

Gobierno del Estado de Puebla

Secretaría de Gobernación

Orden Jurídico Poblano

*Modelo de Atención Integral en Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos, en
Situación de Violencia Extrema*



REFORMAS

Publicación

Extracto del texto

06/may/2024 PUBLICACIÓN del Modelo de Atención Integral en Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos, en Situación de Violencia Extrema.

CONTENIDO

MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN REFUGIO PARA MUJERES, SUS HIJAS E HIJOS, EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA EXTREMA.....	4
1. Presentación	4
2. Introducción.....	5
3. Glosario	9
4. Objetivos	18
4.1 Objetivo General.....	18
4.2 Objetivos Específicos	18
5. Principios en la Atención y Actuación del Personal.....	19
6. Marco Jurídico	20
6.1 Instrumentos Internacionales	20
6.2 Marco Jurídico Federal	21
7. Reglamento Operativo para el Ingreso, Estancia y Egreso al Refugio para Mujeres, Sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia Extrema	23
8. Marco Conceptual de la Violencia contra las Mujeres.....	28
8.1 Género	28
8.2 Roles y estereotipos de género.....	29
8.3 El poder en las relaciones humanas.....	30
8.4 Sistema Patriarcal	31
8.5 Perspectiva de Género.....	31
8.6 Violencia de género	32
8.7 Violencia por razón de género contra las mujeres.....	32
8.8 Tipos de violencia	33
8.9 Modalidades de la violencia	34
8.10 El modelo ecológico de violencia (Heise, 1998).....	36
8.11 Dinámica de la violencia.....	38
8.12 Factores que dificultan la ruptura.....	40
8.13 Procesos que dificultan la comprensión del fenómeno de la violencia de género contra las mujeres y su identificación.....	41
8.14 Micromachismos.....	42
8.15 Amor romántico	43
8.16 Derecho a una vida sin violencia	44
8.17 Empoderamiento de las Mujeres.....	45
8.18 Igualdad de género	45
8.19 Igualdad Sustantiva.....	46
9. Características de los Refugios	54
9.1. Especificaciones de los servicios	56
9.2. Protección y Seguridad	56
9.3. Objetivos de los Refugios	57
11. Lineamientos del Modelo de Atención Integral en Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia Extrema.....	59

11.1 Perfil de las mujeres que no podrán ser atendidas en el refugio	59
11.2 Perfil de la población de ingreso	60
11.3 Ingreso	60
11.5 Egreso	64
11.5.1 Plan de seguridad.	64
11.6 Seguimiento.....	65
11.7 Expediente integral.....	65
12. Perfil del personal especializado.....	67
12.1. Áreas de Atención Especializada y Servicios	67
12.1.1 Personal de Trabajo Social	68
12.1.2 Personal de Psicología	71
12.1.3 Personal de Psicología Infantil	72
12.1.4 Personal Jurídico	73
12.1.5 Personal Médico.....	75
12.1.6 Personal de Enfermería.....	76
12.1.7 Personal Educativo y/o Lúdico	77
12.1.8 Personal de cocina.....	79
12.1.9 Personal de vigilancia.....	80
12.1.10 Personal de limpieza.....	81
13. Políticas de Operación	81
14. Anexos	95
15. Bibliografía.....	96

MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN REFUGIO PARA MUJERES, SUS HIJAS E HIJOS, EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA EXTREMA

1. Presentación

Como es sabido, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece la protección y respeto irrestricto de garantías y derechos humanos, lo que conlleva a establecer acciones, políticas públicas y mecanismos que garanticen el acceso a igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y generar así las condiciones para el libre desarrollo de todos los individuos.

El presente Modelo asume la responsabilidad de ofrecer un espacio seguro y brindar atención especializada con perspectiva de género, con calidad, eficacia y eficiencia, a mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia, con reglas y ordenamientos que garanticen su desarrollo integral y puedan continuar con su vida de manera empoderada y autosuficiente, como lo establecen los diferentes ordenamientos internacionales, nacionales y estatales.

Es importante resaltar que, en los últimos años se han generado cambios significativos en el gobierno local, por lo que las leyes, normatividad, reglamentos, manuales y protocolos han sido alcanzados por diversas modificaciones, los cuales derivan en una nueva planeación estratégica y por ende, en la implementación de nuevos modelos de atención; es por ello que el Gobierno del Estado de Puebla, al hacer una revisión de los objetivos, metas y prioridades del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2019-2024, decidió implementar e incorporar nuevos elementos normativos, estructurales e institucionales; es el caso del Modelo de Atención Integral en Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos, en Situación de Violencia Extrema, situado dentro del Eje 4 Desarrollo Integral, Educación y Diversidad Cultural, en el rubro denominado Políticas Nacionales y Locales, Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la violencia contra las Mujeres 2021-2024, publicado el 26 de mayo de 2023 en el Diario Oficial de la Federación y los objetivos 5 y 16 (Igualdad de Género y Paz, Justicia e Instituciones Sólidas) de la Agenda 2030 adoptada por la Asamblea General de la ONU; en este tenor, se establecieron 12 líneas de acción estipuladas dentro del PED en las cuales se destaca el implementar acciones orientadas a prevenir, atender y disminuir la violencia contra las mujeres, así como brindar atención integral a mujeres víctimas de violencia de género.

Con la creación de este Modelo de Atención Integral en Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos, en Situación de Violencia Extrema, se cumple con los compromisos adquiridos por el Estado Mexicano en el ámbito internacional en materia de atención integral a mujeres víctimas de violencia, especialmente la violencia que ocurre en el seno familiar y que se encuentran plasmados en la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1979); Convención sobre los Derechos del Niño (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1989); Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados (23-mayo-1969); Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1993); Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belem do Pará" (OEA, 1994); Convención Americana sobre Derechos Humanos (San José de Costa Rica, 1969); y Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1966).

De igual manera, en atención a las medidas emitidas por la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, se da cumplimiento a lo establecido en la Resolución de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de Puebla, específicamente en el inciso B. Medidas de Seguridad, fracción X, la cual establece la creación y fortalecimiento de albergues, casas de medio camino y refugios para mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, garantizando su cobertura y enfoque diferencial y especializado.

2. Introducción

La violencia en cualquiera de sus formas y principalmente contra las mujeres, es una violación a los derechos humanos, en particular, una transgresión a la dignidad humana, al derecho a vivir una vida libre de violencia y una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres.

En las últimas décadas es que empieza a visibilizarse la violencia contra las mujeres como un problema que trasciende de lo familiar a una dimensión jurídica, social, política y de salud. Es en esas circunstancias que la sociedad civil organizada responde con la creación de refugios, ya que las mujeres ante una situación de violencia extrema en su hogar se ven obligadas a huir en búsqueda de un lugar seguro donde puedan resguardarse por un tiempo breve para proteger su integridad, su vida y la de sus hijas e hijos, por lo que en 1971 se apertura el primer refugio del mundo en Chiswick,

Londres, y en 1975 el primero en América, ubicado en California, Estados Unidos.

El fenómeno de la violencia familiar es reconocido en el Año Internacional de la Mujer que culminó con la primera Conferencia Mundial de la Mujer celebrada en México en 1975.

México ratificó la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), el 23 de marzo de 1981, así como la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, (Convención Belém Do Pará) el 19 de junio de 1988, ambas señalan la obligación de los Estados parte de otorgar medidas de atención a las mujeres víctimas de violencia a través de la creación de refugios o casas de acogida en donde se pueda brindar atención integral y servicios especializados para las víctimas.

Además, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belém Do Pará) propone por primera vez el desarrollo de mecanismos de protección y defensa de los derechos de las mujeres, como esenciales para luchar contra el fenómeno de la violencia, que afecta la integridad física, sexual y psicológica, tanto en el ámbito público como en el privado, y su reivindicación dentro de la sociedad.

Desde la aprobación de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (1993), la Asamblea General de las Naciones Unidas ha manifestado preocupación ya que esto representa un obstáculo para la igualdad, el desarrollo y la paz social. En la Cuarta Conferencia Mundial Sobre la Mujer realizada en Beijing, China en 1995, México asumió el compromiso de incorporar la perspectiva de género a las políticas públicas, a fin de favorecer relaciones de mayor equidad entre hombres y mujeres, es decir, que las diferencias biológicas existentes entre ambos no deriven en desigualdades sociales, económicas, políticas y culturales.

Es así que, atendiendo a las necesidades de las mujeres en situación de violencia extrema, se creó el primer refugio en México en 1996 en la ciudad de Monterrey por la organización civil “Alternativas Pacíficas”, su creación responde a poder brindar atención psicológica, asesoría legal y trabajo social a las mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia. En ese mismo año, se inauguró en Aguascalientes el refugio “Mujer contemporánea”, una organización de la sociedad civil creada para brindar apoyo jurídico, médico y psicológico a personas que han vivido violencia familiar.

Posteriormente en el año 1999, se creó la Red Nacional de Refugios con el propósito de unir esfuerzos y buenas prácticas para atender a las mujeres en situación de violencia en el ámbito familiar.

Derivado de la creciente ola de violencia contra las mujeres, en el año de 1999 se implementó la Norma Oficial Mexicana (NOM-190-SSA-1999), la cual estipulaba la Prestación de Servicios de Salud y Criterios para la Atención Médica de la Violencia Familiar; para que actualmente quedara como NOM-046-SSA2-2005. Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención; con la implementación de esta Norma, las dependencias del sector salud, público y privado cuentan con ciertos, rubros para detectar, atender y referenciar los casos de violencia contra las mujeres, obligando así a mantener un registro de información médica en caso de que sirva como prueba para ejercer acciones legales contra el o los agresores, de igual forma con esta Norma, obliga a darle parte de dichas agresiones al Ministerio Público.

Los instrumentos internacionales y regionales de derechos de las mujeres, inspiraron el marco normativo de nuestro País cuyo objetivo es garantizar la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.

Gracias a estos esfuerzos y principalmente a la presión por parte de las madres, padres, hijas e hijos, familiares y amigos de las mujeres asesinadas, víctimas de violencia en Ciudad Juárez, Chihuahua, se crea a finales del año 2003 la Comisión para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en Ciudad Juárez, aunque el Decreto Presidencial de creación se publica hasta el 18 de febrero de 2004, donde se estipula la creación de dicha Comisión, como órgano desconcentrado de la Secretaría de Gobernación, en donde se le hace competente para realizar un análisis de las causas generadoras de violencia en contra de las mujeres en dicho municipio, así como en la capital del Estado de Chihuahua, logrando así constituir el tema de la violencia en contra de las mujeres, como tema prioritario dentro de la agenda política nacional, lo cual logró impulsar la creación de diversas instituciones de apoyo y atención a las mujeres víctimas de violencia y principalmente a la creación de la primera Ley donde se estipulaba por primera vez el termino de feminicidio o violencia feminicida.

En ese sentido, se creó la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007) y su Reglamento, la cual, especifica como parte de las obligaciones del Estado mexicano, adoptar acciones para la atención a las víctimas de violencia

incluyendo la creación de refugios para mujeres, sus hijas e hijos, así como proveer los recursos presupuestarios, humanos y materiales en coordinación con las autoridades que integran los sistemas locales, los programas estatales y federales para el funcionamiento y operación de los refugios.

De acuerdo a la Encuesta Nacional Sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2021 (ENDIREH) en el año 2021 la población en México era de 128 millones de personas, de las cuales 65.5 millones eran mujeres representando el 51.2% de la población total, de estas más de 50.5 millones (77.1%) tenían 15 años o más de edad; los principales resultados en relación a la violencia que viven las mujeres de 15 años y más a nivel nacional es del 70.1%, las cuales han experimentado un incidente de violencia, que puede ser psicológica, económica, patrimonial, física, sexual o discriminación en al menos un ámbito y ejercida por cualquier persona agresora a lo largo de su vida.

El Estado de Puebla no es la excepción, la misma ENDIREH 2021, estima que, el 70.8% de las mujeres de 15 años o más, han experimentado algún tipo de violencia: psicológica, física, sexual, económica o patrimonial.

Ahora bien, con la finalidad de garantizar a las mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia, seguridad, protección y el ejercicio pleno de sus derechos humanos, la Secretaría de Igualdad Sustantiva, integrada entre otras por la Subsecretaría de Prevención de la Violencia y Discriminación, cuenta con un Refugio, un espacio de protección temporal, atención integral y capacitación que les permite a las mujeres, sus hijas e hijos, reconstruir una vida libre de violencia.

Atendiendo los diversos ordenamientos para combatir la violencia contra las mujeres, la Secretaría de Igualdad Sustantiva, tiene el reto de crear las condiciones adecuadas, que le permitan a las mujeres de esta Entidad, tener un real acceso a una vida libre de violencia.

En esa tesitura el presente Modelo, es resultado de una construcción colectiva basada en las experiencias acumuladas de las profesionistas adscritas al Refugio, así como del análisis a las necesidades de las mujeres; también se consideró el Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia, sus Hijas e Hijos del Instituto Nacional de las Mujeres, el cual estandariza las condiciones básicas en que deben funcionar los refugios y con ello garantizar la calidad de los servicios.

A través de este documento se pretenden establecer lineamientos claros para orientar a las profesionistas de nuestro Refugio sobre aspectos teóricos elementales y particularmente estandarizar los servicios y atención integral a las mujeres, sus hijas e hijos desde su ingreso, permanencia, egreso y seguimiento.

3. Glosario

Abreviaturas

INMUJERES: Instituto Nacional de las Mujeres

LAMVLV: Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

LIMHEP: Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla.

LPASVFEP: Ley de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia Familiar Para El Estado de Puebla

LVEP: Ley de Víctimas del Estado de Puebla.

OPS: Organización Panamericana de la Salud.

Conceptos

Alerta de violencia de género. Es el conjunto de acciones gubernamentales de emergencia para enfrentar y erradicar la violencia feminicida en un territorio determinado, ya sea ejercida por individuos o por la propia comunidad. (LAMVLV, Art. 22 bis.).

Atención. Es el conjunto de medidas, acciones y servicios especializados, integrales, gratuitos, basados en la perspectiva de género, el interés superior de la niñez y derechos humanos, proporcionados por las instancias gubernamentales y privadas; en favor de las mujeres incluyendo el acceso a los servicios sin discriminación de ningún tipo, incluyendo en su caso, a sus hijas e hijos. La finalidad de la atención es el fortalecimiento del ejercicio pleno de los derechos de las mujeres y las niñas, así como su empoderamiento, lo que implica el resarcimiento, participación, reparación y protección de sus derechos humanos. (LAMVLV, Art. 6).

Ciclo de la violencia: La investigadora estadounidense Leonore Walker, quien describió en 1979 el círculo de la violencia, trabajó en un refugio para mujeres y observó que muchas mujeres describían patrones similares en el proceso de violencia y que éste tenía una forma cíclica.

Considerando lo anterior, el Instituto Nacional de las Mujeres, señala las tres fases en que se produce y reproduce la violencia:

acumulación de tensión, estallido de violencia y luna de miel. La articulación de estos momentos da origen a lo que conocemos como círculo de la violencia y que a saber se describen de la siguiente manera:

- Acumulación de tensión: Esta es la fase más difícil de identificar, su elemento principal es la violencia psicológica, en la cual el agresor manifiesta cada vez mayor irritabilidad, intolerancia y frustración: insulta, aísla, crítica, humilla, responsabiliza de su estado de ánimo, cela, deja de hablar, discute y no permite hablar, entre otras cosas. En estas circunstancias la mujer suele justificar la conducta agresiva con frases como “yo lo provoqué” o “me cela porque me quiere”.

- Estallido de violencia: Es el resultado de la tensión acumulada. Se pierde toda posibilidad de comunicación con el agresor y descarga sus tensiones. Después del incidente violento, es posible que el mismo agresor cure las lesiones de su víctima o la lleve al hospital argumentando que se trató de un “accidente”.

- Luna de miel: En esta fase, se inicia un periodo de reconciliación, el agresor se muestra arrepentido, no por el hecho de haber estallado sino por haberse excedido en la reconciliación. Cuando la mujer está inmersa en el círculo de la violencia, se cree responsable de la conducta de su pareja, desarrolla sentimientos de culpa y vergüenza por ser incapaz de terminar con la relación. Cree que evitará el daño callando, encubriendo a su agresor, teniendo relaciones sexuales a su pesar y tolerando el maltrato reiterado a sus hijas e hijos.

Lo que la mayoría de las mujeres desconoce es que cuando la violencia se haga más frecuente y severa, las víctimas desarrollarán síntomas depresivos, apatía, indefensión y desesperanza. No actuar a tiempo podría causar daños irreparables en su salud y, en un caso extremo, la muerte.

Daño. Muerte o lesiones corporales, daños o perjuicios morales y materiales, salvo a los bienes de propiedad de la persona responsable de los daños; pérdidas de ingresos directamente derivadas de un interés económico; pérdidas de ingresos directamente derivadas del uso del medio ambiente incurridas como resultado de un deterioro significativo del medio ambiente, teniendo en cuenta los ahorros y los costos; costo de las medidas de restablecimiento, limitado al costo de las medidas efectivamente adoptadas o que vayan a adoptarse; y costo de las medidas preventivas, incluidas cualesquiera pérdidas o daños causados por esas medidas, en la medida en que los daños deriven o resulten. (LVEP Artículo 5 fracción XI).

Debida diligencia. La obligación de las personas servidoras públicas, las dependencias y entidades del gobierno, de prevenir, atender, investigar y sancionar la violencia contra las mujeres de manera oficiosa, oportuna, competente, independiente, imparcial, exhaustiva, con perspectiva de género y derechos humanos, y garantizando la participación individual y colectiva de las mujeres, para garantizar el derecho a una vida libre de violencia, a la verdad, la justicia y la reparación integral y transformadora. (LAMVLV Art. 6 fracción VII).

Delito. Acto u omisión que sancionan las leyes penales, cuya investigación, persecución y sanción corresponda a las autoridades locales. (LVEP Artículo 5 fracción XII).

Discriminación. La negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento, restricción, anulación o preferencia, de alguno o algunos de los derechos humanos o libertades de las personas, grupos y comunidades en situaciones de discriminación, imputables a personas físicas o jurídicas o entes públicos con intención o sin ella, dolosa o culpable, por acción u omisión, que no sea objetiva, racional ni proporcional, por razón de su origen étnico o nacional, color de piel, cultura, lengua, sexo, género, identidad indígena, edad, discapacidad, condición jurídica, social o económica, apariencia física, condiciones de salud, características genéticas, situación migratoria, embarazo, religión, opiniones políticas, académicas o filosóficas, identidad o filiación política, orientación sexual, estado civil, situación familiar, responsabilidades familiares, idioma, antecedentes penales, por su forma de pensar, vestir, actuar, gesticular, por tener tatuajes o perforaciones corporales o cualquier otra que tenga por efecto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, de los derechos humanos, así como la igualdad de las personas. También es discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, aporofobia, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia. (LIMHEP Art. 4 fracción IV).

Enfoque diferencial: Tiene como objetivo visibilizar las diferentes situaciones de vulnerabilidad de las mujeres, las adolescentes y las niñas, ya sea por género, edad, etnia o discapacidad; así como las vulneraciones específicas a sus derechos humanos en tanto pertenecientes a grupos sociales o culturales específicos. Lo anterior con el objetivo de diseñar y ejecutar medidas Orden Jurídico Poblano 16 afirmativas para la garantía del goce efectivo de los derechos de las mujeres, las adolescentes y las niñas. (LAMVLV Artículo 6 fracción VII).

Generadora o generador de violencia: Aquél o aquella persona que realice actos de maltrato físico, verbal, patrimonial, psicoemocional o sexual en contra de las personas con las que tenga o haya tenido algún vínculo familiar o afectivo. (LPASVFEP Artículo 2 fracción I).

Género: El género es una categoría de análisis de las ciencias sociales, que refiere a una clasificación de las personas, a partir de la diferencia sexual para asignar características, roles, expectativas, espacios, jerarquías, permisos y prohibiciones a mujeres y hombres, dentro de la sociedad. Esta distinción es una construcción social y cultural que restringe las posibilidades y el desarrollo pleno de capacidades de las personas. (INMUJERES).

Hecho victimizante: Actos u omisiones que dañan, menoscaban o ponen en peligro los bienes jurídicos o derechos de una persona convirtiéndola en víctima. Estos pueden estar tipificados como delitos o constituir una violación a los derechos humanos reconocidos por la Orden Jurídico Poblano 16 Constitución, los Tratados Internacionales de los que México forme parte, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla y otras leyes generales y locales aplicables. (LVEP Artículo 5 fracción XVIII).

