patrimonio, etc.

### **Trabajo Social**

Esta área incluye la recuperación y fortalecimiento de las redes familiares de apoyo de las mujeres. En particular, contempla los programas de prevención y seguimiento post-refugio.

Entre los servicios se contemplan:

- Facilitar la coordinación interinstitucional (e interdisciplinaria) para apoyar el trabajo de las demás áreas (salud, legal, psicológica y social).
- Garantizar educación y recreación a los infantes, mediante la Coordinación con la Secretaría de Educación Pública y la programación de eventos culturales y deportivos.

### **Programa de seguimiento**

Este programa de seguimiento contempla visitas recíprocas, llamadas telefónicas, la asistencia será hasta un año después del egreso. No tiene carácter de supervisión, fiscalización o control, más bien se trata de brindar apoyo solidario que prolonga los vínculos y las relaciones de confianza, iniciadas durante la estadía en el refugio.

#### ***b.4) Infraestructura.***

El tamaño de los refugios es de suma importancia, dado que el número de menores que acompañan a las mujeres (entre 2 y 3 en promedio), sumado a la situación emocional de éstas, y la diversidad socio educativa de las mismas tiende a hacer compleja la convivencia en estas instituciones.

De ahí la necesidad de que se satisfagan requisitos mínimos de habitabilidad, que incluya espacios específicos en un entorno seguro, protegido y acogedor, con las siguientes instalaciones:

- Un cuarto por familia.
- Habitación para personal nocturno.
- Espacio para la convivencia colectiva.
- Salón para talleres.
- Sala para el trabajo con niñas y niños.
- Tres cubículos para atención individual.

- Dos oficinas.
- Cocina y comedor.
- Baño por cada dos grupos familiares.
- Patio.
- Cuarto para lavado y tendido.
- Despensa para alimentos.
- Bodega para materiales y equipamiento.

### **Recursos financieros**

El refugio deberá desarrollar estrategias para garantizar recursos seguros y permanentes, a través de mecanismos de co-gestión entre Gobierno, Sectores Productivos y Sociedad Civil. Además se tramitarán posibles ayudas comunitarias y el desarrollo, de estrategias que permitan generar ingresos propios, articulándose con actividades productivas, de tipo micro o pequeña empresa.

#### **b.5) Política de operación**

Trabajar en redes resulta esencial para operar el refugio porque permite:

- La movilización y optimización de recursos de la comunidad y de las instituciones participantes.
- La construcción de conocimientos, intercambio de experiencias y unificación de criterios de trabajo.
- Un sistema de referencias eficiente (salud, justicia, seguridad pública, ayuntamientos, ONG´S, etc.)
- Seguridad, protección policial, seguimiento y cumplimiento de las medidas de protección, entre otras.
- Apoyo para modificaciones de sentencias judiciales y medidas cautelares de protección a las víctimas.
- Apoyo comunitario de emergencia y posterior al egreso.

## **Evaluación de los servicios**

El personal del refugio, deberá elaborar un instrumento de evaluación de los servicios otorgados a las usuarias por áreas de intervención, que servirá para retroalimentación sobre el modelo de atención y para realizar los ajustes necesarios.

Dicho instrumento deberá ser contestado por las usuarias en forma individual y anónima al su egreso.

## **Estadísticas e informes**

El equipo interdisciplinario deberá realizar estadísticas e informes mensuales a fin de evaluar en forma permanente el funcionamiento, los recursos, la demanda recibida, la evolución de los tratamientos y los egresos positivos que se den en la institución.

## **Normas y procedimientos**

Resulta fundamental la adopción de normas para el ingreso y el egreso de las usuarias, sus hijas/os, dentro de un marco de respeto a la voluntad y decisiones de las mujeres y del fomento de responsabilidades compartidas. Por ello, un reglamento general deberá normar la permanencia en el refugio, el cual contará con normas y procedimientos básicos (anexo no. 3 reglamento)