Igualdad de género: Situación en la cual mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes, servicios y recursos de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar. (LIMHEP Artículo 4, fracción V).

Igualdad Sustantiva: Es el acceso al mismo trato y oportunidades para el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales. (LIMHEP Artículo 4, fracción VI).

Modalidades de Violencia: Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres. (LAMVLV Artículo 6 fracción XVIII).

Perspectiva de género. Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquía de las personas basada en el género. Promueve la igualdad. entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones (LAMVLV, Art. 6).

Redes de apoyo: Las redes de apoyo familiar y social constituyen una fuente de recursos materiales, afectivos, psicológicos y de servicios, que pueden ponerse en movimiento para hacer frente a diversas situaciones de riesgo que se presenten en los hogares, como falta de dinero o empleo, como apoyo en caso de una enfermedad o para el cuidado de niñas, niños o personas adultas mayores. Nos referimos a las redes mediante las cuales las personas crean lazos entre sí para brindarse apoyo y no a las extendidas redes virtuales que cada vez cobran mayor importancia con las tecnologías de la información. (INMUJERES, 2015).

Roles y estereotipos en función del sexo: Concebida como una deformación cultural sobre la que se sustenta la desigualdad entre mujeres y hombres y según la cual se asigna a las mujeres responsabilidad del ámbito de lo doméstico y a los hombres el del público, con una muy desigual valoración y reconocimiento económico y social. (LIMHEP Art. 3 fracción VI).

Sexo: Características biológicas, anatómicas, fisiológicas y cromosómicas de la especie humana, sobre todo relacionadas a funciones de la procreación. Se suele diferenciar entre el sexo de mujer y hombre con sus características sexuales: las primarias, es decir órganos genitales externos (testículos, pene, escroto) e internos (ovarios, trompas de Falopio, útero, vagina); y las secundarias, por ejemplo, vello facial y hombros más amplios en los hombres, así como glándulas mamarias y caderas más predominantes, en mujeres. (INMUJERES).

Tipos de violencia: Son las formas y manifestaciones en que se presenta la violencia contra las mujeres. (LAMVLV Art. 6 fracción XXXI).

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 investigado, perseguido y sancionado por autoridades locales. (LVEP Artículo 5 fracción XXXII).

Víctimas directas. Aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito del fuero común o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución, en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte; así como en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla y demás leyes federales y

locales aplicables, llevados a cabo por autoridades locales. (LVEP Artículo 4 fracción I).

Víctimas indirectas: Los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella. (LVEP Artículo 4 fracción II).

Víctimas potenciales: Las personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito. (LVEP Artículo 4 fracción III).

Violencia: uso intencional de la fuerza física o el poder real o como amenaza contra uno mismo, una persona, grupo o comunidad que tiene como resultado la probabilidad de daño psicológico, lesiones, la muerte, privación o mal desarrollo. (OPS. Recuperado de <https://www.paho.org/es/temas/prevencion-violencia>).

Violencia física. Es todo acto que causa daño no accidental, por medio del empleo de la fuerza física, algún tipo de arma, objeto o sustancia que pueda provocar o no lesiones internas, externas, o ambas (LAMVLV, Art. 10).

Violencia ácida. Es todo acto que causa daño no accidental, por medio del empleo de ácido o sustancia corrosiva, cáustica, irritante, tóxica o inflamable o cualquier otra sustancia que, en determinadas condiciones, pueda provocar o no lesiones internas, externas, o ambas (LAMVLV, Art. 10).

Violencia psicológica. Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica de la víctima, la cual puede consistir en amenazas, negligencia, abandono, descuido reiterado, insultos, gritos, humillaciones, marginación y/o restricción a la autodeterminación, celotipia, devaluación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo o cualquier otra que conlleve a la víctima a la depresión, aislamiento, desvalorización, anulación de su autoestima e incluso al suicidio (LAMVLV, Art. 10).

Violencia económica. Es toda acción u omisión 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 considera como tal el incumplimiento de la obligación alimentaria (LAMVLV, Art. 10).

Violencia patrimonial. Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en la sustracción,

retención, destrucción, transformación o distracción de objetos, bienes, valores, derechos u obligaciones o cualquier otro tipo de documentos comunes o propios de la víctima destinados a satisfacer sus necesidades (LAMVLV, Art. 10).

Violencia sexual. Es cualquier acto que degrade, dañe o lesione el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima, por tanto, atenta contra su integridad física, libertad y/o dignidad. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrar y concebirla como objeto (LAMVLV, Art. 10).

Violencia vicaria. Es todo acto u omisión intencional, con el objeto de causar daño a la víctima a través del perjuicio, maltrato, descuido y/o manipulación de las hijas y los hijos; así como el daño o menoscabo del vínculo filial con la víctima. Es una manifestación de violencia por parte de quien mantiene o mantuvo una relación afectiva o sentimental de pareja con la víctima, que por sí o por interpósita persona, utiliza a las hijas y los hijos de la víctima como instrumento para causarle daño. Se considera como violencia vicaria equiparada la que se realice hacia un cónyuge, ascendiente directo por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, dependiente económico de la víctima, o un adulto mayor que se encuentre al cuidado de la víctima (LAMVLV, Art. 10).

Violencia contra las mujeres en el ámbito familiar. Es el acto de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica, sexual, obstétrica o cualquier otra de naturaleza análoga a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuando el agresor tenga o haya tenido una relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato, cualquier otra relación de afectividad, convivencia conjunta, encauzada o que tenga como resultado constituir una relación de matrimonio o concubinato (LAMVLV, Art. 11).

Violencia contra las mujeres en el ámbito laboral o docente. Consiste en el ejercicio abusivo de cualquier facultad que sitúe a la mujer en un plano de subordinación, o bien, cualquier omisión en el cumplimiento de determinadas obligaciones suficiente, dolosa y motivada por razones de género, que menoscabe los derechos laborales de la mujer, que pueda dañar su salud e integridad física, psíquica, libertad o seguridad, así como su desarrollo profesional, académico o análogo, y que se ejerce por personas con quienes tiene un vínculo laboral, docente o análogo, independientemente de la relación jerárquica (LAMVLV, Art. 13).

Violencia contra las mujeres en el ámbito laboral. Consiste en la privación del disfrute de derechos laborales a la víctima, motivados por razones de género, tales como la negativa a contratar a la agraviada, respetar su permanencia; la descalificación del trabajo realizado; obstaculización de la formación o promoción profesional; el menoscabo de su salario y sus condiciones de trabajo o asignación de las mismas desproporcionada e injustificadamente distintas a las de sus iguales; discriminación ocupacional; exclusión para acceder a puestos directivos; negativa injustificada de afiliación y participación en organizaciones sindicales u análogas; la imposición de requisitos sexistas en la forma de vestir; amenazas, hostigamiento, acoso sexual, las humillaciones, la explotación, el impedimento de regresar al trabajo después del embarazo y llevar a cabo el período de lactancia previsto en la Ley y todo tipo de discriminación por condición de género (LAMVLV, Art. 14).

Violencia contra las mujeres en el ámbito docente. Consiste en aquellas conductas lesivas, motivadas por razones de género, que pueden dañar la autoestima de las mujeres por motivos de discriminación en razón de su sexo, edad, condición social, académica, limitaciones y/o características físicas, así como la obstaculización en el ejercicio de los derechos que le corresponden como madre de familia, en términos de la Ley General de Educación, causadas por el personal con funciones de dirección, supervisión y docente, en todos los niveles educativos (LAMVLV, Art. 15).

Violencia contra las mujeres en la comunidad. Consiste en los actos individuales o colectivos, motivados por razones de género, tendentes a transgredir sus derechos humanos, así como denigrar, discriminar, marginar o excluir de cualquier ámbito en el que se desarrollen (LAMVLV, Art. 17).

Violencia mediática. Consiste en publicar o difundir mensajes e imágenes estereotipados a través de cualquier medio masivo de comunicación o redes sociales, que de manera directa o indirecta injurie, difame, discrimine, deshonre, humille, atente contra la dignidad o promueva la explotación de las mujeres, generando desigualdad de trato o construya patrones socioculturales reproductores de la desigualdad o generadores de violencia contra las mujeres (LAMVLV, Art. 17 Bis).

Violencia obstétrica. Es toda acción u omisión por parte del personal médico y de salud que dañe, lastime, denigre o cause la muerte a la mujer durante el embarazo, parto y puerperio, así como la negligencia en su atención médica que se exprese en un trato deshumanizado, en

un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, considerando como tales la omisión de la atención oportuna y eficaz de las emergencias obstétricas; practicar el parto por vía de cesárea, sin que cumpla con los criterios médicos acordes a la normatividad oficial en ésta materia; el uso de métodos anticonceptivos o esterilización sin que medie el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer, obstaculizar sin causa médica justificada el apego precoz del niño o niña con su madre, negándole la posibilidad de cargarlo y amamantarlo inmediatamente después de nacer.

También se considera violencia obstétrica, negar la petición de acompañamiento de persona de confianza durante la prestación de los servicios médicos en los que la normatividad en materia de salubridad, epidemiología o control sanitario lo permita; fotografiar o grabar por cualquier medio el procedimiento de atención médica sin que medie el consentimiento voluntario; así como permitir el ingreso, atención o intervención de personal externo no acreditado ni justificado médicamente, sin que medie el consentimiento voluntario (LAMVLV, Art. 18 Bis).

Violencia contra las mujeres en al ámbito institucional. Son los actos u omisiones de las y/o los servidores públicos del Estado o de los Municipios que tengan por objeto o por resultado discriminación, impedir el reconocimiento, goce o ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso a políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia (LAMVLV, Art. 19).

Violencia política contra las mujeres en razón de género. Es toda acción u omisión, incluida la tolerancia, basada en elementos de género y ejercida dentro de la esfera pública o privada, que tenga por objeto o resultado limitar, anular o menoscabar el ejercicio efectivo de los derechos políticos y electorales de una o varias mujeres, el acceso al pleno ejercicio de las atribuciones inherentes a su cargo, labor o actividad, el libre desarrollo de la función pública, la toma de decisiones, la libertad de organización, así como el acceso y ejercicio a las prerrogativas, tratándose de precandidaturas, candidaturas, funciones o cargos públicos del mismo tipo. Se entenderá que las acciones u omisiones se basan en elementos de género, cuando se dirijan a una mujer por su condición de mujer; le afecten desproporcionadamente o tengan un impacto diferenciado en ella (LAMVLV, Art. 21 Bis con alcance al 21 Ter.).

Violencia feminicida. Es la manifestación extrema de violencia contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en cualquier ámbito, integrada por una serie de conductas misóginas que pueden implicar impunidad y originar la muerte (LAMVLV, Art.22).

Violencia digital. Son los actos de acoso, hostigamiento, amenazas, intimidación, exhibición, insultos, vulneración de datos, mensajes de odio o divulgación de información, textos y publicación de fotografías, videos, impresiones gráficas o sonoras, verdaderas, falsas o alteradas, de contenido violento, erótico o sexual, que se realice sin el consentimiento, empleando las Tecnologías de la Información y la Comunicación, plataformas de internet, redes sociales, aplicaciones, servicios de mensajería instantánea, correo electrónico o cualquier otro espacio digital, que atente contra la integridad, la intimidad, la libertad, la vida privada o transgreda algún derecho humano de las mujeres o de sus familias (LAMVLV, Art. 23 Bis).

Violencia en el noviazgo. Es todo acto intencional dirigido a dominar, someter, controlar o agredir de manera física, psicológica o sexual, a la mujer adolescente o adulta con quien se tiene una relación de hecho, afectiva, de romance, enamoramiento o noviazgo, con el objeto de ejercer presión, manipulación o maltrato (LAMVLV, Art. 23 Ter).

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Implementar el modelo de atención que permita al personal adscrito al Refugio de la Subsecretaría de Prevención de la Violencia y Discriminación de esta Secretaría, estandarizar los servicios, atención integral y especializada desde la perspectiva de género y los derechos humanos de las mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema desde su ingreso, permanencia, egreso y seguimiento.

4.2 Objetivos Específicos

- Utilizar este modelo como una herramienta metodológica y actitudinal para el adecuado desempeño del personal responsable de proporcionar a las mujeres, sus hijas e hijos, atención integral especializada de trabajo social, jurídica, psicología, psicología infantil, médica, enfermería, educativa y lúdica, así como servicios de las áreas de cocina, vigilancia y limpieza.

- Establecer lineamientos claros para que el personal desde el ámbito de su competencia coadyuve de manera efectiva en la seguridad y protección temporal de las mujeres, sus hijas e hijos, el respeto y ejercicio de sus derechos humanos, en particular a la dignidad humana, acceso a la justicia, a la salud, a la educación y a vivir una vida libre de violencia.
- Estandarizar la atención integral proporcionada a las mujeres, sus hijas e hijos, a fin de que desde su ingreso y durante la permanencia se contribuya a que superen la situación de violencia, se facilite y acompañe en su proceso de empoderamiento e independencia y a su egreso, desarrollen un proyecto de vida libre de violencia.

5. Principios en la Atención y Actuación del Personal

- Reconocimiento de la veracidad del dicho de la mujer, lo que implica creer en su relato.
- Respeto a la decisión y dignidad de la mujer, el personal debe proporcionar la información necesaria y las alternativas convenientes, para que ella misma sea quien tome las decisiones, en pleno respeto de su capacidad decisoria y dignidad o como persona.
- No revictimización, las profesionistas deben evitar minimizar, tergiversar, negar o reiterar la explicación de la situación de violencia.
- Confidencialidad, la información recibida de la mujer, sus hijas e hijos, es objeto de total y absoluta confidencialidad, compartida únicamente al interior del equipo de atención, por autorización expresa de la misma, y/o a petición de autoridad competente. La documentación de los expedientes debe ser especialmente resguardada.
- Expeditez, el personal debe garantizar el acceso a la justicia de las mujeres a través de una adecuada atención integral e individualizada. En caso de ser necesario, el personal de trabajo social debe canalizar a las mujeres a las instituciones correspondientes y dar seguimiento para verificar la completitud del servicio.
- Empatía, el personal debe actuar de manera empática y profesional, basada en el respeto a su sufrimiento, en la sororidad y en el entendimiento de las condiciones materiales y espirituales que experimenta la mujer como efecto de la violencia.
- No discriminación en el sentido más amplio del término, las mujeres deben ser atendidas por igual sin distinción por el origen étnico o nacional, el color de piel, el sexo, el género, la edad, las

discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

- La atención y actuación del personal debe ser de conformidad con las leyes, con apego a la cultura de la legalidad, y en todo momento bajo el estricto respeto de los derechos humanos de las mujeres.
- La atención será individualizada y gratuita, es decir, cada caso será estudiado de manera específica para proporcionar la atención de acuerdo a las necesidades de cada situación de violencia; los servicios proporcionados no tendrán ningún costo.
- Especialización, los servicios se ofrecen por personal especializado en cada una de las áreas de atención integral, bajo los esquemas señalados: humanista, con perspectiva de género y derechos humanos.
- Voluntario, el ingreso y permanencia es decisión de las mujeres.

6. Marco Jurídico

6.1 Instrumentos Internacionales

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Carta de la Organización de las Naciones Unidas.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.
- Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer (Beijing). Declaración y Plataforma de Acción.
- Conferencia de Naciones Unidas sobre Vivienda y Desarrollo Sustentable (Hábitat III).
- Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.

- Convención 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Pueblos Indígenas y Tribales.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Protocolo Facultativo de la Convención Sobre la Eliminación de todas formas de Discriminación contra las Mujeres (CEDAW).
- Convenio sobre Igualdad de Remuneración de la OIT.
- Convenio 111 sobre la discriminación, empleo y ocupación de la OIT.
- Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo.
- Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente de mujeres y niños (Protocolo de Palermo).
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).
- Convención Interamericana sobre Concesión de los Derechos Civiles y Políticos de la Mujer.
- Convención Internacional para la Represión de la Trata de Mujeres y Menores.
- Declaración Americana de los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Décima Conferencia Regional de la Mujer de América Latina y el Caribe, Quito, Ecuador. Consenso de Quito.
- Consenso de Montevideo sobre Población y Desarrollo.

6.2 Marco Jurídico Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
- Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar los delitos en materia de Trata de Personas y para la protección y asistencia a las víctimas de esos delitos.
- Ley General de Víctimas.

- Ley de Migración
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- NOM-046-SSA2-2005, Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para su Prevención y Atención, Diario Oficial de la Federación, México, 16 de abril de 2009.
- NOM 047-SSA2-2015 para la atención a la salud del grupo etario de 10 a 19 años.
- NOM 010-SSA2-2010 para la prevención y el control de la infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana.

6.3 Marco Jurídico Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Puebla.
- Ley de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia Familiar para el Estado de Puebla.
- Ley de Protección a las Víctimas para el Estado de Puebla.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.
- Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado de Puebla.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.
- Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla.
- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Código de ética, las reglas de integridad para el ejercicio de la función pública, y los lineamientos generales para propiciar la integridad de las servidoras y los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su

comportamiento ético, a través de los comités de ética y de prevención de conflictos de interés.

- Reglamento de la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Igualdad Sustantiva.

7. Reglamento Operativo para el Ingreso, Estancia y Egreso al Refugio para Mujeres, Sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia Extrema

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 refugio.

Es necesario que el personal encargado del refugio se asegure de que las víctimas y el personal conozcan y acepten el Reglamento, en el entendido de que desde el momento en que se establece un vínculo con el refugio, se aceptan las reglas que lo rigen. Dichas reglas deben considerar los siguientes aspectos:

Del personal:

- Trato hacia las víctimas, a través del respeto a sus decisiones, amabilidad y tolerancia.
- Uso de la información del refugio, mantener acceso reservado y confidencialidad absoluta.
- Promover un estilo de vida saludable, mediante la prohibición de fumar, ingerir bebidas alcohólicas o drogas dentro del refugio.
- Conocimiento y aplicación de sus funciones y responsabilidades.
- Trabajo en equipo con las compañeras y compañeros que laboren en el Refugio, disponibilidad para asistir a reuniones, juntas, capacitaciones o cualquier otra actividad que se encomiende.
- Solución de conflictos de manera pacífica entre compañeras y usuarias.
- Capacitación constante en perspectiva de género y derechos humanos.
- Participación en el cumplimiento del Reglamento de operación del refugio.

- Respeto a las medidas de seguridad implementadas para la protección de la población del Refugio, así como de las y los profesionistas.

De las víctimas:

- Trato hacia el personal del refugio, a través del respeto y amabilidad.
- Confidencialidad de la ubicación e información del refugio conforme a la carta de confidencialidad firmada al ingreso.
- Libertad de expresión y respeto a su ideología.
- Cuidado del inmueble, así como las áreas y objetos comunes.
- Promover un estilo de vida saludable, mediante la prohibición de fumar, ingerir bebidas alcohólicas o drogas dentro del refugio.
- Cuidado de sus hijas e hijos que viven con ellas en el refugio.
- Atender estrictamente las indicaciones del personal en las salidas transitorias del refugio.
- Resguardo de objetos personales y de valor.
- Participación en actividades de capacitación.
- Continuidad de estudios de sus hijas e hijos.
- Hábitos de aseo adecuados.
- Supervisión de tareas y actividades recreativas.
- Respeto a las medidas de seguridad implementadas para la protección de la población del Refugio, así como de las y los profesionistas.

Participación en el cumplimiento del Reglamento de las hijas e hijos:

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

En lo específico el Reglamento de operación, se entregará para firma a las mujeres que ingresen y permanezcan en el refugio. Dicho Reglamento establece las siguientes pautas:

1. El presente Reglamento Operativo es de observancia para las mujeres, así como de sus hijas e hijos que ingresan y permanecen en el refugio, que se encuentran en situación de violencia extrema, en alto riesgo y carezcan de redes de apoyo seguras, teniendo por objeto promover el exacto cumplimiento de las disposiciones del Modelo de Atención Integral en el Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos, en Situación de Violencia Extrema.

2. Es importante señalar que la atención especializada y los servicios necesarios para su estancia que se brindan son gratuitos y su estadía es voluntaria, la cual no podrá ser mayor a tres meses a partir de su fecha de ingreso, a menos que persista su inestabilidad física, psicológica o bien, el nivel de riesgo continúe alto, para tal efecto el personal médico, de enfermería, educativo, psicológico, jurídico y de trabajo social, evaluarán las condiciones de ésta en coordinación con la Jefatura de Departamento.