## ANEXO 1

### RECOMENDACIONES PARA LA ENTREVISTA INICIAL CON VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

- a) **Enfoque de género.** Significa tener conciencia de la construcción social dicotómica de varones y mujeres que coloca a éstas últimas en situación de desventaja frente a los primeros, provocando su discriminación en todos los ámbitos; lo cual conlleva a un accionar enfocado en evidenciar y cambiar dicha construcción y generar procesos reflexivos que empoderen a las mujeres y generen cambios, resiliencia y acciones afirmativas respecto del proyecto de vida de las mujeres.
- b) **Enfoque de derechos humanos.** Hacer una mirada desde esta perspectiva, ayuda a tener una visión integral del caso y de la manera como se lo abordará.
- c) **Calidad y calidez.** Implica que el acercamiento a la usuaria debe ser en condiciones de respeto y confianza, de tal forma que se sienta suficientemente cómoda como para poder expresar los detalles de su problema. El problema que trae la usuaria al servicio no es solamente un caso más es, sobre todo, una situación humana, trae consigo una historia de vida que, en la mayoría de los casos, es de violencia y sufrimiento.
- d) **Saber escuchar.** Se debe prestar atención a los planteamientos de la usuaria, interrumpiendo solamente para hacer preguntas que tengan relación con el caso y tenga por objeto aclarar ciertos puntos. Es importante que la usuaria sienta que quien la escucha pone interés sobre lo que ella expresa.
- e) **Confidencialidad.**– La seguridad de que se guardará reserva sobre lo que expresa es un incentivo para que la usuaria exprese con confianza su problema; por lo que los casos abordados en el servicio en cualquiera de sus aspectos –legal, social, psicológico, médico, etc.– deben ser tratados con confidencialidad.
- f) **No juzgar y no culpabilizar.**– No es papel de las personas que intervienen en la atención de víctimas de violencia de género hacer y emitir juicios de valor sobre el comportamiento de la

usuaria y su experiencia de vida. Culpabilizar a una mujer por ello es intervenir sin un enfoque de género.

- g) **Reconocimiento y manejo del miedo.** En los hechos de violencia de género, el miedo puede tener efectos paralizantes en las mujeres, que les impide actuar –denunciar, testimoniar,...– y/o tomar una decisión. Es importante estar atentas/os y reconocer cuando una mujer tiene temor y ayudarla a manejarlo, identificando los posibles apoyos con los que cuenta y estableciendo acciones afirmativas para suprimir los factores de riesgo/vulnerabilidad ofreciendo alternativas consistentes e inmediatas.
- h) **Propiciar el desarrollo de habilidades.** Un modelo de atención integral a las mujeres que han sufrido actos de violencia de género busca desarrollar destrezas para apoyar a las usuarias a recuperar su proyecto de vida. La visión de género nos permite ver que una mujer no se da cuenta de todas sus habilidades porque la socialización sexista le impide trabajarlas y potencializarlas. La intervención en su conjunto busca generar procesos de empoderamiento de las mujeres e incentivar resiliencia y una perspectiva activa en el curso de su proyecto de vida.
- i) **No compadecer.** No es pertinente manifestar compasión por una mujer, aunque su situación sea conmovedora. Esa persona no necesita saber que quien la escucha siente pena por ella; necesita conocer sus derechos y que alguien la aliente y acompañe con calidez a hacerlos efectivos.
- j) **Ofrecer varias posibilidades.** Una visión humana e integral del caso permitirá así mismo ofrecer a la usuaria más de una alternativa de solución, las cuales no sólo tienen que ser legales. Así, si la usuaria no logra tomar una decisión, pese a la situación de violencia que vive, puede plantearse solicitar apoyo psicológico; en determinados casos también se puede plantear recurrir a una ayuda de carácter social, como por ejemplo cuando se necesita un espacio de refugio temporal, etc.

- k) **No tomar la decisión por la mujer.**– Una vez que se ha escuchado detenidamente a la usuaria, se le ofrece las posibilidades de solución de su caso, realizando una explicación detallada de cada una, indicándole que es ella quien debe tomar la decisión. Quienes atienden inicialmente no deben decirle a la usuaria que hacer, tampoco es apropiado actitudes maternas o paternas y tratar a las usuarias como incapacitadas, más bien se debe propiciar que las mujeres exploren tomar sus propias decisiones. En el caso de niñas y niños debe garantizarse el interés superior de éstos de conformidad con la Convención sobre los derechos del niño y otros instrumentos legales aplicables.
- l) **No dar consejos.** En más de una ocasión la usuaria luego de exponer su caso, preguntará ¿En este caso, usted qué me aconsejaría? Es necesario explicar, por parte de quien brinda la atención inicial, desde el inicio de la entrevista que su trabajo se limitará a explicar con claridad las alternativas de solución y a apoyarla en la que ella decida escoger.
- m) **Interdisciplinarietàad.** El abordar el caso desde varias disciplinas es de gran valor para abordar la atención del caso y tener resultados asertivos en los procesos legales. Es importante trabajar coordinadamente con profesionales de psicología, trabajo social, medicina legal, etc.; debe establecerse una coordinación con otras instancias que intervienen en el caso.