3. Para poder ingresar al refugio se necesita la solicitud expresa de la mujer víctima de violencia junto con el formato de Opinión de Viabilidad Ingreso a Refugio, con resultado positivo, emitido por la Dupla Especializada encargada de la valoración de la usuaria. Cuando la solicitud sea emitida por una institución o dependencia, deberá contener la manifestación escrita de la mujer de aceptar ser candidata al refugio, la cual se anexará al expediente, y será la Secretaría de Igualdad Sustantiva quien determine la viabilidad del ingreso al refugio; en caso de no ser viable se emitirá una respuesta a la solicitud fundamentando los motivos.

REGLAS GENERALES

INGRESO

4. La admisión de los hijos hombres mayores de 12 años de edad será valorada por el personal de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia; de acuerdo a lo establecido en el Modelo de Atención en Refugio para Mujeres sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia Extrema. En caso de identificar alto riesgo, se le canalizará a una instancia para su resguardo mientras su madre, hermanas y/o hermanos, en caso de tenerlos, permanezcan en el refugio.

5. En caso de que las mujeres y/o hijas e hijos, presenten una problemática severa de enfermedad física, condición psiquiátrica y/o de adicción, se canalizarán a las instancias correspondientes (clínicas, hospitales psiquiátricos y centros de desintoxicación, entre otros) como un paso previo a su ingreso al refugio, si ese fuera el caso.

ESTANCIA

6. Todas las mujeres, sus hijas e hijos, que ingresan al Refugio tendrán la obligación de cumplir con lo siguiente:

I. A su ingreso se realizará la revisión exhaustiva de las pertenencias de la mujer, y en su caso de sus hijas e hijos, con el objetivo de detectar y resguardar objetos que puedan considerarse riesgosos (medicamentos, cargadores, artefactos punzocortantes y/o punzo contundentes, etc.).

II. Asimismo, se pondrán bajo resguardo; equipos celulares, tarjetas bancarias, dinero en efectivo, joyas, documentos originales, copias, recetas médicas, dictámenes, copias certificadas, entre otros.

III. En relación a la fracción que antecede, el resguardo de los teléfonos celulares, se realizará únicamente con el fin de mantener la confidencialidad de la ubicación del Refugio, así como de información sobre las mujeres, sus hijas e hijos que se encuentran ingresadas y personal que labora en dicha institución.

IV. Para efectos de mantener en comunicación a las mujeres con el exterior, hijos e hijas, habrán de controlarse las llamadas telefónicas a través de un plan de llamadas especial para las usuarias y en su caso las que se estimen convenientes previa valoración.

V. Los baños deberán ser empleados teniendo en cuenta las necesidades de las usuarias, en su caso, se asignarán por núcleo familiar, y será responsabilidad de la usuaria mantenerlo limpio y ordenado.

VI. La usuaria será provista de una recámara para ella y su núcleo familiar, si es el caso; siendo ella la responsable de la limpieza, quedando reservada la supervisión de la misma por parte del personal que labora en el refugio con el único fin de preservar el orden.

VII. Se respetará la intimidad de cada usuaria, siempre y cuando esto no contravenga las otras normas de convivencia.

VIII. La usuaria podrá hacer uso de aparatos como lo son la televisión, radio, computadores, etc., con un volumen adecuado y respetando los horarios establecidos, a fin de que la población ingresada pueda hacer uso de ellos de manera equitativa.

IX. Las áreas de uso común, serán utilizadas por las usuarias, sus hijas e hijos, en horarios que el personal que labora en refugio establezca, con el objetivo de que cada usuaria o núcleo familiar pueda disfrutar de cada una de ellas.

X. El respeto a los demás es fundamental para la convivencia. Toda disputa o disyuntiva se resolverá de manera pacífica y a través de la mediación, y en conjunto con el equipo especializado en caso de ser necesario, evitando en cualquier momento agresiones de cualquier índole.

XI. Cada usuaria será responsable de sus acciones y de las de sus hijas e hijos, dentro del refugio, incluyendo en las ocasiones que se ameriten salidas para recibir servicios y atenciones complementarias.

XII. No está permitido ejercer ningún tipo de violencia hacia las demás mujeres, sus hijas e hijos, ni hacia las profesionistas especializadas.

XIII. Se abstendrán de consumir cualquier tipo de droga, fumar, ingerir bebidas alcohólicas o sustancias dañinas para la salud, que pongan en riesgo la integridad, el sano desarrollo y que afecte a las y los usuarios.

XIV. Se deberán respetar las medidas de seguridad establecidas para procurar el bienestar de las mujeres, y en su caso de sus hijas e hijos, que permanecen en el refugio, así como del personal que labora dentro del mismo.

XV. Se deberán acatar los horarios de actividades asignados dentro del Refugio.

En el caso de incumplimiento a alguna de las fracciones anteriores se levantará una constancia de incidencia; tres constancias de incidencia constituirán un acta de Incidencia. La existencia de un acta de incidencia es motivo de egreso inmediato y la usuaria deberá firmar de enterada.

EGRESO

7. Para la Conclusión del plan de intervención en el Refugio y poder realizar el egreso de las mujeres, sus hijas e hijos del refugio, solo se podrá tomar en cuenta los siguientes supuestos:

I. Por solicitud de la usuaria.

II. Traslado a otro refugio.

III. La existencia de un Acta de incidencia por violaciones al reglamento de operación del refugio.

IV. Conclusión del plan de intervención en Refugio, es decir por cumplir con los 3 meses de base o el tiempo determinado a su ingreso al Refugio.

8. Cuando se determine que la usuaria debe ser trasladada a otro refugio por cuestiones de seguridad, se dialogará la opción con ella, ofreciéndole opciones de espacios de protección.

En los casos en los que la usuaria desee egresar y no cuenten con redes de apoyo y opciones de egreso viables, al aceptar, la Secretaría de Igualdad Sustantiva realizará las gestiones necesarias para el traslado de la mujer, y en su caso de sus hijas e hijos.

9. En el egreso de la mujer y en su caso sus hijas e hijos del refugio, el personal médico realizará la valoración de egreso del núcleo familiar, dará indicaciones por escrito del tratamiento que se tenga vigente, explicará dosis y horarios; dará a conocer el procedimiento para continuar con las atenciones médicas especializadas de la mujer, sus hijas e hijos y realizará el informe justificado de término de atención, el cual será integrado al expediente para el cierre de este.

10. La usuaria recibirá los objetos que quedaron bajo resguardo a su ingreso al refugio, debiendo firmar el formato de entrega correspondiente.

11. En caso de existir ofertas laborales cercanas al lugar donde la usuaria residirá a su egreso, se le hará saber a través de la trabajadora social con el fin de que pueda elegir una opción que le permita tener ingresos económicos; asimismo, se verificarán las instituciones educativas de la zona y se realizarán las gestiones necesarias para que las hijas e hijos de la usuaria puedan continuar con su formación escolar.

12. El día del egreso, la usuaria deberá dejar su habitación, y todo lo que contiene, limpio y en orden, la profesionista a cargo deberá verificar que esto sea cumplido.

13. Al momento del egreso de la usuaria, sus hijas e hijos, se levantará un acta donde se especificará las condiciones del mismo.

14. A través del área de trabajo social, se dará seguimiento a las usuarias egresadas durante un periodo aproximado de 6 meses.

8. Marco Conceptual de la Violencia contra las Mujeres

8.1 Género

Tradicionalmente se pensaba que el rasgo que definía que una persona fuese mujer u hombre, y que se comportara, se percibiera a sí misma y se desarrollara a lo largo de su vida como tal, era el sexo que le venía de nacimiento. No obstante, en las últimas décadas, gracias a los estudios provenientes de las teorías feministas, se

identificó que, en la sociedad, el ser hombre o el ser mujer no depende en exclusiva de las características biológicas con las que se nace, sino que existe toda una construcción cultural en torno a lo que significa y lo que implica ser de un sexo o de otro. Esto ha permitido advertir que la diferencia sexual no sólo se construye a partir de criterios fisiológicos, sino que existe un componente cultural adicional que establece qué atributos y cualidades son propias de las mujeres y cuáles de los hombres, es decir, que distingue lo “femenino” de lo “masculino”.

A esa interpretación cultural de la diferencia biológica se le denomina género. Es el que define, de acuerdo con los parámetros que se establecen en cada sociedad, cómo deben ser los hombres y las mujeres, cómo deben verse, cómo deben comportarse, a qué deben dedicarse, cómo deben relacionarse entre sí, etcétera.

Al ser el género una construcción cultural —y no un rasgo que se deriva “naturalmente” del sexo con el que se nace— éste es asumido por cada persona mediante un complejo proceso individual y social¹. Las personas vamos adquiriendo las características que son consideradas “femeninas” o “masculinas” a lo largo de nuestra vida, en la mayoría de los casos, a partir de la forma en la que somos criadas y educadas, el tipo de reglas que se nos inculcan, las condiciones que se nos imponen, el tipo de espacios a los que se nos da o se nos niega el acceso, los deberes que se nos marcan como propios de nuestro sexo, las dinámicas sociales, y así sucesivamente.

8.2 Roles y estereotipos de género

El rol de género se forma con el conjunto de normas y prescripciones que dictan la sociedad y la cultura sobre el comportamiento femenino o masculino. Aunque hay variantes de acuerdo con la cultura, la clase social, el grupo étnico y hasta el nivel generacional de las personas, se puede sostener una división básica que corresponde a la división sexual del trabajo más primitiva: las mujeres paren a las hijas e hijos y, por lo tanto, las y los cuidan: ergo, lo femenino es lo maternal, lo doméstico, contrapuesto con lo masculino como lo público. La dicotomía masculino-femenino, con sus variantes culturales (del tipo el yang y el yin), establece estereotipos las más de las veces rígidos, que condicionan los papeles y limitan las potencialidades humanas de las personas al estimular o reprimir los comportamientos en función

¹ LAMAS M. (2013), “La antropología feminista y la categoría ‘género’”, *El género. La construcción cultural de la diferencia sexual*, 4a. ed., México, Porrúa. pág. 111

de su adecuación al género. De las expectativas que se generan con el comportamiento de los roles de género, se construyen estereotipos de género, estos son generalizaciones y creencias sobre cómo deben ser y deben comportarse los hombres y mujeres.

Los estereotipos son cargas de significados sociales atribuidos a mujeres y hombres, colocándolos como opuestos, lo que genera una impresión de que mujeres y hombres tienen diferencias irreconciliables y pertenecen a espacios diferenciados; por ejemplo, las mujeres al ámbito privado en el hogar y los hombres al ámbito público. Estas creencias de lo que deben ser las mujeres y los hombres terminan de construir las identidades, roles y estereotipos de género y llevan estos significados a generalizaciones que se consideran como producto de la naturaleza y no construcciones sociales.

8.3 El poder en las relaciones humanas

Las relaciones humanas están basadas en el poder, el cual, al no ser un objeto, no se adquiere, conserva o comparte, sino que se ejerce⁷. El poder es una relación entre quien lo ejerce y otras personas. Su ejercicio puede depender de la posesión de algunos recursos, como el dinero, el nivel de estudios u otros, pero esos medios no deben confundirse con el poder, es decir, el poseer ciertos recursos o tener un específico nivel de estudios aumenta la posibilidad de que una persona ejerza mayor poder, sin embargo, ello no es el poder en sí mismo, ya que, como se ha mencionado, el poder no es un objeto, sino una relación en la que una parte posee la capacidad de ejercer dominio sobre otra.

Las relaciones de poder son dinámicas y están vinculadas con otros tipos de relaciones como las familiares, sexuales, económicas y productivas en las que juegan un papel condicionante y condicionado. La manera en la que se ejerce el poder de unas personas sobre otras está determinada por condiciones de identidad y factores como edad, etnia, nacionalidad, género, orientación e identidad sexual, religión, discapacidad, estado migratorio, nivel de estudios, clase social, entre otras.

El ejercicio del poder se refleja en la presencia de relaciones asimétricas o desiguales, y/o situaciones violentas, donde una persona se sitúa en una posición de desventaja frente a otra.

Por lo que hace a la diferenciación binaria entre hombres y mujeres, debe tenerse presente que no es la distinción en sí misma la que crea una distribución desigual de poderes. Lo que origina inequidad en la

distribución es la valoración desigual que se hace de las personas en función del sexo que les fue asignado al nacer², lo cual está vinculado con normas sociales y culturales sobre lo que cada uno de los sexos debe o no debe hacer, y lo que se espera de ellas y ellos.

8.4 Sistema Patriarcal

Es un orden social basado en la división sexual y en un conjunto de acciones y relaciones estructuradas de acuerdo con el poder³. En este sistema el grupo de las mujeres se encuentra subordinado al de los hombres, en tanto son percibidas como desiguales e incluso inferiores. Esta división tiene como consecuencia la asignación de actividades y relaciones específicas, dependiendo del lugar que se ocupa dentro de la estructura jerárquica.

Una característica del sistema patriarcal es que se encuentra presente en todos los aspectos de la vida diaria, tanto en el ámbito público como el privado. La forma en que ha logrado permear cada uno de los espacios de la actividad humana, ha sido mediante prácticas sociales que replican una y otra vez la dinámica de dominación-subordinación, con lo cual se alimenta su legitimidad y se normalizan sus efectos.

8.5 Perspectiva de Género

De acuerdo al artículo 5 fracción IX de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la perspectiva de género es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres; se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género; fomenta la igualdad y equidad, así como el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

De acuerdo con la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, la perspectiva de género se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre

2 LAGARDE, M. (1997), *Género y Feminismo. Desarrollo Humano y democracia*, 2a. ed., Madrid, Grafistaff. Pág. 54

3 MILLET, K. (1970), *Política sexual*, trad. María Bravo García, 1a. ed., Madrid, Ediciones Cátedra, págs. 67-69

mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.

Mirar o analizar alguna situación desde la perspectiva de género permite entender que la vida de mujeres y hombres puede modificarse en la medida en que no está “naturalmente” determinada. Esta perspectiva ayuda a comprender más profundamente tanto la vida de las mujeres como la de los hombres y las relaciones que se dan entre ambos. Este enfoque cuestiona los estereotipos con que somos educados y abre la posibilidad de elaborar nuevos contenidos de socialización y relación entre los seres humanos. La perspectiva de género implica reconocer que una cosa es la diferencia sexual y otra cosa son las atribuciones, ideas, representaciones y prescripciones sociales que se construyen tomando como referencia a esa diferencia sexual.

8.6 Violencia de género

La violencia de género se deriva de las circunstancias históricas y sociales que se han normalizado generación tras generación; es una conducta vulneradora de derechos humanos, que promueve la discriminación y la desigualdad.

La particularidad de este tipo de violencia es que se encuentra motivada por el género, es decir, se ejerce contra mujeres por ser mujeres, contra hombres por ser hombres. En ese sentido, no todas las agresiones ejercidas contra las mujeres son necesariamente violencia por razón de género, lo que le da ese carácter es el hecho de basarse en el género como categoría relevante.

Esto es, la circunstancia que motiva los actos violentos es precisamente que la persona no se adapta a los parámetros sociales sobre cómo debe verse un hombre o una mujer, lo cual, es una manifestación de la construcción cultural de la diferencia sexual (el género).

8.7 Violencia por razón de género contra las mujeres

Es importante tener presente que la violencia por razón de género contra las mujeres puede presentarse tanto en la vida pública como en la vida privada. Uno de los problemas fundamentales de este tipo de violencia es que suele ser invisibilizada y normalizada, especialmente la que sucede en los ámbitos de relaciones familiares y de pareja, laborales y académicos, y en espacios públicos. Se trata de

una forma de agresión que se ha vuelto parte de la cotidianidad, a pesar de los esfuerzos por prevenirla y erradicarla.

De acuerdo con lo que ha destacado el Comité CEDAW, la violencia contra las mujeres es una forma de discriminación que inhibe su capacidad de gozar de sus derechos humanos en igualdad de condiciones frente a los hombres. Asimismo, ha enfatizado que este tipo de violencia afecta a las mujeres a lo largo de todo su ciclo de vida, de modo que es un problema extensivo a las niñas y adolescentes.

Esta circunstancia ha originado la necesidad de crear un marco específico de protección para las mujeres y las niñas, el cual tiene como uno de sus ejes centrales la erradicación de la violencia en su contra, la cual tiene un efecto expansivo que les impide gozar de sus derechos humanos en igualdad de condiciones.

En ese sentido, la fracción IV del artículo 5 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, señala que la Violencia contra las Mujeres es: Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público.

8.8 Tipos de violencia

Al respecto el artículo 10 de la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla, señala que los tipos de violencia Son las formas y manifestaciones en que se presenta la violencia contra las mujeres, y establece las siguientes:

Violencia física. Es todo acto que causa daño no accidental, por medio del empleo de la fuerza física, algún tipo de arma, objeto o sustancia que pueda provocar o no lesiones internas, externas, o ambas.

Violencia ácida. Es todo acto que causa daño no accidental, por medio del empleo de ácido o sustancia corrosiva, cáustica, irritante, tóxica o inflamable o cualquier otra sustancia que, en determinadas condiciones, pueda provocar o no lesiones internas, externas, o ambas.

Violencia psicológica. Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica de la víctima, la cual puede consistir en amenazas, negligencia, abandono, descuido reiterado, insultos, gritos, humillaciones, marginación y/o restricción a la autodeterminación, celotipia, devaluación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo o cualquier otra que conlleve a la víctima a la

depresión, aislamiento, desvalorización, anulación de su autoestima e incluso al suicidio.

Violencia económica. Es toda acción u omisión 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.

Violencia patrimonial. Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en la sustracción, retención, destrucción, transformación o distracción de objetos, bienes, valores, derechos u obligaciones o cualquier otro tipo de documentos comunes o propios de la víctima destinados a satisfacer sus necesidades.

Violencia sexual. Es cualquier acto que degrade, dañe o lesione el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima, por tanto, atenta contra su integridad física, libertad y/o dignidad. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto.

Violencia vicaria. Es todo acto u omisión intencional, con el objeto de causar daño a la víctima a través del perjuicio, maltrato, descuido y/o manipulación de las hijas y los hijos; así como el daño o menoscabo del vínculo filial con la víctima. Es una manifestación de violencia por parte de quien mantiene o mantuvo una relación afectiva o sentimental de pareja con la víctima, que por sí o por interpósita persona, utiliza a las hijas y los hijos de la víctima como instrumento para causarle daño.

Se considera como violencia vicaria equiparada la que se realice hacia un, ascendiente directo por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, dependiente económico de la víctima, o un adulto mayor que se encuentre al cuidado de la víctima.

Cualquier otro tipo análogo que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.

8.9 Modalidades de la violencia

De acuerdo a la Ley para el Acceso de las Mujeres Víctimas de Violencia del Estado de Puebla, las modalidades de violencia son las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres.

Al respecto, diversos numerales de la misma, describen las modalidades vigentes:

Violencia familiar. La violencia contra las mujeres en el ámbito familiar es el acto de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica, sexual, obstétrica o cualquier otra de naturaleza análoga a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuando el agresor tenga o haya tenido una relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato, cualquier otra relación de afectividad, convivencia conjunta, encauzada o que tenga como resultado constituir una relación de matrimonio o concubinato.

Violencia en el ámbito laboral o docente. La violencia contra las mujeres en el ámbito laboral o docente, consiste en el ejercicio abusivo de cualquier facultad que sitúe a la mujer en un plano de subordinación, o bien, cualquier omisión en el cumplimiento de determinadas obligaciones suficiente, dolosa y motivada por razones de género, que menoscabe los derechos laborales de la mujer, que pueda dañar su salud e integridad física, psíquica, libertad o seguridad, así como su desarrollo profesional, académico o análogo, y que se ejerce por personas con quienes tiene un vínculo laboral, docente o análogo, independientemente de la relación jerárquica.

Violencia en el ámbito de la comunidad. Consiste en los actos individuales o colectivos, motivados por razones de género, tendentes a transgredir sus derechos humanos, así como denigrar, discriminar, marginar o excluirlas de cualquier ámbito en el que se desarrollen.