## ANEXO 2

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

#### PROTOCOLO DE REFERENCIA A REFUGIO VÍA LÍNEA DE AYUDA\*

Este protocolo se recomienda en los casos en que la mujer en situación de violencia solicita vía telefónica a la institución u organización el apoyo de Refugio y se encuentra en situación de riesgo.

- 1) Identificar si existe riesgo en ese momento. (Consultar el protocolo ayuda en segundos en caso de ser así)
- 2) Si la usuaria puede hablar en ese momento:
- 3) Identificar el número de dónde llama y registrarlo en el expediente.
- 4) Identificarnos con un seudónimo
- 5) Pedirle su nombre, si no desea darlo, pedirle que se identifique con un seudónimo (La importancia de contar con un nombre que identifique a la usuaria, radica en que en caso de ser necesario brindarle la protección en un Refugio, es parte de la información que estos espacios necesitan para brindar el apoyo de manera segura)
- 6) Realizar contención, en caso de ser necesario.
- 7) Preguntar la situación por la cual solicita la ayuda. Escuchar activamente para identificar los criterios de riesgo.
- 8) Registrar toda la información, incluso la que parezca poco importante.
- 9) Preguntarle sus necesidades ante la situación de violencia que refiere.
- 10) Si se ha identificado que la usuaria necesita un Refugio, y ella no lo menciona, proponerle esta alternativa.
- 11) Si se le recomienda a la usuaria la alternativa de un Refugio o si ella lo solicita, es importante comentarle lo siguiente:
  - Que la permanencia en un Refugio tiene un periodo de duración.

\*Fuente: Red Nacional de Refugios A.C.

- Que ella puede decidir continuar o no en el Refugio.
  - Que existen un reglamento interno de convivencia que es necesario respetar.
  - Que existen Refugios de puertas abiertas y puertas cerradas.
  - Que ella tendrá que hacerse cargo del cuidado de sus hijas e hijos.
  - Que un Refugio es un espacio para interrumpir el ciclo de la violencia, por lo que es importante su colaboración en el trabajo terapéutico que ahí se realiza.
  - Que este servicio no tiene costo.
  - Que es confidencial.
  - Que existe la posibilidad de que este servicio se le preste en un estado de la república distinto al que se encuentra.
  - Mencionarle el tipo de atención y servicios que se le brindará en un Refugio.
- 12) Hacer preguntas clave para determinar el riesgo y las acciones a seguir.
- 13) Hacer el contacto con el Centro de Atención especializado en violencia para referirle el caso y compartirle la información, esto con la finalidad de que la usuaria acuda al centro con una persona específica que ya conozca los detalles de su situación y evite que ella tenga que repetir su historia.
- 14) Proporcionarle a la o el responsable de la referencia en el Centro especializado los teléfonos de la Red Nacional de Refugios.
- 15) Acordar con la o el responsable de la referencia cual será la corresponsabilidad en el caso y las condiciones en que se dará el seguimiento al caso.
- 16) Comunicarle a la usuaria que instancia la atenderá para una exploración más profunda de su caso, quien la recibirá, en que horarios, el teléfono y la ubicación.
- 17) Si la usuaria desconoce como llegar a dicha institución, asesorarla en la ruta a seguir.
- 18) Si la usuaria refiere no contar con dinero para dirigirse al lugar, gestionar con la institución que la recibirá o con alguna otra

institución la posibilidad de ir por la usuaria a un lugar cercano a su domicilio o pagarle un taxi seguro que la transporte.