Violencia obstétrica. Es toda acción u omisión por parte del personal médico y de salud que dañe, lastime, denigre, o cause la muerte a la mujer durante el embarazo, parto y puerperio, así como la negligencia en su atención médica que se exprese en un trato deshumanizado, en un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, considerando como tales la omisión de la atención oportuna y eficaz de las emergencias obstétricas; practicar el parto por vía de cesárea, sin que cumpla con los criterios médicos acordes a la normatividad oficial en ésta materia; el uso de métodos anticonceptivos o esterilización sin que medie el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer, obstaculizar sin causa médica justificada el apego precoz del niño o niña con su madre, negándole la posibilidad de cargarlo y amamantarlo inmediatamente después de nacer.

Violencia institucional. Son los actos u omisiones de las y/o los servidores públicos del Estado o de los municipios que tengan por objeto o por resultado discriminación, impedir el reconocimiento, goce o ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres, así como su

acceso a políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicarlos diferentes tipos de violencia.

Violencia política. Es toda acción u omisión, incluida la tolerancia, basada en elementos de género y ejercida dentro de la esfera pública o privada, que tenga por objeto o resultado limitar, anular o menoscabar el ejercicio efectivo de los derechos políticos y electorales de una o varias mujeres, el acceso al pleno ejercicio de las atribuciones inherentes a su cargo, labor o actividad, el libre desarrollo de la función pública, la toma de decisiones, la libertad de organización, así como el acceso y ejercicio a las prerrogativas, tratándose de precandidaturas, candidaturas, funciones o cargos públicos del mismo tipo.

Violencia feminicida. Es la manifestación extrema de violencia contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en cualquier ámbito, integrada por una serie de conductas misóginas que pueden implicar impunidad y originar la muerte.

Violencia digital. Son los actos de acoso, hostigamiento, amenazas, intimidación, exhibición, insultos, vulneración de datos, mensajes de odio, o divulgación de información, textos y publicación de fotografías, videos, impresiones gráficas o sonoras, verdaderas, falsas o alteradas, de contenido violento, erótico o sexual, que se realice sin el consentimiento, empleando las Tecnologías de la Información y la Comunicación, plataformas de internet, redes sociales, aplicaciones, servicios de mensajería instantánea, correo electrónico o cualquier otro espacio digital, que atente contra la integridad, la intimidad, la libertad, la vida privada o transgreda algún derecho humano de las mujeres o de sus familias.

Violencia en el noviazgo. Es todo acto intencional dirigido a dominar, someter, controlar o agredir de manera física, psicológica o sexual, a la mujer adolescente o adulta con quien se tiene una relación de hecho, afectiva, de romance, enamoramiento o noviazgo, con el objeto de ejercer presión, manipulación o maltrato.

8.10 El modelo ecológico de violencia (Heise, 1998)

El modelo ecológico se ha construido para ayudar a comprender la naturaleza polifacética de la violencia. Este modelo fue introducido a fines de los años setenta y se aplicó inicialmente al maltrato de personas menores de edad y, posteriormente, a la violencia juvenil.

En fechas más recientes, los investigadores lo han usado para comprender la violencia de pareja y el maltrato de las personas adultas mayores. El modelo explora la relación entre los factores

individuales y contextuales y considera la violencia como el producto de muchos niveles de influencia sobre el comportamiento.

El nivel individual:

El primer nivel del modelo ecológico pretende identificar los factores biológicos y de la historia personal que influyen en el comportamiento de una persona. Además de los factores biológicos y personales en general, se consideran otros factores tales como la impulsividad, el bajo nivel educativo, el abuso de drogas y los antecedentes de comportamiento agresivo o de haber sufrido maltrato. En otras palabras, este nivel del modelo ecológico centra su atención en las características del individuo que aumentan la probabilidad de ser víctima o perpetrador de actos de violencia.

El nivel de las relaciones:

El segundo nivel del modelo ecológico indaga el modo en que las relaciones sociales cercanas, por ejemplo, las amistades, la pareja y los miembros de la familia, aumentan el riesgo de convertirse en víctima o en perpetradores de actos violentos. En los casos de la violencia infligida por la pareja y del maltrato de la niñez, por ejemplo, la interacción casi diaria o el compartir el domicilio con un agresor puede aumentar las oportunidades para que se produzcan encuentros violentos. Dado que los individuos están unidos en una relación continua, es probable que la víctima sea reiteradamente maltratada por la persona agresora.

El nivel de la comunidad:

El tercer nivel del modelo ecológico examina los contextos de la comunidad en los que se inscriben las relaciones sociales, como la escuela, el lugar de trabajo y el vecindario, y busca identificar las características de estos ámbitos que se asocian con ser víctimas o perpetradores de actos violentos. La frecuente movilidad de residencia, la heterogeneidad y una densidad de población alta son ejemplos de tales características y cada uno se ha asociado con la violencia.

De igual manera, es más probable que las comunidades aquejadas por problemas como el tráfico de drogas, el desempleo elevado o el aislamiento social generalizado, por ejemplo, cuando las personas no conocen a sus vecinos o no tienen ninguna participación en las actividades locales, experimenten hechos de violencia. Las investigaciones sobre la violencia muestran que determinados ámbitos comunitarios la favorecen más que otros, por ejemplo, las zonas de pobreza o deterioro físico o donde hay poco apoyo institucional.

El nivel social:

El cuarto y último nivel del modelo ecológico examina los factores sociales más generales que determinan las tasas de violencia. Se incluyen aquí los factores que crean un clima de aceptación de la violencia, los que reducen las inhibiciones contra ésta y los que crean y mantienen las brechas entre distintos segmentos de la sociedad, o generan tensiones entre diferentes grupos o países. Entre los factores sociales más generales figuran:

Normas culturales que apoyan la violencia como una manera aceptable de resolver conflictos. Normas que asignan prioridad a la patria potestad por encima del bienestar de hijas e hijos. Normas que refuerzan el dominio masculino sobre las mujeres y las niñas.

Entre los factores más generales también cabe mencionar las políticas sanitarias, educativas, económicas y sociales que mantienen niveles altos de desigualdad económica o social entre distintos grupos de la sociedad. El modelo ecológico destaca las causas múltiples de la violencia y la interacción de los factores de riesgo que operan dentro de la familia y en los ámbitos social, cultural y económico más amplios. En un contexto de desarrollo, el modelo ecológico indica también el modo en que la violencia puede ser causada por diferentes factores en distintas etapas de la vida.

8.11 Dinámica de la violencia

La violencia que se ejerce sobre las mujeres en el marco de las relaciones de pareja o de afectividad, es un fenómeno muy complejo con consecuencias muy graves y sobre múltiples sujetos de la convivencia, ya que confluyen en este ámbito vínculos jurídicos y afectivos, dependencias emocionales y económicas y, en la mayoría de los casos, hijos e hijas en común y una relación de convivencia entre la persona agresora y la mujer.

En el ámbito doméstico, el maltrato hacia las mujeres se desarrolla generalmente siguiendo unas pautas concretas que se han ido identificando, para su mejor comprensión, a través de teorías como la Escalada de la violencia y el ciclo de la violencia, que se mencionan a continuación:

Escalada de la violencia

Se define como un proceso paulatino y ascendente de etapas en las que la intensidad y la frecuencia de las violencias va incrementando a medida que pasa el tiempo.

Comienza con conductas, generalmente de abuso psicológico bajo la apariencia y expresión, por parte de la persona agresora, de actitudes de cuidado y protección, difíciles de percibir por su apariencia amorosa o normalizada, pero que van reduciendo la seguridad y la confianza de las mujeres en sí mismas y su capacidad de reacción.

Se trata de conductas restrictivas y controladoras, que van minando su autonomía, a la vez que la sitúan en condiciones de dependencia y aislamiento. Un ejemplo son los celos, la vigilancia, la censura sobre la ropa, amistades o actividades, el control de los horarios, las salidas fuera de la casa, etc. Habitualmente estas conductas, que suelen ser la antesala de la violencia física, no se perciben por parte de las mujeres como agresivas, sino como manifestaciones del carácter de la pareja o de rasgos masculinos por excelencia (rol dominante y/o protector a un tiempo) que se han interiorizado como normales a través de los procesos de socialización en la familia, la escuela o la calle, por lo que su importancia suele ser minimizada y son admitidas tácitamente, lo que genera a las mujeres situaciones de indefensión aprendida y vulnerabilidad.

El aumento progresivo de la violencia, hasta llegar a la violencia física e incluso a la violencia feminicida, puede extenderse a lo largo de un prolongado periodo de tiempo, durante el cual se incrementa la pérdida de referencias, autoestima, seguridad personal e independencia de manera que es difícil para las mujeres víctimas percibir y entender el significado y la trascendencia del proceso en el que están inmersas, así como el riesgo que corren.

Es importante que las mujeres sean conscientes de la peligrosidad y de la necesidad de protegerse a sí mismas y, en su caso, a sus hijas e hijos, así como de la imposibilidad para corregir, controlar o cambiar las conductas de la persona agresora.

Ciclo de la violencia

Leonor Walker, psicóloga y activista feminista norteamericana en 1979 en su libro *The battered woman*, desarrolló el concepto de Ciclo de la Violencia, donde describió su carácter cíclico e identificó tres fases o momentos de acuerdo al tiempo e intensidad (Zambrano, 2018):

Fase de acumulación de tensión

Se caracteriza por una escalada gradual de la fricción y los conflictos en la pareja. El hombre violento expresa hostilidad, pero no en forma explosiva; la mujer intenta calmar, complacer o evitar las molestias a su agresor, tratando de controlar la situación.

Fase del Episodio agudo

Es en este momento en que se hace totalmente visible la agresión, la mujer tiene pruebas para denunciar y motivación para solicitar ayuda y terminar el abuso, sin embargo, el temor puede impedir que ésta tome las acciones pertinentes.

Fase de Luna de Miel

El hombre violento suele mostrar arrepentimiento y pedir perdón, hace promesas de cambio y muestra afecto exacerbado. Tras el cambio aparente, la mujer puede justificar a su pareja y permanecer a su lado, pasando por alto el episodio violento. Si han denunciado suelen retirar la denuncia y justificar los hechos ante sí mismas y su círculo cercano.

La reiteración del ciclo aumenta la violencia espaciando los momentos conciliatorios y repitiendo la escalada. (Glosario para la Igualdad, INMUJERES).

8.12 Factores que dificultan la ruptura

Además de comprender la dinámica de la violencia comprendida en la escalada de la violencia y el ciclo de la misma, es importante considerar los factores que pueden influir en la dificultad para abandonar una relación violenta, pudiendo citar los siguientes:

- Sistema de creencias tradicionales sobre roles de género.
- Normalización del uso de la violencia dentro de la familia.
- Dependencia económica de la pareja y falta de apoyos sociales.
- Factores relacionados con la dinámica y ciclo del maltrato.
- Atribuciones sobre la causa del maltrato.
- Compromiso o autorresponsabilización en el cese de la violencia.
- Creencia en el poder del amor (mito del amor romántico).
- Disminución de la capacidad de afrontamiento.
- Miedo al acoso y a las represalias de la persona agresora.
- Persuasión coercitiva y «lavado de cerebro».
- Síndrome de Indefensión aprendida.
- Síndrome de Estocolmo.
- Aislamiento social.

8.13 Procesos que dificultan la comprensión del fenómeno de la violencia de género contra las mujeres y su identificación

Existen tres procesos que dificultan la comprensión, el reconocimiento y la respuesta a la violencia de género contra las mujeres: La invisibilización, la legitimación o justificación y la naturalización de la violencia (tolerancia social).

Se invisibiliza la violencia de género contra las mujeres cuando se normaliza y se resta importancia a ésta, considerándola como algo habitual que siempre ha existido. Este discurso la incorpora como parte de una violencia general, connatural al ser humano; reduce las agresiones sexistas a la violencia y equipara la estructural y de género del hombre hacia la mujer con las agresiones puntuales de la mujer hacia el hombre. Este proceso diluye la magnitud de la violencia de género en la aceptación irremediable de una presunta agresividad natural del ser humano. Desde esta perspectiva, la invisibilización de la violencia de género contra las mujeres es correlato de la falta de valor del rol femenino y la representación social de las mujeres.

Se legitima y justifica la violencia de género contra las mujeres cuando se vincula a procesos presuntamente coyunturales de las personas agresoras: precariedad laboral, desempleo o presión laboral por exceso o responsabilidad; conductas adictivas de consumo (alcohol y drogas); patologías mentales o falta de autocontrol por celos o irritabilidad; e incluso, llega a asociarse a conductas presuntamente provocadoras por parte de las mujeres (forma de vestir, presión psicológica, relaciones sociales, autonomía económica, éxito profesional, etc.)

La legitimación y la justificación de la violencia de género son correlatos del valor del rol masculino y la representación social de los hombres.

Se naturaliza la violencia de género transmitiendo y consolidando en la sociedad determinados discursos, creencias o mitos que desvirtúan la verdadera dimensión del problema y que minimizan la gravedad de las actitudes sexistas, pese a que pueden provocar la muerte de las mujeres agredidas. (Poblana segura, recuperado de <https://poblanasegura.puebla.gob.mx/violencia>).

Estos discursos operan como argumentos en la naturalización o normalización de la violencia que se ejerce, ya que con ellos se intenta dar una explicación no racional a la realidad.

8.14 Micromachismos

En el documento *Micromachismos: La violencia invisible en la pareja* (Bonino, 1991), el término micromachismos da nombre a prácticas y mecanismos sutiles de dominación que suelen aprenderse desde la niñez. Son prácticas de violencia que surgen en la vida cotidiana y que son naturalizados, legitimados e invisibilizados que se realizan de manera consciente o no. Son llamados “micro” por su naturaleza casi imperceptible, por lo que estas conductas machistas son toleradas y reproducidas tanto por hombres como por mujeres, perpetuando roles y estereotipos de género que obstaculizan el equitativo acceso a oportunidades y el ejercicio de derechos.

Los micromachismos comprenden un amplio abanico de maniobras interpersonales que impregnan los comportamientos masculinos en lo cotidiano. En la pareja, se manifiestan como formas de presión de baja intensidad más o menos sutil, con las que los varones intentan, en todos o en algunos ámbitos de la relación (y como en todas las violencias de género) imponer y mantener el dominio y su supuesta superioridad sobre las mujeres; reafirmar o recuperar dicho dominio sobre las mujeres que se “rebela” de “su” lugar en el vínculo; resistirse al aumento de poder personal o interpersonal de la mujer con la que se vincula, o aprovecharse de dichos poderes y aprovecharse del “trabajo cuidador” de la mujer.

Es decir, los micromachismos son micro abusos y microviolencias que procuran que los hombres mantengan su propia posición de género creando una red que sutilmente atrapa a las mujeres, atentando contra su autonomía personal. Son la base y el caldo de cultivo de los demás tipos de violencia (psicológica, ácida, física, económica, patrimonial, sexual y vicaria) y son las “armas” masculinas más utilizadas con las que se intenta imponer sin consensuar el propio punto de vista o razón.

Su objetivo es anular a las mujeres, forzándolas a una mayor disponibilidad e imponiéndoles una identidad “al servicio del varón”, con modos que se alejan mucho de la violencia tradicional, pero que tienen a la larga sus mismos objetivos y efectos: perpetuar la distribución injusta para las mujeres de los derechos y oportunidades.

Algunos micromachismos son conscientes y otros se realizan con la “inocencia” del hábito inconsciente. Con ellos los varones no solo intentan instalarse en una situación favorable de poder, sino que internamente buscan la reafirmación de su identidad masculina - asentada fuertemente en la creencia de superioridad y en la necesidad

de control- así como satisfacer deseos de dominio y de ser objeto de atención exclusivo de la mujer. (Bonino, 1991).

8.15 Amor romántico

Es un modelo de conducta amorosa que refuerza una idea sobre “el significado del amor” y sobre qué sentimientos o emociones deben sentirse. Esta idea ha sido transmitida a través de canciones, novelas, películas, anuncios, libros, etc.

El mito del amor romántico puede hacer que se inicie un proceso de dependencia y se soporte violencia, dado que una de sus ideas es que “el amor todo lo puede y lo soporta”, debido a eso, las personas pueden normalizar y naturalizar acciones destructivas.

En ese sentido, podemos identificar tres mitos del amor romántico que fundamentan su existencia:

Mito 1: “El amor todo lo puede”

Creencia del cambio por amor: Creer que las personas pueden cambiar por amor. Esto, puede llevar a aceptar y tolerar comportamientos de la pareja claramente ofensivos, con la esperanza de que en algún momento van a cambiar.

Creencia de la omnipotencia: Creer que el amor puede superar todos los obstáculos que surjan en una relación. Puede generar dificultades al usarse como una excusa para no modificar determinados comportamientos o actitudes o mal interpretar conflictos de pareja.

Normalización del conflicto: Creer que todo lo que suceda en la relación, independientemente de su gravedad, es propio del proceso de adaptación y algo normal de que suceda.

Creencia de la compatibilidad del amor y el maltrato: Considerar que amar es compatible con dañar o agredir.

Creencia de que el amor lo perdona/aguanta todo: Se usan argumentos basados en el chantaje para manipular la voluntad de la pareja (sobreviviente) imponiéndole los criterios propios “si no me perdonas” es porque “no me amas de verdad”.

Mito 2: “El amor verdadero predestinado”

Creencia de la media naranja: Se cree que elegimos a la pareja que “tenemos” predestinada y que, en el fondo, es la única elección posible.

Creencia de complementariedad: Va relacionado a la necesidad del amor de pareja para sentirse completo/a o felices en la vida.

Idea del razonamiento emocional: Parte de la idea de que una persona cuando está enamorada de otra, es porque hay una “química especial” que produce tal “enamoramiento” y está dirigida hacia ella en concreto, haciéndola “nuestra alma gemela”.

Creencia de que sólo hay un amor “verdadero” en la vida: Se cree que solo se quiere de verdad una vez y si se deja pasar nunca más se volverá a enamorar.

Mito 3: “El amor es posesión y exclusividad”

Creencia del matrimonio: Se considera que el amor obligatoriamente debe conducir a la unión de matrimonio civil o religioso.

Creencia de que los celos son una muestra de amor: Va ligada a la concepción del amor como posesión de la otra persona.

Creencia de la fidelidad y de la exclusividad: Generalmente refuerza la idea de apropiación de la otra persona y principalmente se obliga a que las mujeres cumplan con esta creencia. (CuentaNos.org, recuperado de <https://elsalvador.cuentanos.org/es/articles/5874951594141>).

8.16 Derecho a una vida sin violencia

El derecho a una vida libre de violencia es la prerrogativa que se tiene como mujer a que ninguna acción u omisión, basada en el género, cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público.

Como mujer también se tiene derecho al reconocimiento, goce, ejercicio y protección de derechos humanos, libre de comportamientos y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad. En este sentido, se tiene derecho a que se respete la vida; la integridad física, psíquica y moral; la libertad y seguridad personales; a no ser sometida a torturas; a la protección de la familia; a la igualdad ante la ley; a la libertad de asociación, creencias y religión; a ejercer los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales; a estar libre de discriminación; a no ser educada y valorada bajo patrones estereotipados, entre otros.

Las autoridades deben tomar todas las medidas apropiadas para garantizar, sin discriminación alguna, la igualdad entre hombres y mujeres en el ejercicio y el goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales en todas las esferas. Asimismo, deben condenar la violencia contra las mujeres y aplicar todas las medidas apropiadas para eliminarla.

Las autoridades deberán prevenir, investigar y sancionar la violencia contra las mujeres; incluir en su legislación interna normas penales, civiles y administrativas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres; adoptar medidas jurídicas para que las personas agresoras se abstengan de hostigar, intimidar, amenazar, dañar o poner en peligro la vida de las mujeres, su integridad o propiedad, y modificar prácticas jurídicas o consuetudinarias que respalden la persistencia o la tolerancia de la violencia contra las mujeres, entre otras obligaciones.

8.17 Empoderamiento de las Mujeres

El artículo 5, fracción X de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia establece que se entiende que el empoderamiento de las mujeres es un proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de conciencia, inclusión, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.

En cuestión económica cuando hablamos de empoderamiento nos referimos a una mayor autonomía para las mujeres, a su reconocimiento y a la visibilidad de sus aportaciones. El empoderamiento de las mujeres implica que participen plenamente en todos los sectores y a todos los niveles de la actividad económica para construir economías fuertes, establecer sociedades más estables y justas, alcanzar los objetivos de desarrollo, sostenibilidad y derechos humanos y mejorar la calidad de vida de las familias.