- 19) En caso de que sea alguna institución la que pase por la usuaria, pedir los datos y señas tanto de la persona como del automóvil y proporcionárselos a la usuaria.
- 20) En caso de hacer uso de un servicio de taxi, obtener los datos del taxi y el operador.
- 21) Comentarle a la usuaria que si no ve satisfechas sus necesidades, se comuniqué nuevamente a la línea para darle otras alternativas.
- 22) Monitorear que la usuaria efectivamente haya asistido a la instancia sugerida, si no es así investigar el por qué y brindarle otra alternativa.

## ANEXO 3

### REGLAMENTO

El refugio para mujeres que viven violencia familiar, recibirá a las mujeres sus hijas/os que enfrenten violencia familiar.

Las personas que no podrán ser atendidas en el refugio, son aquellas que pongan en peligro la salud o la seguridad de las personas refugiadas y del personal como:

- Cuadros psiquiátricos y/o afecciones neurológicas (Alzheimer, epilepsia del lóbulo temporal).
- Alcoholismo y drogadicción.
- Enfermedades infecto-contagiosas graves: tuberculosis, hepatitis tipo "B".
- Intentos suicidas y homicidas.
- Antecedentes de estancia prolongada en otros albergues o refugios.

En el caso de que se canalice a esta institución a personas con alguna de estas características, se derivarán nuevamente, previa valoración del caso, a la institución proveniente.

Las visitas al refugio solo podrá realizarlas el personal autorizado como lo son, entre otros, el personal sanitario de la Secretaría de Salud. Y tendrán como condición guardar la estricta confidencialidad del lugar y que su estancia redunde en beneficio de la institución o sus usuarias.

#### **Estancia.**

- Las mujeres se comprometen a aceptar las condiciones de ingreso y permanencia en el refugio, así como a cumplir con el reglamento mediante la firma de un acuerdo entre la mujer y el

refugio para mujeres que viven violencia familiar en el Estado de Veracruz.

- El tiempo de estancia en el refugio es de 90 días naturales, solamente podrá ampliarse en casos de extremo riesgo, previa valoración del equipo multidisciplinario y autorización de la directora del refugio.
- No se permitirá introducir al refugio: cinturones , latas, objetos punzocortantes (tijeras, cuchillos, navajas, vidrios, espejos, rastrillos, etc.), armas de ningún tipo, animales, bebidas alcohólicas, ni medicamentos, excepto cuando se presente comprobante médico o se cuente con autorización del personal médico del refugio.
- El área médica llevará el control de los objetos de higiene personal por familia.
- Las mujeres sólo podrán introducir a su ingreso la ropa y objetos indispensables para su uso personal. También es conveniente que cuenten con documentación oficial de ellas y de sus hijos/as.
- No se permitirá fumar ni introducir alimentos y bebidas en los dormitorios. Únicamente se permitirá fumar en el patio.
- El abandono del refugio sin previo aviso y sin autorización del equipo profesional del mismo, implicará la pérdida de derechos, en el caso de haber dejado pertenencias, solo se resguardarán tres días, pasado ese tiempo la institución no se hará responsable. Cuando el caso amerite, el equipo multidisciplinario junto con la directora del refugio evaluará el caso.
- Cuando el caso lo amerite, el equipo multidisciplinario evaluará el posible reingreso.

### **Suspensión del servicio.**

- La directora del refugio para mujeres que viven violencia familiar, será la responsable de determinar la cancelación del servicio o el egreso de las usuarias y sus hijos/as a partir de los reportes de las diferentes áreas y cuando las mujeres incurran en faltas como:
- Alterar el orden y convivencia dentro del refugio.
- Proporcionar el domicilio y teléfono del refugio a cualquier persona, o poner en riesgo la seguridad de la población usuaria o del personal.
- Ingerir bebidas embriagantes, consumir drogas durante su estancia en el refugio, o estar bajo el influjo de las mismas.
- No colaborar con las diferentes áreas en la búsqueda de alternativas para su fortalecimiento y resolución de la problemática que enfrenta.
- No llegar a dormir al refugio sin previa notificación y autorización.
- Maltrato, negligencia, descuido o abandono de sus hijos/as, en forma persistente, y una vez que los patrones de buena crianza se hallan acordado entre la usuaria y el personal del refugio.
- Dejar a sus hijos/as solo/as en el refugio durante la noche o el día.
- Destruir intencionalmente el patrimonio o bienes de la institución.
- Incumplir con la normatividad del reglamento interno, del cual tuvo conocimiento a su ingreso y acepto su cumplimiento.