El acceso de las mujeres a los recursos económicos y financieros y al control sobre ellos es decisivo para lograr la igualdad sustantiva, el empoderamiento de la mujer, y para el crecimiento económico de nuestro País.

La Organización de las Naciones Unidas ha señalado que datos empíricos de diversos países muestran que incrementar la proporción de los ingresos del hogar controlados por las mujeres, procedentes de lo que ganan ellas mismas o de transferencias de dinero, modifica los patrones de gasto en formas que benefician a hijas e hijos, y a las comunidades enteras.

8.18 Igualdad de género

Se define como “la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, y las niñas y los niños”.

La igualdad no significa que las mujeres y los hombres sean lo mismo, sino que los derechos, las responsabilidades y las oportunidades no dependen del sexo con el que nacieron. La igualdad de género supone que se tengan en cuenta los intereses, las necesidades y las prioridades tanto de las mujeres como de los hombres, reconociéndose la diversidad de los diferentes grupos de mujeres y de hombres.⁴

8.19 Igualdad Sustantiva

La igualdad es un valor que supone que todas las personas son dignas de gozar de libertad y de ejercer todos los derechos que le son inherentes en su calidad de seres humanos. Es también una aspiración que implica erradicar una larga historia de desigualdades por motivos raciales, étnicos y de género que limitan el ejercicio de derechos humanos.

La idea de igualdad ha inspirado movimientos sociales para reivindicarla, ejercicios analíticos para conceptualizarla y la elaboración de estrategias orientadas a alcanzarla.

En lo que respecta a la igualdad entre mujeres y hombres, uno de los avances en la materia se plasma en el concepto de igualdad sustantiva, el cual se empleó en el año 2004 por el Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer (CEDAW) para señalar la insuficiencia de la igualdad formal y apuntar la necesidad de desarrollar estrategias para que la igualdad sea un hecho material y vivido por las mujeres.

“La igualdad sustantiva supone la modificación de las circunstancias que impiden a las personas ejercer plenamente sus derechos y tener acceso a oportunidades de desarrollo mediante medidas estructurales, legales o de política pública”.

Una de las circunstancias que requiere ser modificada es el hecho de que el trabajo doméstico recaiga principalmente en las mujeres, pues cuando las mujeres cumplen una jornada laboral remunerada, el trabajo doméstico de su hogar les implica una doble carga que puede impedir su desarrollo profesional. Y, cuando sólo se dedican al trabajo doméstico, no reciben ninguna retribución y ello obstaculiza su libertad e independencia económica.

4 Oficina del Asesor Especial en Cuestiones de Género y Adelanto de la Mujer (OSAGI) <http://www.un.org/womenwatch/osagi/conceptsanddefinitions.htm> (en inglés).

La igualdad sustantiva se define como “el acceso al mismo trato y oportunidades para el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales”.

Se observa que la igualdad sustantiva hace explícita la necesidad de que, además de proclamar la igualdad entre mujeres y hombres en el marco jurídico, es necesario que los gobiernos implementen políticas y programas públicos eficaces orientados a mejorar las oportunidades y condiciones de las mujeres para el ejercicio de derechos humanos. De manera más específica, la CEDAW señala que para lograr la igualdad sustantiva:

“Los Estados Partes tienen la obligación de garantizar que no haya discriminación directa ni indirecta contra la mujer en las leyes y que, en el ámbito público y el privado, la mujer esté protegida contra la discriminación —que puedan cometer las autoridades públicas, los jueces, las organizaciones, las empresas o los particulares— por tribunales competentes y por la existencia de sanciones y otras formas de reparación. La segunda obligación de los Estados Partes es mejorar la situación de facto de la mujer adoptando políticas y programas concretos y eficaces.

En tercer lugar, los Estados Partes están obligados a hacer frente a las relaciones prevalecientes entre los géneros y a la persistencia de estereotipos basados en el género que afectan a la mujer no sólo a través de actos individuales sino también porque se reflejan en las leyes y las estructuras e instituciones jurídicas y sociales”.

Una medida clave para alcanzar la igualdad sustantiva es reconocer y hacerse cargo de las desventajas históricas que enfrentan las mujeres y que condicionan una menor aptitud para el goce y ejercicio de sus derechos. Desventajas que van desde las dificultades para cumplir horarios laborales que no toman en cuenta las responsabilidades familiares hasta vivir la pandemia por COVID 19 con mayor sobrecarga de labores domésticas, estrés y riesgo a ser víctima de violencia.

Se trata de desventajas que derivan de sistemas de prácticas y creencias que desplazan a las mujeres de ámbitos en los que han prevalecido los varones y que condicionan la efectividad para la igualdad de una ley o política aun cuando ésta no sea explícitamente discriminatoria.

Por ejemplo, una norma que limita el alcance de los beneficios sociales a las personas que trabajan tiempo parcial, respecto de aquellas que trabajan tiempo completo, parece razonable y justificado.

No hay una discriminación directa, sin embargo, ¿qué pasa si 70% de quienes trabajan tiempo parcial son mujeres?, ¿si ellas optan por este tipo de empleo justamente porque el mandato de género las determina a tratar de combinar eficientemente el trabajo remunerado con el trabajo de cuidado del hogar y la familia? Entonces, la aplicación de esta norma, aparentemente neutral y razonable, sí implicaría una distinción injusta por razón de género, la cual tendría como resultado un menoscabo en el goce y ejercicio del derecho a la seguridad social.

Otra estrategia para alcanzar la igualdad son las medidas de acción afirmativa o medidas especiales de carácter temporal para acelerar la igualdad. Este tipo de medidas se orientan a favorecer el acceso de las mujeres a espacios o derechos en lo que tradicionalmente han sido excluidas.

Un ejemplo de medida de acción afirmativa son las cuotas de género que obligan a los partidos políticos a inscribir un porcentaje mínimo de candidaturas de mujeres en los puestos de elección popular, toda vez que ellas han sido históricamente segregadas de la esfera política y se han visto obstaculizadas en el ejercicio de sus derechos políticos en virtud de los mandatos de género.

El logro de la igualdad sustantiva es una responsabilidad que los gobiernos deben asumir a través de acciones públicas y coherentes con los derechos humanos que atiendan las desigualdades entre mujeres y hombres, y aceleren los resultados de igualdad. Sin duda, se trata de un ideal que requiere medidas complejas y estructurales para atender un problema social e histórico (la desigualdad) que es vivido por las personas en su día a día.

8.20 Efectos psicológicos asociados a las mujeres sobrevivientes de violencia de género.

Hirigoyen⁵ señala dos fases en las consecuencias de la violencia. En la primera fase, llamada “de dominio”, la mujer está confusa y desorientada, atribuyendo al agresor aspectos positivos que le permiten negar la realidad.

La segunda fase, a largo plazo, se refiere a las etapas por las que pasan las víctimas a partir del momento en que se dan cuenta del tipo de relación en la que están inmersas. Durante esta fase, las mujeres pasan del choque inicial en el que se sienten heridas, estafadas y avergonzadas, a un estado de apatía, normalización, cansancio y desinterés.

⁵ Hirigoyen, Marie-France (2006). Mujeres maltratadas. Los mecanismos de la violencia en la pareja. Barcelona: Paidós

Es común que entre las mujeres sobrevivientes de violencia se presenten uno o varios de los efectos psicológicos que a continuación se mencionan:

- Síndrome de Indefensión Aprendida: Es la condición por la cual una persona se inhibe ante situaciones aversivas o dolorosas cuando las acciones para evitarlo no han sido fructíferas, terminando por desarrollar pasividad.

Principales síntomas:

- Interiorización del machismo
- Aceptación pasiva del maltrato
- Justificación el maltrato
- Dependencia emocional
- Sentimiento de subordinación
- Abatimiento
- Miedo
- Estrés
- Síndrome de la Mujer Maltratada La Dra. Walker, expone que el maltrato continuado genera en la mujer un trastorno patológico de adaptación denominado el Síndrome de la Mujer Maltratada. Walker analiza el síndrome, basándose en su teoría del ciclo de la violencia (1994) y en la teoría de indefensión aprendida de Seligman (1975). Afirma que el síndrome de mujer maltratada consiste en el patrón de los signos y síntomas que se producen después de que una mujer ha sido física, sexual y/o psicológicamente abusada en una relación íntima, donde se ejerce poder y control.

Principales síntomas:

- Indefensión Aprendida
- Trastorno de Estrés Postraumático
- Vivencias catastróficas
- Miedo a represalias
- Ansiedad
- Estado de alerta constante
- Trastornos alimenticios
- Trastornos en ciclo de sueño

- Dificultad en el manejo y expresión de las emociones
- Abuso de sustancias
- Violencia familiar
- Irritación constante
- Autolesiones
- Ideas suicidas
- Intentos suicidas
- Rechazo a la sexualidad
- Atención dispersa
- Cambios en el estado de ánimo
- Somatizaciones
- Afectaciones en la salud
- Trastornos Depresivos: Es un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración. Puede llegar a hacerse crónica o recurrente y dificultar sensiblemente el desempeño en el trabajo o la escuela y la capacidad para afrontar la vida diaria. En su forma más grave, puede conducir al suicidio. (OMS)

Principales síntomas

- Dificultad para dormir
- Dificultad para permanecer tranquila
- Fatiga o sin energía
- Culpable e inútil
- Dificultada para concentrarse o tomar decisiones
- Desesperanza
- Perdida o aumento del apetito
- Fatiga o disminución de la energía
- Cansancio y agotamiento
- Duelo
- Abuso de sustancias
- Desorientación

- Distorsión de la percepción
- Falta de aliño personal

*Si la depresión avanza a Mayor o Psicótica, puede haber presencia de alucinaciones visuales y/o auditivas

• Trastorno de estrés postraumático: Las secuelas físicas y psicológicas tras la exposición a un evento traumático, los síntomas tienen que durar más de un mes y pueden comenzar hasta meses después del trauma.

Principales síntomas:

- Re experimentación del acontecimiento traumático
- Evitación de estímulos relacionados con el trauma
- Embotamiento mental
- Amnesia selectiva
- Dificultad para concentrarse
- Vivencias catastróficas
- Miedo a las represalias
- Aislamiento
- Alteración en ciclo de sueño
- Particularmente irritable
- Estado de hiperactivación
- Ansiedad
- Sentimientos de culpa
- Pérdida de interés en actividades placenteras
- Dificultad para tomar decisiones
- Negación y evasión
- Ideas e Intentos Suicidas: El suicidio es definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como el acto deliberado de quitarse la vida. Su prevalencia y los métodos utilizados varían.

Principales síntomas

- Aislamiento
- Cambios repentinos de estado de ánimo
- Pérdida de interés en actividades placenteras

- Falta de aliño personal
- Alteración en ciclo de sueño
- Pérdida o aumento de apetito
- Abuso de alcohol o sustancias
- Involucrarse en actividades riesgosas
- Desesperanza
- Sentimiento de inutilidad
- Baja autoestima
- Depresión
- Autolesiones
- Violencia
- Síntomas maniacos
- Impulsividad
- Síndrome de Estocolmo: Se trata del vínculo afectivo que desarrolla la víctima frente a su agresor. Esta situación puede llevar a la víctima a empatizar de tal modo con su agresor, que incluso llegue a apoyar su causa.

Principales síntomas

- Dependencia emocional
- Identificación con el agresor
- Baja autoestima
- Inseguridad personal
- Justifican su comportamiento
- Trastorno psicósomático: Las “somatizaciones” (quejas de sintomatología física que traducen un malestar emocional), están englobadas, generalmente, dentro de los trastornos somatomorfos y se mencionan con frecuencia como consecuencias de la Violencia Familiar sobre la salud entendiéndose como manifestaciones físicas del estrés generado por el maltrato.

Dentro de la patología psicósomática se mencionan frecuentemente fibromialgia, trastornos gastrointestinales, cefaleas, hipertensión, etc.

Principales síntomas

- Cansancio o falta de energía

- Cambios en ciclo de sueño
- Cambios en alimentación
- Rumiación mental
- Dolores de cabeza
- Aislamiento
- Cambio en actividades sociales
- Tics
- Cardiopatías
- Alergias
- Trastorno de metabolismo
- Ansiedad
- Estrés
- Negación
- Desesperanza
- Trastornos de ansiedad: Son los que comparten características de miedo y ansiedad excesivos, así como alteraciones conductuales asociadas. se diferencian entre sí según el tipo de objetos o situaciones que inducen el miedo, la ansiedad o las conductas evitativas, y según la cognición asociada. Pese a que los trastornos de ansiedad tienden a ser altamente comórbidos entre sí, pueden ser distinguidos a través de un análisis detallado del tipo de situaciones que se temen o se evitan y del contenido de los pensamientos o creencias asociados.

Principales síntomas:

- Preocupación excesiva y persistente.
- Palpitaciones.
- Sudoración.
- Ataques de pánico.
- Sensación de ahogo.
- Temblores.
- Malestares gastrointestinales.
- Sensación de dificultad para respirar.
- Aislamiento/ evitación para salir a espacios públicos.

- Dificultad para concentrarse.
- Inquietud.
- Alteraciones en el sueño.
- Disfunciones sexuales: Grupo de trastornos heterogéneos, típicamente caracterizados por una alteración clínicamente significativa de la capacidad de la persona para responder sexualmente o para experimentar placer sexual.

En los casos de violencia sexual, las principales manifestaciones psicopatológicas pueden aparecer con inmediatez al acontecimiento estresor, o bien, de manera más o menos diferida en el tiempo.

Las reacciones inmediatas al trauma se presentan fundamentalmente en las esferas emocional y cognitiva, dando lugar también a la aparición de otros síntomas psíquicos.

Principales síntomas

- Sexualidad compulsiva o extremadamente inhibida
- Disrupción de las relaciones sexuales
- Anulación de medidas de autoprotección
- Disminución del deseo y del interés, temor y evitación de las relaciones sexuales
- Re experimentación del acontecimiento traumático
- Inicio de conductas sexuales de riesgo
- Disfunción orgásmica
- Vaginismo no orgánico
- Dispareunia no orgánica

9. Características de los Refugios

La construcción de ciudadanía conlleva empoderamiento, es decir, un proceso mediante el cual las mujeres transitan de una situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estado de consciencia, autodeterminación y autonomía que se manifiesta en el ejercicio de sus derechos y libertades.

Es así que, ante una situación de violencia extrema en su hogar, las mujeres se ven obligadas a huir en búsqueda de un lugar seguro donde puedan resguardarse por un tiempo breve para proteger su integridad, su vida, la de sus hijas e hijos.

Los refugios forman parte de una red de servicios especializados dirigidos a apoyar a las mujeres víctimas de violencia y el auxilio que otorgan puede representar la diferencia entre la vida y la muerte para una mujer.

Un refugio es el espacio físico donde se brinda protección y atención especializada e interdisciplinaria a mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema; algunos pueden variar sus condiciones de operación, pero no su objetivo general.

Al respecto la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV), establece los servicios y atención integral especializada que deben proporcionar todos y cada uno de los refugios destinados para la protección y atención de mujeres y en su caso, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema.

Así también establece que la permanencia en el refugio será voluntaria y hasta por un término de tres meses, a menos de que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo, previa valoración del personal médico, psicológico y jurídico.

Los refugios operan con gran discreción por seguridad de las mujeres, sus hijas e hijos y del personal que las atiende, la ubicación y el personal que en ellos labora es absolutamente confidencial, de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) y la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla (LAMVLVEP) los refugios deberán ser lugares seguros para las víctimas, por lo que no se podrá proporcionar su ubicación a personas no autorizadas para acudir a ellos.

El propósito de la estancia es, primero salvaguardar la integridad física y psicológica de la víctima de violencia, segundo sanar y revertir los daños causados por la violencia, transformar la condición de la víctima a sobreviviente y fortalecer su autonomía para lograr su empoderamiento. Como segunda etapa, se busca favorecer el desarrollo de la víctima, apoyar en las decisiones que tomará día a día para la recuperación de su autonomía, hasta lograr el cumplimiento de la meta principal: vivir libre de violencia.

Por su parte, la “NOM-046-SSA2-2005 Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y la atención”, define refugio como “el 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 y que ofrece servicios de

protección y atención con un enfoque sistémico integral y con perspectiva de género. El domicilio no es del dominio público”.

El refugio previene y protege temporalmente a las mujeres de crímenes mayores, así como de las consecuencias de la violencia, como pueden ser la discapacidad, la mutilación, la pérdida irremediable de la salud mental, lesiones y padecimientos mal atendidos, suicidios e incluso feminicidios.

El refugio de esta Secretaría presta sus servicios las 24 horas del día, los 365 días del año; es un espacio confidencial, seguro, temporal y gratuito que proporciona servicio de hospedaje, alimentación, vestido, calzado; atención integral especializada de trabajo social, jurídica, psicología, psicología infantil, médica, enfermería, educativa y lúdica, desde la perspectiva de género y defensa de los derechos humanos, a efecto de facilitar herramientas que fortalezcan la seguridad personal de las mujeres, sus hijas e hijos y contribuyan al desarrollo de habilidades, destrezas y capacidades para que las mujeres tomen decisiones asertivas en el proceso personal y familiar para construir una vida libre de violencia.

9.1. Especificaciones de los servicios

- Hospedaje: Una habitación por familia, en algunos casos compartida, dependiendo del número de familias en el refugio, (la capacidad máxima del refugio es de 20 personas aproximadamente dependiendo del número de personas de cada núcleo familiar).
- Alimentación: Desayuno, comida y cena, alineadas en todo momento a los menús que promuevan un buen estado de nutrición, atendiendo en todo momento a las necesidades nutricionales específicas de las mujeres, sus hijas e hijos. (Se recomienda que sean planeadas por un especialista en nutriología).
- Vestido y calzado: Cambio de ropa, incluida la interior, zapatos y blancos (toallas, sábanas, entre otros).
- Capacitación: Para el desempeño de una actividad laboral y bolsa de trabajo.

9.2. Protección y Seguridad

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, basada en la

normatividad establecida por la Unidad de Protección Civil del Estado de Puebla.

Un 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 que las usuarias realizan a sus redes de apoyo a través de las líneas autorizadas y en presencia de personal de Refugio, restringirse las visitas y garantizar el acompañamiento de las víctimas cuando tengan que realizar gestiones fuera del refugio.

9.3. Objetivos de los Refugios

Objetivo general:

Salvaguardar la vida, la integridad física y psicológica, dar atención integral y especializada con perspectiva de género y derechos humanos, a las mujeres, sus hijas e hijos víctimas de violencia y proporcionar los elementos necesarios para su proceso de empoderamiento y autonomía, con el propósito de que recuperen su equilibrio emocional y puedan tomar mejores decisiones para vivir una vida libre de violencia.

Objetivos específicos

- Proporciona refugio seguro, para salvaguardar la vida, integridad física y psicológica de las mujeres, sus hijas e hijos, víctimas de violencia.
- Analizar y proyectar, una intervención focalizada adecuada para cada caso en específico, acorde con la evaluación y clasificación del daño causado por la violencia.
- Atender en su caso si hay lesiones o padecimientos físicos.
- Otorgar atención psicológica a las mujeres víctimas, a niñas y a niños.
- Dotar de herramientas que posibiliten a las víctimas directas e indirectas (testigos de la violencia) desactivar la reproducción de patrones de conductaviolentos.
- Suministrar orientación y atención jurídica especializada.
- Potenciar las destrezas, capacidades, habilidades y actitudes personales de las víctimas para que sean autosuficientes, autónomas e independientes en la toma de decisiones mediante el conocimiento de herramientas enfocadas a esos propósitos.

- Acompañar a las víctimas durante su proceso dentro del refugio, para que, al egresar, desarrollen un proyecto de vida sin violencia.
- Una vez que egresan del refugio, darles seguimiento, hasta lograr el objetivo primordial que es vivir libres de violencia.

10. Principios Éticos de los Refugios

- 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, siempre y cuando no requiera de atención especializada ni ponga en riesgo su vida o la de la población residente.
- Llevar a cabo acciones que estén alineadas a lo estipulado en los tratados internacionales, leyes, normas, reglamentos y legislación local vigente aplicable, para su buen funcionamiento.
- 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 y en su caso canalizar oportunamente, los casos de las mujeres con problemas psiquiátricos y/o con discapacidad extrema a la dependencia competente para su atención, sin responsabilidad para el refugio.
- Guardar la confidencialidad y comprometerse a no revelar la ubicación del refugio, así como el de la oficina central que conoce el paradero de la víctima, mediante la firma de 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 por los servicios otorgados.
- Mantener la confidencialidad de la información que se produzca al interior del refugio mediante una carta compromiso.
- Proporcionar atención y alternativas de autocuidado al personal del refugio de manera periódica.

- Evitar procedimientos de mediación o conciliación por ser inviables en unarelación de sometimiento entre el agresor y la víctima.
- Mostrar una actitud gentil, amable, 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.

11. Lineamientos del Modelo de Atención Integral en Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia Extrema

11.1 Perfil de las mujeres que no podrán ser atendidas en el refugio

- a. Mujeres que presenten patologías psiquiátricas y/o afectaciones neurológicas, que representen un riesgo para sí mismas y para la población resguarda en el refugio.
- b. Mujeres que presenten algún tipo de adicción, como alcoholismo, drogadicción, farmacodependencia, entre otras.
- c. Mujeres que tengan intentos homicidas o suicidas, a nivel de ideaciones recurrentes y actual o intentos recientes.
- d. Mujeres con enfermedades graves infectocontagiosas o afecciones que requieran de atención hospitalaria.

Los aspectos supra referidos serán identificados durante la Intervención de Dupla Especializada, donde la usuaria, a fin de determinar la viabilidad del ingreso del núcleo familiar.

Asimismo, en el caso de que la usuaria acuda con hijas o hijos, se realizará la valoración correspondiente con el personal especializado, a fin de identificar la presencia de los siguientes indicadores:

- a. Patologías psiquiátricas y/o afectaciones neurológicas, que representen un riesgo para ellas y ellos mismos o para la población resguarda en el refugio.
- b. Algún tipo de adicción, como alcoholismo, drogadicción, farmacodependencia, entre otras.
- c. Intentos homicidas o suicidas, a nivel de ideaciones recurrentes y actual o intentos recientes Mujeres con enfermedades graves infectocontagiosas.

d. Enfermedades graves infectocontagiosas o afecciones que requieran de atención hospitalaria.

En el caso de que no cumpla con el perfil de ingreso, se canalizará a las dependencias correspondientes para su atención.

11.2 Perfil de la población de ingreso

a. Mujeres en situación de violencia extrema, mayores de edad, solas o en compañía de sus hijas e hijos de 0 a 17 años de edad, que se encuentren en alto riesgo y carezcan de redes de apoyo.

b. Mujeres en situación de violencia extrema, menores de 18 años que hayan estado unidas en pareja, que tengan hijas o hijos, o vivido algún tipo de violencia de género que ponga en riesgo su vida e integridad física, previa valoración y referenciación al refugio por parte de la Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, un juez o jueza competente y, en casos de emergencia, por el Ministerio Público como medida de protección.

La estancia de la mujer víctima de violencia, sus hijas e hijos en el refugio comprende un proceso conformado por varios momentos que comienza con el ingreso y concluye con su egreso.

11.3 Ingreso

Al recibir la solicitud de ayuda de cualquier institución o dependencia, se solicitará respalden su petición y en su caso, entreguen al personal de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia copia simple del expediente de atención previa con la finalidad de evitar revictimizar a las mujeres, asimismo, será obligatorio permanezcan en espera en las instalaciones correspondientes de la Secretaría durante la Intervención de la Dupla Especializada a la mujer, hasta que se determine la viabilidad del ingreso al refugio. En caso de no considerarse pertinente, el personal adscrito fundamentará los motivos de su opinión que se suministrarán a la persona titular de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia o persona encargada, quien en su caso determinará lo procedente y ordenará la realización de la canalización correspondiente.

Para considerar el ingreso de las mujeres y en su caso sus hijas e hijos al refugio, de manera previa deberá proporcionarse la Intervención de la Dupla Especializada, tal y como se establece en el Modelo de Atención a Mujeres en situación de Violencia mediante Intervención de Dupla Especializada (IDE).

Las visitas al refugio sólo podrán realizarse previa autorización de la personal titular de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, Subsecretaría de Prevención de la Violencia y Discriminación, así como de la Secretaría de Igualdad Sustantiva. Cualquier persona que tenga la autorización de ingresar, deberá firmar una carta de confidencialidad donde se comprometerá a guardar en todo momento la ubicación del lugar, datos de las mujeres que se encuentren bajo resguardo y el personal adscrito, así como cualquier información referente al Refugio.

La admisión de los hijos hombres mayores de 12 años de edad será valorada por el personal del refugio, en caso de valorar alto riesgo, se le canalizará a una instancia que pueda resguardarlo mientras su madre y hermanas/os permanezcan en el refugio.

Una vez aceptado el ingreso al refugio, se debe elaborar el expediente respectivo, al cual se le asignará un número de registro único de expediente (RUE), que debe contener entre otros datos, la entrevista inicial, el formato de intervención de Dupla Especializada y valoración neuropsiquiátrica, que tienen como propósito que el personal actuante recabe la información siguiente:

- a. Historia de violencia que ha vivido la víctima, la severidad y frecuencia de los actos violentos.
- b. Amenazas de muerte o tentativa de feminicidio previa.
- c. Características del agresor, en particular su grado de peligrosidad, ya que la experiencia indica que hay agresores que representan mayor riesgo.
- d. Vulnerabilidad de la víctima.
- e. Valoración de la red familiar y social con que cuente la víctima.
- f. Valoración de situaciones especiales de alto riesgo.
- g. Valoración neuropsiquiátrica.

Con base en lo anterior, el personal profesionalista responsable de la valoración, deberá reunirse y evaluar el nivel de riesgo que representa el caso para decidir si corre riesgo la integridad física y/o psicológica de las mujeres, sus hijas e hijos y determinar la pertinencia o no del traslado e ingreso al refugio.

Cuando se detecta que las mujeres presentan una problemática severa de enfermedad física, condición psiquiátrica y/o de adicción, deben ser canalizadas a las instancias correspondientes (clínicas, hospitales psiquiátricos y centros de desintoxicación, entre otros)

como un paso previo a su canalización a un refugio, si ese fuera el caso.

Ahora bien, si clasificara como violencia extrema y cumple el perfil de ingreso, se le propondrá a la mujer su traslado e ingreso al refugio con carácter voluntario. La admisión deberá ser respaldada con copia simple del expediente de atención integral y avalada por la persona titular de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia o persona encargada que tenga a cargo dicha función.

La mujer que decide acogerse en el refugio debe cumplir con las normas establecidas, considerando que en él habitan otras familias, por lo que la tranquilidad, límites y seguridad se habrán de observar constantemente por todas las personas que vivan y trabajen en él.

Desde el principio de la intervención se le explicará a la víctima que su estadía es voluntaria y no podrá ser mayor a tres meses a partir de su fecha de ingreso, a menos que persista su inestabilidad física, psicológica o bien, el nivel de riesgo continúe alto, para tal efecto el personal médico, psicológico, jurídico y de trabajo social, evaluarán las condiciones de esta. En ningún caso se podrá mantener a las mujeres en el refugio en contra de su voluntad. Las usuarias se harán responsables, con apoyo de todo el personal, de sus logros y toma de decisiones.

Se elaborará un expediente por familia, con una cédula por persona; dicho expediente contendrá todo lo relacionado con la persona atendida, desde su entrevista inicial, ingreso, permanencia, egreso y seguimiento, salvaguardando siempre los datos personales como lo estipulan las leyes y normas aplicables.

En los casos en los que se trate del ingreso de una mujer que no sea mexicana, se considerará lo establecido en la Ley de Migración, misma que se rige bajo un marco de respeto, protección y salvaguarda de los derechos humanos, así como de preservación de la soberanía y de la seguridad nacional.

11.4 Permanencia

Las mujeres que ingresen al refugio, se comprometen a aceptar las condiciones de ingreso y permanencia, así como cumplir con el reglamento de este, mediante la firma de los documentos respectivos.

El periodo de permanencia puede variar conforme a la evaluación de las necesidades de las mujeres, sus hijas e hijos, no podrá ser mayor a tres meses a partir de su fecha de ingreso, a menos que persista su inestabilidad física, psicológica o el nivel de riesgo continúe alto, para tal efecto el personal médico, psicológico, jurídico y de trabajo

social, evaluarán las condiciones de esta. En ningún caso se podrá mantener a las mujeres en el refugio en contra de su voluntad.

El equipo multidisciplinario deberá satisfacer las necesidades de atención inmediata de las mujeres y en su caso, de sus hijas e hijos, proyectará un plan de intervención, dará seguimiento a la evolución del proceso de recuperación que incluirá 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.

Si alguna mujer rechazara recibir alguno de los servicios y/o atenciones, deberá redactar y firmar un documento en el que manifieste por escrito, bajo protesta de decir verdad, su negativa. Si la mujer no tuviera escolaridad el personal deberá redactar dichas razones y la mujer plasmará su huella, prevaleciendo en todo momento el principio de respeto a la decisión y voluntad de las mujeres.

Cuando la mujer solicite tener contacto telefónico con sus redes de apoyo, el personal deberá valorar su petición, considerando su estabilidad emocional, el nivel de riesgo y las particularidades del caso concreto. De ser aprobada deberá ser supervisada por el personal, puntualizando que está prohibido proporcionar todo tipo de información sobre el refugio y el personal.

En caso de que, durante la estancia en el refugio la mujer, hijas e hijos presentarán síntomas asociados con algún trastorno o padecimiento psiquiátrico y/o alguna enfermedad que ponga en riesgo su estado de salud, se canalizará y se trasladará a las instancias correspondientes (Centros de Salud, Hospitales Psiquiátricos, entre otros).

En caso de que cuente con redes de apoyo, se hará de su conocimiento inmediato, a fin de que colaboren en sus cuidados y sean responsables de ella. En estas circunstancias en que las mujeres quienes ingresaron al refugio acompañadas de sus hijas e hijos requirieran hospitalización y/o internamiento por tiempo indefinido, el personal deberá informar a la Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, a fin de que se emitan las recomendaciones de actuación que sean pertinentes que contribuyan con la promoción y defensa de sus derechos humanos.

Sin embargo, el personal del refugio deberá dar puntual seguimiento sobre el bienestar de las niñas y los niños, prevaleciendo en todo momento el interés superior de la niñez, así como de la mejoría en la salud de la mujer, a fin de que en el momento oportuno se le

proporcione asesoría jurídica y acompañamiento para la recuperación de sus hijas e hijos.

Durante la estancia en el refugio, en todo momento la alimentación proporcionada por el personal del mismo, deberá estar alineada a los menús que promuevan un buen estado de nutrición, y realizar los trámites correspondientes para lograr la validación de los mismos por las dependencias del sector salud, para contribuir a la buena alimentación de las mujeres, sus hijas e hijos, víctimas de violencia.

11.5 Egreso

La salida del refugio podrá presentarse por cualquiera de las siguientes causas:

- La voluntad de las mujeres.
- El traslado necesario a otro refugio.
- Conclusión del plan de intervención.
- La acumulación de tres actas de incumplimiento o violación del Reglamento Interno del Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos, en Situación de Violencia Extrema.
- En tales casos la trabajadora social realizará una acta circunstanciada de egreso, que deberá contener: fecha, día y hora, los datos de identificación de la mujer, en caso de que tenga hijas o hijos en el refugio los datos de las y los mismos, así como la o las causas que motivan el egreso; dicha acta, deberá ser firmada por la mujer usuaria que dejará el refugio, por la trabajadora social, la Jefatura de Departamento de Atención a Mujeres con Alto Nivel de Riesgo, por la Subdirección de Atención Metropolitana y la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, para dejar constancia de lo que motivó el egreso, (lo que motive el egreso, deberá estar respaldado por la valoración de la persona encargada del refugio).

11.5.1 Plan de seguridad.

Se elaborará con las mujeres un plan de seguridad, que contribuya a que las víctimas puedan evitar nuevos eventos de violencia. Comprende la evaluación individual de riesgo de cada caso y el grado de peligrosidad de las personas agresoras.

El plan de seguridad es elaborado por el equipo del refugio en coordinación con la víctima, tomando en cuenta su voluntad y necesidades específicas. Se trata de un proceso continuo durante la estadía de la víctima en el refugio, que se utiliza especialmente en situaciones de alto riesgo, y que establece rutas de actuación para

proteger a la mujeres, y en su caso a sus hijas e hijos, sobre todo cuando se inician procesos legales, citatorios, audiencias, o cualquier procedimiento jurídico o administrativo donde la usuaria corra el riesgo de encontrarse a las personas agresoras. 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, a fin de verificar la viabilidad de solicitar acompañamiento de corporaciones policíacas.

11.6 Seguimiento

Es de suma importancia, cerciorarse que las mujeres y en su caso sus hijas e hijos se encuentren fuera de peligro, por lo que, la trabajadora social del refugio, quien tiene acceso al expediente integral, es la responsable de realizar contacto a través de llamadas telefónicas para conocer su situación y condiciones de seguridad, llevar a cabo un monitoreo periódico de las Dependencias o Instituciones a las que se haya canalizado el caso para verificar su avance, y realizar visitas domiciliarias, cuando esto no aumente el riesgo para las mujeres.

El seguimiento se realizará durante seis meses posteriores a la fecha de egreso, para lo cual la Trabajadora Social de la adscripción deberá contar con:

- Datos de localización de la usuaria y de quienes integran su red de apoyo, cuáles son sus mecanismos de comunicación; de ser necesarios, horarios y fechas de visitas domiciliarias.
- Elaborar un plan de llamadas telefónicas para conocer la situación de la víctima y sus condiciones de seguridad, laborales, escolares, entre otros aspectos.
- Llevar a cabo un monitoreo periódico de las dependencias a las que se haya referido el caso para verificar su avance.
- Realizar visitas domiciliarias, cuando esto no aumente el riesgo para la víctima y no exista un medio de contacto electrónico.

11.7 Expediente integral

Los expedientes integrales serán resguardados por la trabajadora social que lleve el caso, quien les asignará un Registro Único de Expediente (RUE) el cual, estará en la carátula junto a la leyenda “Información confidencial reservada”. Este será integrado inicialmente, por las copias simples del expediente por el cual se

respaldó el ingreso de la mujer y en su caso sus hijas e hijos, seguido de los siguientes documentos:

1. Reglamento Interno del Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos, en Situación de Violencia Extrema.
2. Carta compromiso de confidencialidad.
3. Entrevista inicial.
4. Estudio socioeconómico.
5. Plan de seguridad.
6. Resguardo de pertenencias.
7. Informe trabajo social-seguimiento.
8. Referencia y contrarreferencia.
9. Formato de Dupla Especializada.
10. Tamizaje de riesgo.
11. Mini entrevista Neuropsiquiátrica Internacional.
12. Informe psicología-seguimiento.
13. Cédula personal (por cada hija o hijo de la víctima)
14. Entrevista clínica de psicología infantil.
15. Autorización de atención psicológica infantil.
16. Informe psicología infantil seguimiento.
17. Informe jurídico-procesos judiciales.
18. Informe jurídico-seguimiento
19. Historia clínica mujeres
20. Historia clínica niñas y niños.
21. Informe médico-seguimiento.
22. Valoración médica de egreso.
23. Reporte de suministro de medicamentos.
24. Control de peso y talla.
25. Diagnóstico educativo para mujeres.
26. Diagnóstico educativo para niñas, niños y/o adolescentes.
27. Informe y seguimiento área educativa y lúdica.

28. Cualquier información referente a la estancia en el refugio que sea considerada como relevante.

12. Perfil del personal especializado

El personal que proporciona atención en las áreas de trabajo social, psicología, psicología infantil, educativa o pedagógica, jurídica y médica, debe ser titulado y contar con cédula profesional. Las enfermeras, deben acreditar sus estudios de licenciatura o carrera técnica con documentos oficiales.

Las y los especialistas deberán tener manejo y conocimiento de temas afines a la perspectiva de género, derechos humanos de las mujeres, en particular, a la dignidad humana, vida libre de violencia, acceso a la justicia, salud y educación, así también violencia contra las mujeres, roles y estereotipos de género, entre otros. De igual forma, el perfil a contratar deberá ser preferentemente mujer y tener manejo de paquetería office. Asimismo, en ningún caso pueden laborar dentro del Refugio personas sancionadas alguna vez por ejercer violencia en cualquiera de sus tipos y modalidades.

12.1. Áreas de Atención Especializada y Servicios

Para lograr los objetivos del refugio, este deberá contar con la plantilla de personal especializado en lo siguiente:

- Trabajo social (dos)
- Derecho (dos)
- Psicología (dos)
- Psicología infantil (dos)
- Medicina (dos)
- Enfermería (dos)
- Pedagogía o educación (dos)
- Vigilancia (dos)
- Cocina (dos)
- Nutriología (uno)
- Limpieza (uno)

La disponibilidad del personal antes mencionado estará sujeto, al techo presupuestal disponible.

La persona titular de la Jefatura de Departamento de Atención a Mujeres con Alto Nivel de Riesgo, será designada como encargada del

refugio y se coordinará para la toma de decisiones con la persona titular de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de esta Secretaría.

El refugio cuenta con los servicios necesarios para su funcionamiento (agua potable, gas, electricidad, línea telefónica, servicio de internet, entre otros) con instalaciones óptimas y equipamiento para trabajar de manera individual o grupal con las mujeres, sus hijas e hijos. Así también cuenta con un vehículo para realizar los traslados cuando así se requiera.

El personal del refugio, deberá coordinarse con diversas dependencias de salud, educación, jurídica, social y todas aquellas que sean necesarias para fortalecer y/o enriquecer la atención a las mujeres, sus hijas e hijos; informando en todo momento a la persona titular de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de esta Secretaría.

La atención integral en el refugio abarca las 24 horas de los 365 días del año, por lo que el personal se organizará en un rol de horarios de guardias vespertinas, nocturnas, de fin de semana y para los días feriados, en relación a las necesidades del servicio del refugio.

Se cuenta con un Reglamento Interno del Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos, en Situación de Violencia Extrema, el cual establece las normas básicas de convivencia y disposiciones que se requieran para el óptimo funcionamiento del refugio, dicho Reglamento no debe contravenir a los presentes lineamientos.

12.1.1 Personal de Trabajo Social

- **Objetivo**

Realizar el primer contacto con las mujeres, sus hijas e hijos que ingresan al refugio para iniciar el proceso de atención, con el objetivo de potenciar las relaciones humanas de las mujeres violentadas, que les permitan generar cambios positivos para acceder a una mejor calidad de vida sin violencia.

- **Funciones**

En el ingreso de la mujer al refugio la trabajadora social realizará las siguientes actividades:

1. Apresurará el expediente integral.
2. Asignará el Registro Único de Expediente (RUE) el cual, estará en la carátula junto a la leyenda “Información confidencial reservada”, este

inicia con las copias simples del expediente por el cual se respaldó el ingreso.

3. Ratificará la entrevista inicial realizada a la mujer de manera previa en la oficina central de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, que contendrá sus datos generales y los del agresor e indagará si la mujer tiene redes de apoyo a fin de contactarlas o bien, restablecer las para su reintegración social y realiza el extracto de los hechos.

4. Realizará el estudio socioeconómico.

5. Elaborará la guía de riesgo y seguridad.

6. Realizará el listado y resguardo de pertenencias.

7. Leerá y explicará el Reglamento de Convivencia del Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos, en Situación de Violencia Extrema.

8. Recabará la carta de confidencialidad en la que se compromete a no revelar el asiento del refugio y de la oficina que conoce de su paradero, así como el compromiso de no revelar información que se produzca al interior del refugio.

9. Recabará los datos correspondientes a las cédulas de identificación de cada uno de las hijas e hijos que acompañan a la víctima.

10. Presentará el horario de actividades, el cual estará disponible en un lugar visible del refugio.

11. Coordinará las llamadas telefónicas de las usuarias con sus redes de apoyo cuando sea requerido.

12. Derivará a las áreas especializadas (jurídica, psicológica, psicología infantil, médica, educativa y lúdica).

Durante la permanencia de las mujeres, hijas e hijos víctimas de violencia en refugio el personal de trabajo social realizará las actividades siguientes:

1. Realizará los trámites y servicios necesarios ante las instancias correspondientes.

2. Vinculará a la mujer con centros de capacitación y bolsa de trabajo.

3. Promoverá pláticas y talleres útiles en la construcción de una vida libre de violencia.

4. Deberá resguardar los expedientes integrales.

5. Previa autorización y valoración, acompañará a las mujeres para realizar las llamadas con sus redes de apoyo, a través de las líneas autorizadas del Refugio.