### De los servicios externos:

Se proporcionará orientación, asesoría y/o atención a las mujeres que hayan egresado del refugio y que lo soliciten a través del personal del Centro de Atención Externa.

Las mujeres y sus hijas/os no deberán:

- Alterar el orden y convivencia dentro del refugio
- Proporcionar el domicilio y teléfono del refugio a cualquier persona, o poner en riesgo la seguridad de la población usuaria o del personal.
- Ingerir bebidas embriagantes, consumir drogas durante su estancia en el refugio, o estar bajo el influjo de las mismas.

Las mujeres sus hijas/os tiene derecho a:

- Recibir atención especializada para sus bebés, siempre y cuando acudan a la sala con los mismos aseados, con biberones preparados, con mudas de ropa o pañales. En caso de enfermedad de las/os menores, estas/os deberán quedar al cuidado de su madre.
- Participar en los talleres y actividades de prevención de la violencia familiar y otros temas relacionados con el desarrollo integral de las usuarias.
- Recibir alimentación en los tres horarios establecidos. (Desayuno, comida y cena)
- Contar con un dormitorio limpio y con privacidad.
- Realizar llamadas telefónicas y de larga distancia necesarias para su egreso, o para solucionar problemas personales, previa valoración del personal del área de trabajo social y autorización de la administradora del refugio.

- Recibir enseres de limpieza personal y de lavado de ropa necesarios.
- Previa valoración del caso entrar y salir libremente del refugio, dando notificación al área de trabajo social.
- Opinar o hacer sugerencias al personal del refugio para mejorar el funcionamiento del mismo.
- Profesar la creencia religiosa o ideología de su preferencia, absteniéndose de hacer labor de propaganda o proselitismo dentro de las instalaciones y guardar el debido respeto a las creencias de las demás personas.

## FUENTES DE CONSULTA

1. Modelo Tipo de Refugio (documento preliminar), Red Nacional de Refugios, México, 2004.
2. Refugio para Mujeres en Situación de Violencia Doméstica, Banco Interamericano de Desarrollo, 2001.
3. Modelo Tipo de Refugio para Mujeres en Situación de Violencia Familiar, SEDESOL, Secretaría de Salud, Alternativas Pacíficas, México, 2002.
4. Programa Nacional por una Vida sin Violencia, Instituto Nacional de las Mujeres, México, 2002–2006.
5. Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH), Instituto Nacional de las Mujeres, México, 2003.
6. Encuesta sobre Violencia Intrafamiliar (ENVIF), Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, México, 1999.
7. Manual de Procedimientos para Centro de Atención y Refugio para Mujeres y sus Hijas Víctimas de Violencia Familiar y Sexual Instituto Nacional de las Mujeres, Universidad del Caribe México, 2004.
8. Refugio para mujeres y menores sobrevivientes de violencia intrafamiliar. Modelo de Atención. CEPAVI Sinaloa. Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar
9. Refugio para mujeres y sus hijas e hijos en situación de violencia familiar: Elementos a considerar para su creación. Instituto Nacional de las Mujeres .México, 2004
10. LEY Número 235. De acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Gaceta Oficial, Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Tomo CLXXVIII, Xalapa-Enríquez, Ver., jueves 28 de febrero de 2008, Núm. Ext.65.

11. NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres, criterios para la prevención y atención. Gobierno Federal, Secretaria de Salud. Diario Oficial de la Federación jueves 16 de abril de 2009.
12. Guía metodológica -práctica para la elaboración de manuales de procedimientos de modelos de intervención de asistencia social. México, 2002.
13. Protocolo común para la actuación sanitaria ante violencia de género. Comisión Contra la violencia de Género del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud. España, 2007.
14. Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud. Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud. Washington, D.C. OMS; 2003.
15. Secretaría de Desarrollo Social-Hábitat. Avances de la Evaluación de los Registros Administrativos en Materia de Violencia. México. DF. SEDESOL; 2004.
16. Secretaría de la Salud. Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual. Manual Operativo. México D.F.; Centro Nacional de Equidad de género y Salud Reproductiva; 2004.
17. Encuesta Nacional sobre Violencia contra las Mujeres, ENVIM. INSP SECRETARÍA DE SALUD. México, 2003.