6. Una vez que la mujer manifestara que es su decisión egresar del refugio, deberá hacer contacto telefónico con sus redes de apoyo a efecto de establecer el día, hora y lugar de reunión para llevar a cabo dicho egreso.

En el egreso del refugio de las mujeres, hijas e hijos víctimas de violencia, la trabajadora social realizará las actividades siguientes:

7. Integrará al expediente las metas alcanzadas durante el proceso de atención, y procederá al cierre de este.

8. Elaborará el acta circunstanciada del motivo del egreso, que deberá contener día, hora, fecha, los datos de identificación de las mujeres, sus hijas e hijos.

9. Recibirá la ropa de cama limpia de la mujer, sus hijas e hijos y la entregará al personal de enfermería.

10. Revisará y devolverá las pertenencias resguardadas y la mujer deberá firmar de conformidad.

11. Trasladará a la mujer, sus hijas e hijos el día, hora y al lugar acordado con sus redes de apoyo, firmando todos los que intervienen la constancia correspondiente.

En el seguimiento a partir del egreso de la mujer del refugio la trabajadora social realizará las siguientes:

12. Dará seguimiento a las mujeres, hijas e hijos, egresadas del refugio para verificar su estado de seguridad durante seis meses posteriores, en caso de ser necesario, mantendrá contacto con las redes de apoyo de las mujeres (mamá, hermanos, amistades, entre otros).

13. En caso que recibiera información referente a que las mujeres y/o sus hijas e hijos se encuentran nuevamente en situación de violencia, deberá dar aviso a la Jefa de Departamento y ofrecerá la atención necesaria.

14. Llevará a cabo un monitoreo periódico de las dependencias o instituciones a las que se haya canalizado el caso para verificar su avance.

15. Realizará visitas domiciliarias, cuando esto no aumente el riesgo para las mujeres.

16. Deberá hacer constar cada uno de los seguimientos que realice.

12.1.2 Personal de Psicología

- **Objetivo**

Proporcionar atención psicológica individual con perspectiva de género, para evaluar, orientar e intervenir a través de acciones específicas, y reducir el deterioro y trastornos emocionales causados por la violencia; focalizado principalmente en su bienestar emocional, personal y social, para mejorar su calidad de vida y fomentar su empoderamiento e inclusión social.

- **Funciones**

En el ingreso de la mujer al refugio el personal de psicología realizará las actividades siguientes:

1. Identificará si la mujer se encuentra en crisis para proporcionar los primeros auxilios psicológicos (comprobar la seguridad, escuchar y conectar con la víctima).
2. Ratificará la entrevista clínica, la valoración de riesgo (tamizaje) y psicológica realizada de manera previa en la Intervención de la Dupla Especializada y determinará si requiere atención psiquiátrica; si es el caso, solicitará a la trabajadora social la canalización, así como la referencia y contrarreferencia correspondiente.
3. Proporcionará acompañamiento a la mujer para recibir la atención especializada en el refugio conveniente a sus necesidades.
4. En caso contrario, explicará los términos de la atención psicológica y la mujer firmará de conformidad.

En la permanencia de la mujer en refugio el personal de psicología realizará las actividades siguientes:

1. En la primera sesión de atención psicológica, indagará más información sobre los hechos de violencia, deberá aplicar escalas y/o test psicométricos para evaluar los efectos de la violencia y rasgos generales de la personalidad. Con dichos resultados elaborará el informe psicológico que anexará en el expediente integral.
2. Proporcionará atención psicológica personalizada con duración aproximada de una hora, dos veces por semana, para identificar cual es la problemática a tratar y mejorar el estado emocional de las víctimas. El número de sesiones depende de las necesidades de cada caso y realizará el informe de seguimiento.
3. En caso de que la mujer requiera atención especializada de psiquiatría, deberá realizar el informe justificado para canalizarla a la dependencia correspondiente.

4. A través de pláticas facilitará a las mujeres estrategias para desactivar la reproducción de patrones de conducta violentos, fomentará su crecimiento como una persona autónoma y con empoderamiento suficiente para afrontar y planear su vida futura libre de violencia.

En el egreso de la mujer del refugio, el personal de psicología realizará las actividades siguientes:

1. Realizar el informe justificado de término de atención psicológica, resaltando las metas alcanzadas durante todo el proceso, el cual será integrado al expediente para el cierre de éste.

12.1.3 Personal de Psicología Infantil

- **Objetivo**

Proporcionar atención psicológica individual a las hijas e hijos de entre 4 a 17 años de edad, de las mujeres violentadas, para evaluar, orientar e intervenir a través de acciones específicas, y reducir el deterioro y trastornos emocionales causados por los efectos de la violencia vivida de manera directa o indirecta; focalizado principalmente en su bienestar emocional, personal y social, para mejorar su calidad de vida y fomentar el desarrollo positivo.

- **Funciones**

En el ingreso de la mujer en compañía de sus hijas e hijos en el refugio, el personal de psicología infantil realizará las actividades siguientes:

2. Identificará si la niña o el niño, se encuentran en crisis, para proporcionar los primeros auxilios psicológicos de manera lúdica. (comprobar la seguridad, escuchar y conectar con la víctima).

3. Realizará a la madre la entrevista clínica de psicología infantil, para obtener los datos generales de su hija o hijo e indagará si ha vivido violencia de manera directa o indirecta.

4. Solicitará autorización de la madre para proporcionarle atención psicológica a su hija o hijo, en caso afirmativo procederá a firmar el formato de autorización de psicología infantil.

En la permanencia de la mujer en compañía de sus hijas e hijos en el refugio el personal de psicología infantil realizará las actividades siguientes:

1. Proporcionará atención personalizada enfocada a las necesidades específicas de cada niña y/o niño, con duración aproximada de una

hora, dos veces por semana, las cuales documentará en el informe de seguimiento, que se anexará al expediente integral.

2. Aplicará batería de pruebas, para identificar indicadores emocionales, coeficiente intelectual y los efectos de la violencia en su desarrollo evolutivo en las niñas y los niños.

3. En caso de que la niña o niño requieran atención especializada de paidopsiquiatría, solicitará a la trabajadora social la canalización, así como la referencia y contrarreferencia correspondiente.

4. Proporcionará acompañamiento a la mujer y su hija o hijo para recibir la atención especializada en la institución conveniente a sus necesidades.

5. A través de pláticas facilitará a las mujeres estrategias para una crianza saludable, libre de violencia para sus hijas e hijos.

En el egreso de la mujer en compañía de sus hijas e hijos en él, refugio el personal de psicología infantil realizará las actividades siguientes:

1. Realizar el informe justificado de término de atención en psicología infantil, resaltando las metas alcanzadas durante todo el proceso, el cual será integrado al expediente para el cierre de este.

La atención terapéutica será individual, de manera lúdica y en caso necesario en compañía de la madre para lograr el correcto desarrollo emocional y social de cada una de sus etapas evolutivas y lograr que construya una vida libre de violencia.

12.1.4 Personal Jurídico

- **Objetivo**

Proporcionar asesoría jurídica y/o representación legal a las mujeres, hijas e hijos víctimas de violencia, promover el ejercicio de sus derechos humanos y en caso de que decidan llevar a cabo procesos judiciales de carácter familiar o penal, dar el acompañamiento legal correspondiente.

- **Funciones**

En el ingreso de la mujer al refugio el personal jurídico realizará las siguientes actividades:

1. Ratificará el informe jurídico realizado de manera previa en la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia y confirmará los tipos y modalidad de violencia.

2. Con base en el informe jurídico, hará del conocimiento de la mujer las alternativas legales aplicables a su caso, lo cual será documentado e integrado al expediente integral.

En la permanencia de la mujer en el refugio, el personal jurídico realizará las siguientes actividades:

1. Informará los derechos y obligaciones de las mujeres, sus hijas e hijos y especificará los procedimientos legales posibles, sus alcances, beneficios y consecuencias.

2. En caso de que no se cuente con los documentos necesarios para el inicio de procesos judiciales, deberá gestionarlos con apoyo del personal de trabajo social.

3. Acompañará y representará legalmente a las mujeres que decidan iniciar Carpeta de Investigación y/o juicios familiares correspondientes.

4. Dará puntual seguimiento a los procesos judiciales de cada una de las mujeres.

5. Deberá informar al personal de trabajo social del refugio cuando se suscite una eventualidad extraordinaria y/o relevante con relación a los procedimientos legales.

6. Documentará todas y cada una de las asesorías y seguimientos realizados, mismos que serán integrados al expediente integral.

7. En caso de que la mujer decida no iniciar procesos judiciales, deberá hacerlo constar por escrito y establecer las razones que motivan su negativa. Si la mujer no tuviera escolaridad, la profesionista deberá redactar dichas razones y la mujer plasmará su huella.

8. A través de pláticas promoverá la cultura de la legalidad, el ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, las niñas y los niños.

En el egreso de la mujer del refugio, el personal jurídico realizará las siguientes actividades:

1. Realizar el informe justificado de término de atención jurídica, resaltando las metas alcanzadas durante todo el proceso, el cual será integrado al expediente para el cierre de este y explicará a la mujer la importancia de dar seguimiento a sus procesos hasta llegar a la resolución.

2. Por medio de oficio dirigido a las dependencias u organizaciones de la sociedad civil correspondientes, canalizará el seguimiento del

proceso de carácter familiar y/o penal, en el entendido que deberá acompañar a la mujer hasta que le sea asignado una abogada (o) gratuito, lo cual hará constar en el expediente.

12.1.5 Personal Médico

- **Objetivo**

Valorar las afectaciones a la salud que las mujeres, sus hijas e hijos presentan a su ingreso derivadas de la violencia y proporcionar atención de seguimiento dentro del refugio, en su caso, canalizar y acompañar a la atención médica especializada. En todo momento hará preservar el derecho a la salud de las mujeres, sus hijas e hijos y la importancia de la prevención, autocuidado y hábitos para una vida saludable.

- **Funciones**

En el ingreso de la mujer y en su caso sus hijas e hijos al refugio el personal médico realizará las actividades siguientes:

1. Realizará la historia clínica de las mujeres, sus hijas e hijos, para identificar lesiones físicas, enfermedades previas, problemas odontológicos y su estado nutricional.
2. En caso de que las mujeres o bien, sus hijas e hijos presentaran lesiones físicas proporcionará tratamiento según lo amerite.
3. En caso de que las mujeres, o bien sus hijas e hijos tengan enfermedades previas y ya tuvieran establecido un tratamiento médico al momento de su ingreso, se continuará con la administración del medicamento, respetando dosis y horario, si tiene citas médicas se proporcionará acompañamiento. De no ser así, se dará el tratamiento adecuado.

En la permanencia de la mujer y en su caso sus hijas e hijos en refugio el personal médico realizará las actividades siguientes:

1. Proporcionará atenciones médicas, exploración física, examen médico y tratamiento que requiera la mujer, sus hijas y/o hijos, lo cual registrará en el informe de seguimiento.
2. En caso de ser necesario, prescribirá y administrará medicamento a las mujeres, sus hijas e hijos en el turno matutino y vespertino.
3. Coordinará y supervisará al área de enfermería en la administración de medicamentos en el turno nocturno.

4. En caso de que la mujer, sus hijas e hijos requirieran atención especializada solicitará a la trabajadora social la canalización, así como la referencia y contrarreferencia.
5. Prestará acompañamiento a la mujer, sus hijas e hijos para recibir la atención especializada en la institución que corresponda.
6. Llevará el control de las citas médicas especializadas, estudios de laboratorio y gabinete programados para las mujeres, sus hijas e hijos.
7. Completará esquemas de vacunación de las mujeres, sus hijas e hijos.
8. En las semanas nacionales de vacunación gestionará en el Centro de Salud, la aplicación de vacunas de campaña para las mujeres, sus hijas e hijos.
9. A través de pláticas fomentará el derecho a la salud y la importancia de la prevención, autocuidado y hábitos para una vida saludable de las mujeres, sus hijas e hijos.

En el egreso de la mujer y en su caso sus hijas e hijos del refugio el personal médico realizará las actividades siguientes:

1. Realizará la valoración médica de egreso de las mujeres, sus hijas e hijos.
2. En su caso dará indicaciones médicas por escrito del tratamiento médico, explicará dosis y horario a las mujeres, sus hijas e hijos.
3. En su caso, explicará el procedimiento para continuar con las atenciones médicas especializadas de la mujer, sus hijas e hijos.
4. Realizar el informe justificado de término de atención médica, el cual será integrado al expediente para el cierre de éste.

12.1.6 Personal de Enfermería

- Objetivo

Proporcionar cuidado integral en materia de salud a las mujeres, sus hijas e hijos durante su permanencia en el refugio, lo anterior en coordinación con el equipo multidisciplinario en particular con el personal médico.

- Funciones

En el ingreso de la mujer y en su caso sus hijas e hijos al refugio, el personal de enfermería en turno realizará las actividades siguientes:

1. En caso de que alguna mujer, sus hijas e hijos, requirieran cuidados de enfermería, derivados de lesiones, enfermedades, entre otros, deberá seguir las instrucciones del personal médico.
2. Proporcionará artículos de higiene personal, asignará habitación y baño.
3. Proveerá ropa de cama y explicará el acomodo correcto de ésta.
4. Brindará ropa y calzado a las mujeres, sus hijas e hijos en caso de ser necesario.

En la permanencia de la mujer y en su caso sus hijas e hijos al refugio, el personal de enfermería en turno realizará las actividades siguientes:

1. Deberá dar aviso al personal médico de manera inmediata, en caso de que las mujeres, sus hijas e hijos le refirieran sentir algún malestar físico.
2. Suministrará medicamentos a las mujeres, sus hijas e hijos que se encuentren en tratamiento de acuerdo a la prescripción médica, dará constancia de ello en el reporte de suministro de medicamentos. Asimismo, observará si hay presencia de reacciones adversas, en caso afirmativo, dará aviso inmediato al personal médico responsable.
3. Los días lunes de cada semana, deberá registrar peso y talla de las mujeres, sus hijos e hijas, para que el personal médico lo valore.
4. Durante su turno, deberá observar el cumplimiento del Reglamento, preservar el orden y cumplimiento de horarios para la cena y para descanso.
5. Durante el descanso de las mujeres, sus hijas e hijos, deberá realizar inspecciones a diversas horas con el fin de verificar su bienestar.

En el egreso de la mujer y en su caso sus hijas e hijos del refugio, el personal de enfermería en turno realizará las actividades siguientes:

1. Recibirá del personal del refugio la ropa de cama limpia de la mujer, sus hijas e hijos que hayan egresado, con la finalidad de guardarla en el lugar correspondiente.

12.1.7 Personal Educativo y/o Lúdico

- Objetivo

Preservar el derecho humano a la educación de las mujeres, sus hijas e hijos, para continuar con su formación escolarizada, a través de actividades que les aporten conocimientos y habilidades para

promover su crecimiento integral, favorecer su desarrollo cognitivo y socioemocional.

- Funciones

En el ingreso de la mujer y en su caso sus hijas e hijos al refugio, el personal educativo realizará las actividades siguientes:

1. Identificará las dificultades escolares para proporcionar orientación y regularización de acuerdo con sus necesidades.
2. Informará a las mujeres los servicios, gestiones y objetivos de las actividades educativa y lúdica para continuar con su formación escolarizada.

En la permanencia de la mujer y sus hijas e hijos al refugio, el personal educativo realizará las actividades siguientes:

1. Realizará un diagnóstico educativo para las mujeres y en su caso sus hijas e hijos, que no hayan cursado o hayan interrumpido sus estudios de primaria y/o secundaria a efecto de identificar el nivel académico a través de pruebas escritas (en menores de cuatro años de edad se evaluarán indicadores del desarrollo evolutivo).

2. Elaborará el plan de intervención escolar y acompañamiento personalizado de acuerdo al nivel académico de las mujeres y en su caso sus hijas e hijos. El contenido del programa será multinivel el cual contendrá lo siguiente:

- Maternal: Las actividades de estimulación temprana serán enfocadas al desarrollo socioemocional, cognitivo, motriz, lenguaje, recreativas, lúdicas y/o artísticas.
- Preescolar: Colores primarios y secundarios, clasificar objetos con cuatro características; color, tamaño, forma y textura, figuras geométricas, números, iniciación a la lecto-escritura, habilidades psicomotrices, ubicación espacial, lateralidades, recreativas, lúdicas y/o artísticas.
- Primaria: Pensamiento matemático, operaciones básicas, haciendo uso del razonamiento lógico y resolución de problemas, lenguaje oral y escrito, que aplique la comprensión lectora, diálogo coherente y escritura de textos, conocimiento general en los acontecimientos de su entorno natural y social, expresiones artísticas, lúdicas y/o recreativas.
- Secundaria: Capacidad de abstracción y análisis en las materias que cursa, apoyo en las actividades y talleres de terapia ocupacional.

3. Gestionará en las dependencias gubernamentales (SEP, DIF, IEEA) y organizaciones de la sociedad civil que se vinculan con los objetivos del refugio y las necesidades de las mujeres, a fin de que puedan concluir sus estudios académicos y/o la obtención de constancias que den validez a la preparación de cursos y/o talleres que les faciliten obtener un empleo o el desarrollo de una actividad productiva no estereotipada y competitiva en el mercado de trabajo.
4. Cada atención escolar que proporcione a las mujeres y en su caso sus hijas e hijos deberá documentarla en el informe de seguimiento.
5. En caso de que las mujeres y en su caso sus hijas e hijos acudan a alguna de las dependencias u organizaciones de la sociedad civil antes mencionadas, la educadora proporcionará acompañamiento y asesoría para facilitar la aprobación de exámenes y obtención de constancias que den validez a sus estudios académicos.
6. Proporcionará cuidado ocasional, temporal y extraordinario de las hijas e hijos de las mujeres en caso de que tuvieran que ausentarse por motivos de consultas, trámites, capacitación, diligencias, entre otras.
7. A través de pláticas fomentará el derecho a la educación y promoverá la cívica y ética para las mujeres, sus hijas e hijos.

En el egreso de las mujeres y sus hijas e hijos del refugio, la educadora realizará las actividades siguientes:

Realizará el cierre del expediente de la mujer sus hijas e hijos para identificar las metas alcanzadas durante el proceso de atención escolar y lo integrará en el expediente, explicará a la mujer la importancia de que ella, sus hijas e hijos continúen su formación escolar y capacitación, a fin de que puedan incrementar su autonomía, empoderamiento y estén en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada.

12.1.8 Personal de cocina

- **Objetivo**

Preparar alimentos sanos y balanceados apegados a los menús que promuevan un buen estado de nutrición, supervisados por el personal de médico y/o personal nutriología del refugio, de conformidad con las necesidades nutricionales de la población que se encuentra en éste.

- **Funciones**

1. Elaborará semanalmente el menú y la requisición para el suministro de los insumos para preparar los alimentos.
2. Revisará las condiciones en que se reciben los productos solicitados en la requisición para la elaboración de los alimentos, supervisará la fecha de caducidad.
3. Realizará el acomodo de los productos en los lugares indicados, manteniendo la higiene en todo momento.
4. Preparará alimentos sanos y balanceados, previendo los horarios establecidos para el suministro de alimentos (desayuno, colación, comida y cena).
5. Mantendrá limpia el área de cocina (estufas, lavabo, refrigeradores y gabinetes); asimismo deberá lavar y desinfectar todas las frutas, legumbres y verduras que se cocinan y se suministran a la población del refugio.
6. Realizará semanalmente limpieza general en toda el área de cocina.
7. Una vez a la semana, proporcionará una clase de cocina y/o repostería a las mujeres con supervisión en su elaboración como parte de las actividades recreativas.

12.1.9 Personal de vigilancia

- Objetivo

En términos generales, deberá realizar acciones preventivas, reactivas y operativas, para garantizar la seguridad de las mujeres, sus hijas e hijos y del personal que se encuentre dentro del refugio.

- Funciones

1. Vigilar y proteger a las personas que se encuentren dentro del refugio, así como los bienes muebles y el inmueble.
2. Llevar a cabo los controles de acceso y salida, estos deberán ser por las entradas establecidas como principales.
3. Verificar la identidad en el acceso o en el interior del refugio.
4. Prevenir que se cometan actos delictivos o acciones que comprometan la seguridad de las personas, bienes muebles y del inmueble.
5. Deberá asegurar que las puertas y ventanas exteriores se encuentren cerradas de manera permanente.
6. Realizar rondines periódicos para observar lo que acontece en las inmediaciones del refugio, en caso de advertir algún peligro, la

presencia de personas o vehículos de dudosa procedencia, deberá informar de manera inmediata a la encargada del refugio, (Jefatura de Departamento de Atención a Mujeres con alto Nivel de Riesgo) o bien al personal en turno.

7. Deberá de tener los números de emergencia para estar contacto con las unidades de policía, bomberos, protección civil, ambulancias, por cualquier eventualidad que se llegar a suscitar.

8. En el horario nocturno, deberá realizar inspecciones periódicas de seguridad en las instalaciones internas y externas del refugio, respetando en todo momento la privacidad de la población.

9. Deberá documentar en la bitácora de seguridad sus actividades, es decir, precisar día y hora de las inspecciones realizadas en horario matutino, vespertino y nocturno, así como los incidentes relevantes relacionados a la seguridad del refugio.

10. Debe actuar en casos de amenaza, contingencia o agresión al refugio.

12.1.10 Personal de limpieza

- Objetivo

Mantener limpias las zonas asignadas del refugio. El propósito es contribuir a que las mujeres, sus hijas e hijos concentren su energía y atención en su proceso de recuperación.

- Funciones

1. Realizará la limpieza de las zonas que le sean asignadas por el personal del refugio.

13. Políticas de Operación

ETAPA DE INGRESO

1. Una vez que se ha considerado viable el ingreso de una mujer y en su caso sus hijas e hijos, posterior a la Intervención de Dupla Especializada a través de la cual se verificará que la usuaria cumpla con los criterios de no contar con redes de apoyo seguras, no tener indicadores de trastornos psiquiátricos y/o consumo de sustancias y que tenga la voluntad de entrar al refugio, se realizará el traslado al inmueble que ocupa el Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia Extrema, junto con sus pertenencias y una copia el Registro Único de Expediente generado en el Centro Integral de Atención a Mujeres en situación de Violencia.

2. Al llegar al Refugio, la mujer anotará sus datos en el libro de registro y firmarán la carta de confidencialidad, asegurando en todo momento el resguardo de la información de las usuarias, sus hijas e hijos.
3. Posterior al registro, la mujer, sus hijas e hijos, son recibidos el personal especializado, quienes se presentarán con su nombre, cargo y funciones principales, dirigiéndose en todo momento a la usuaria con respecto, asertividad, cortesía y empatía.
4. Se realiza la revisión exhaustiva de las pertenencias de la mujer, y en su caso de sus hijas e hijos, con el objetivo de detectar y resguardar objetos que puedan considerarse riesgosos o que puedan perderse durante la estancia de la mujer (medicamentos, cargadores, equipos celulares, artefactos punzocortantes y/o punzo contundentes), objetos de valor (equipos celulares, tarjetas bancarias, dinero en efectivo, joyas, entre otros.). Asimismo, se pondrán bajo resguardo documentos (originales, copias, recetas médicas, dictámenes, copias certificadas).
5. Se realizará el inventario de pertenencias, asentando con detalle cada una de ellas y la cantidad en el Formato de Resguardo. Los objetos de valor serán resguardados en sobres, mismo que se sellarán en presencia de la usuaria. Posteriormente, se realizará una valoración médica de ingreso a la usuaria, sus hijas e hijos, para verificar su estado de salud. En caso de que la mujer, sus hijas e hijos, presenten lesiones o alguna patología que requiera atención médica especializada o de urgencias, se brindará acompañamiento a hospital. Si no presenta lesiones o sus lesiones pueden ser tratadas sin atención en hospital se procede con el ingreso a Refugio.
6. Una vez dentro del Refugio se ofrecen alimentos a la usuaria, sus hijas e hijos; posteriormente, se da la opción de realizar aseo personal, para lo cual se proporcionan artículos de higiene para todo el núcleo familiar. La usuaria debe firmar de recibido por todos los artículos que le sean entregados a su llegada al Refugio.
7. Se realizará la lectura del Reglamento Interno con la usuaria, donde se le explicarán punto por punto en que consisten cada una de las reglas, haciendo de su conocimiento que, en caso de incumplimiento se levantará una Constancia de Incidencia; tres constancias de incidencia constituirán un Acta de Incidencia. La existencia de Actas de Incidencia es motivo de egreso inmediato. La usuaria deberá firmar de enterada. Asimismo, se informará a la usuaria sobre el proceso de realizar llamadas con sus redes de apoyo en caso de que las haya.

8. Se dará a conocer el horario de actividades, informando que este deberá ser seguido puntualmente.

9. Se presenta a la usuaria, y en su caso a sus hijas e hijos, con las profesionistas y el resto de la población con una técnica de bienvenida; posteriormente se realiza recorrido por las instalaciones y se asigna la recámara que ocupará.

ETAPA DE PERMANENCIA

10. Una vez instalada la usuaria, en su caso sus hijas e hijos, se realizará entrevista en trabajo social, psicología, psicología infantil, medicina, jurídico, enfermería, lúdica y educativa. Las profesionistas deberán actuar en todo momento de manera ética y profesional, brindando atenciones con perspectiva de género y derechos humanos, calidad, calidez y empatía, además de contar con plenos conocimientos en su materia y lo relativo a la atención a la violencia. Los documentos generados de estas intervenciones se anexarán al Registro Único de Expediente.

11. El personal adscrito al refugio deberá observar el cumplimiento del reglamento interno, preservar el orden y cumplimiento de horario de las actividades diarias.

12. Durante las guardias nocturnas, el personal asignado inspeccionará a la población a diversas horas para verificar el bienestar de la población; asimismo, atenderá cualquier eventualidad que se presente.

13. La Jefa de Departamento de Atención a Mujeres con Alto Nivel de Riesgo se encargará de dar puntual seguimiento a cada uno de los expedientes, así como supervisar la correcta integración de los mismos.

14. Entre todas las áreas especializadas se deberá establecer un plan de intervención multidisciplinario, a partir de la identificación de necesidades de las mujeres, sus hijas e hijos, con el objetivo de contribuir con el restablecimiento de su bienestar, promover la toma de decisiones asertivas, el empoderamiento y autonomía, mismo que será coordinado y supervisado por la Jefa de Departamento.

15. La Jefa de Departamento deberá coordinar a las profesionistas especializadas en las atenciones proporcionadas.

16. En medida de lo posible, el área de trabajo social deberá brindar atención primero; para llevar a cabo la atención de trabajo social se tomarán en cuenta las siguientes premisas:

- Asignará un Registro Único de Expediente interno de Refugio, mismo que estará ligado al otorgado durante la Intervención de Dupla Especializada, integrando el expediente con los documentos ya generados y la caratula con la leyenda “información confidencial reservada”.
- Se impondrá del contenido de los formatos de la Intervención de Dupla Especializada, para posteriormente realizar la entrevista inicial.
- Detectará las necesidades y servicios que la usuaria, sus hijas e hijos, requieran de forma prioritaria, informando al resto del equipo multidisciplinario. Una vez identificadas las necesidades, la trabajadora social se encargará de gestionar los trámites y servicios necesarios.
- Deberá indagar si la usuaria tiene redes de apoyo; en caso de haberlas, se verificarán los datos para el posterior contacto, a través del cual la profesionista deberá confirmar si son seguras y tienen las condiciones para recibir a la usuaria cuando se determine viable el egreso.
- En coordinación con el área educativa, llevará a cabo las gestiones necesarias para solicitar permisos temporales para la inasistencia justificada de las niñas, niños y adolescentes durante su permanencia en el Refugio.
- Realizará estudios socioeconómicos y las gestiones correspondientes para la solicitud o recuperación de documentación personal necesaria.

17. La profesionista en psicología dará acompañamiento psicoterapéutico, con el objetivo de reducir el deterioro emocional, a fin de que la usuaria pueda identificar y resignificar las vivencias violentas, propiciar el incremento de sus habilidades de afrontamiento a la frustración, asertividad, resolución de problemas y toma de decisiones, favoreciendo su fortalecimiento personal, autonomía y empoderamiento, para evitar que la usuaria regrese al ciclo de violencia. Las atenciones en el área de psicología se llevarán a cabo por medio de intervenciones individuales y grupales. La atención psicológica deberá guiarse en las siguientes premisas:

- Previo al contacto de primera vez, la profesionista tomará conocimiento del contenido del Registro Único de Expediente.
- Se recibirá a la mujer en el consultorio de psicología, para comenzar con el rapport; posteriormente se realizará el encuadre del proceso, estableciendo los acuerdos terapéuticos en conjunto con la usuaria.

- En caso de ser necesario se aplicarán los Primeros Auxilios Psicológicos, a efecto de restablecer su equilibrio emocional.
- Se profundiza en la información ya proporcionada por la usuaria durante la Intervención de Dupla Especializada; con la información obtenida se determinará la impresión diagnóstica y el tratamiento a seguir.
- Cada sesión individual tendrá una duración de 45 o 60 minutos.
- El número de sesiones dependerá de las necesidades de cada usuaria.
- En caso de que se considere apropiado se aplicarán pruebas psicométricas.
- Si la usuaria requiere atención especializada en el área de psiquiatría, se elaborará el formato de referencia-contrareferencia, tomando en cuenta los indicadores arrojados en la MINI Entrevista Neuropsiquiátrica Internacional aplicada durante la Intervención de Dupla Especializada para posteriormente trasladar al hospital de salud mental que corresponda.
- Las sesiones grupales se llevarán a cabo una vez a la semana con una duración de 60 a 120 minutos, dependiendo del tema a trabajar.
- Impartir talleres, pláticas y/o capacitaciones sobre temas relacionados con estereotipos de género, diversidad sexual, sexo -género- micro machismos, autoestima, empoderamiento, asertividad, etc.).
- La profesionista acompañará, junto con la abogada, a las usuarias cuando se considere necesario en procedimientos jurídicos.
- Por cada intervención se elaborará una nota clínica, mismas que serán integradas al expediente.
- Las atenciones proporcionadas serán reportadas diariamente a la Jefa de Departamento.

18. La atención psicológica infantil se impartirá a niñas, niños y adolescentes de 4 a 17 años, a fin de trabajar los efectos generados de la violencia indirecta o directa vivida, reconocer las manifestaciones y consecuencias de la misma, además de favorecer nuevas formas de resolución de conflictos, límites, habilidades sociales, derechos y obligaciones, comunicación asertiva, relaciones personales, relaciones familiares, gestión emocional, autoestima, autocontrol entre otros aspectos, así como la resignificación de las conductas violentas, a efecto de prevenir su reproducción y

naturalización. Para la atención en psicología infantil se tomarán en cuenta las siguientes premisas:

- Se realiza la entrevista de psicología infantil a la madre, a efecto de explicar cómo se llevará a cabo la atención de sus hijas e hijos, además de obtener los datos generales de sus hijas e hijos, además de indagar sobre la situación de violencia vivida.
- Se solicitará autorización a la madre o tutora para proporcionar atención psicológica.
- Se realiza la intervención con la niña, niño o adolescente, estableciendo el encuadre de las sesiones, en caso de que sea necesario, se aplicarán pruebas psicométricas, a fin de identificar la impresión diagnóstica y el plan de intervención; se deberá además verificar la existencia de indicadores de abuso sexual, en caso de que los haya, se trabajará en colaboración con el área jurídica para las acciones legales procedentes.
- Si la niña, niño o adolescente está en crisis, se aplicarán los primeros Auxilios Psicológicos.
- Las sesiones de psicología infantil serán individuales y tendrán una duración de 45 a 60 minutos.
- Cuando sea oportuno la madre o tutora podrá estar presente y deberá ser informada de todo lo trabajado en cada sesión, a efecto de que contribuya con los avances, tareas o directrices relacionados con el proceso de las niñas, niños y adolescentes.
- Las sesiones se desarrollarán de acuerdo a la edad, recurriendo a técnicas de terapia lúdica en casos necesarios.
- En coordinación con el área educativa y psicológica, se llevarán a cabo talleres, pláticas y capacitaciones en materia de prevención de la violencia, autoestima, comunicación asertiva, resiliencia, autocuidado, empoderamiento y demás ramas afines.
- Las intervenciones se asentarán en los formatos correspondientes para, posteriormente se integran al expediente.
- Las atenciones proporcionadas serán reportadas diariamente a la Jefa de Departamento.

19. La profesionista en derecho ofrecerá seguimiento a las acciones en materia legal que hayan sido emprendidas por la usuaria previo al ingreso a refugio, así como las que se identifiquen durante su permanencia, priorizando sus necesidades, tomando en cuenta sus recursos y decisiones, evitando en todo momento obligar a la usuaria

a emprender procesos legales que no desea, ni condicionar su estancia con ello. Para llevar a cabo la atención jurídica se tomarán en cuenta las siguientes premisas:

- La profesionista revisará la información proporcionada durante la Intervención de Dupla Especializada.
- Se realiza entrevista para profundizar sobre la situación de violencia.
- Explica a la mujer cuál es su situación jurídica con la finalidad de aclarar sus dudas.
- Se proporciona asesoría jurídica, con base al marco legal aplicable sobre las alternativas de solución de acuerdo a cada caso particular, ofreciendo a las usuarias toda la información necesaria para que pueda tomar decisiones que promuevan su acceso a la justicia, además de informar la mecánica de los procesos legales y el tiempo de duración aproximado, así como la autoridad dónde se presentará los procesos.
- En conjunto con el área de trabajo social se reúnen los documentos requeridos para dar inicio o seguimiento a los procesos legales.
- Se brinda acompañamiento a las instancias de procuración de justicia, a fin de iniciar o dar seguimiento a procedimientos legales; durante el mismo, la profesionista vigilará que la usuaria reciba buen trato, el respeto a sus derechos y que no sea revictimizada.
- Si la usuaria presenta lesiones, se preguntará si quiere acudir a denunciar, posterior a la atención médica.
- Solicita ante la autoridad correspondiente las medidas de protección y seguridad de la mujer víctima y sus hijas e hijos.
- En coordinación con la trabajadora social, brindará orientación jurídica a las redes de apoyo de las usuarias, a fin de que puedan coadyuvar con los procesos legales iniciados.
- Realiza acciones de capacitación en temas relacionados con derechos humanos, prevención de la violencia, divorcio, violencia de género, guarda y custodia, entre otros afines a mujeres, niñas, niños y adolescentes.
- Las asesorías jurídicas subsecuentes y los acompañamientos se asentarán en los formatos correspondientes para después ser integrados al Registro Único de Expediente.
- Las atenciones proporcionadas serán reportadas diariamente a la Jefa de Departamento.

20. La atención en el área médica tiene el objetivo de promover el derecho a la salud, por lo que la atención a la mujer, y en su caso hijas e hijos, debe ser preponderante desde su ingreso hasta su egreso del Refugio. Para llevar a cabo la atención médica se tomarán en cuenta las siguientes premisas:

- Se elaborarán las historias clínicas del núcleo familiar. Si la usuaria, sus hijas e hijos presentan enfermedades previas ya con tratamiento, se da seguimiento y continuación al mismo.
- En caso de requerir consulta de segundo o tercer nivel se elabora referencia para atención especializada.
- Prestará acompañamiento a la mujer, sus hijas e hijos para recibir la atención especializada en la institución que corresponde.
- Realizar valoraciones y exploraciones periódicas a las mujeres, niñas, niños y adolescentes.
- La médica deberá llevar a cabo, en coordinación con el área de enfermería, acciones preventivas para promover la salud de las mujeres, niñas, niños y adolescentes.
- Gestionará que se completen los esquemas de vacunación de las mujeres, niñas, niños y adolescentes.
- Prescribirá medicamentos necesarios de acuerdo a los padecimientos de la población, observando si existen reacciones adversas, en caso de que las haya, revalorará el tratamiento farmacológico.
- Verificará la suministración de medicamentos y tratamientos médicos de la población.
- En conjunto con personal de cocina, la médica deberá verificar los menús de alimentos, a fin de que estos contengan los nutrientes necesarios.
- Llevará el control de las citas médicas especializadas.
- Las atenciones proporcionadas se asentarán en los formatos correspondientes, para posteriormente ser integrados al expediente.
- Las atenciones proporcionadas serán reportadas diariamente a la Jefa de Departamento.

21. La licenciada de enfermería trabajará en coordinación con el área médica para proporcionar atención y cuidados a las mujeres, niñas, niños y adolescentes. Para llevar a cabo la atención en el área de enfermería se tomarán en cuenta las siguientes premisas:

- Deberá avisar de forma inmediata a la médica en caso de que alguna mujer, sus hijas e hijos, manifiesten malestar físico.
- Prestar cuidados de enfermería, derivados de lesiones, enfermedades, entre otros, en colaboración del área médica.
- Proporcionará insumos de higiene personal requeridos a la población.
- En coordinación con el área realizará el suministro de medicamentos a la población.
- De forma periódica, monitoreará el peso y talla de la población, valorar el incremento de masa corporal; en caso de detectar indicadores que requieran de atención, informará al área médica para determinar el tratamiento adecuado.
- En coordinación con el área médica, realizará acciones de promoción de hábitos de vida saludables.

22. La licenciada en educación tiene el objetivo de el objetivo de preservar el derecho humano a la educación de las mujeres, niñas, niños y adolescentes. Para llevar a cabo la atención en el área educativa se tomarán en cuenta las siguientes premisas:

- ✓ Realizará un diagnóstico educativo para las mujeres, niñas y niños y adolescentes, que no hayan cursado o hayan interrumpido sus estudios, a efecto de identificar el nivel académico. En menores de 4 años de edad se evaluará indicadores del desarrollo evolutivo.
- ✓ Elaborará plan de intervención escolar y acompañamiento personalizado de acuerdo al nivel académico de las mujeres, niñas y niños y/o adolescentes por lo que, el contenido del programa será multinivel el cual contendrá lo siguiente:
 - ✓ Maternal: Las actividades de estimulación temprana serán enfocadas al desarrollo socioemocional, cognitivo, motriz, lenguaje, recreativas, lúdicas y/o artísticas.
 - ✓ Preescolar: Colores primarios y secundarios, clasificar objetos con 4 características, color, tamaño, forma y textura, figuras geométricas, números, iniciación de la lecto-escritura, habilidades psicomotrices, ubicación espacial, lateralidades, recreativas, lúdicas y/o artística.
 - ✓ Primaria: Pensamiento matemático, operaciones básicas haciendo uso de razonamiento lógico y resolución de problemas, lenguaje oral y escrito, que aplique la comprensión lectora, dialogo coherente y escritura de texto, conocimiento general en los acontecimientos de

su entorno natural y social, expresiones artísticas, lúdicas y/o recreativas.

✓ Secundaria: Capacidad de abstracción y análisis de las materias que cursa, apoyo en las actividades y talleres de terapia ocupacional.

✓ Preparatoria: Hábitos de estudio efectivos, técnicas de investigación, escritura, comunicación, pensamiento crítico, resolución de problemas.

- Se gestionará los trámites necesarios para que la población pueda concluir sus estudios académicos y/o la obtención de constancias que den validez a la preparación de cursos y/o talleres que faciliten un empleo o el desarrollo de una actividad productiva no estereotipada y competitiva en el mercado de trabajo.

- Proporcionará acompañamiento y asesoría para facilitar la aprobación de exámenes y obtención de constancia que den validez a sus estudios académicos.

- Se realizarán actividades que favorezcan su crecimiento integral, desarrollo cognitivo y socioemocional.

- Identificar dificultades académicas y escolares para proporcionar orientación y regularización de acuerdo a las necesidades de la población.

- Brindará cuidados temporales y extraordinarios a las hijas e hijos de las usuarias cuando por motivos de consultas, tramites, capacitaciones, diligencias, entre otras, deban ausentarse.

- Las atenciones se asentarán en los formatos correspondientes, para posteriormente sean integrados al expediente.

- La Jefa de Departamento supervisará la correcta integración de los expedientes; en caso de existir observaciones, se lo hará saber a la profesionista interviniente para que se solventen.

23. Las profesionistas deberán reportar de manera diaria las atenciones proporcionadas a las mujeres, niñas, niños y adolescentes, a la Jefatura de Departamento de Atención a Mujeres con Alto Nivel de Riesgo.

24. La Jefa de Departamento coordinará inspecciones quincenales en las habitaciones de las usuarias.

25. La Jefa de Departamento reportará de manera diaria a la persona Titular de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia el número de atenciones proporcionadas por cada área especializada; asimismo, de forma semanal deberá verificar el total de atenciones y

de manera mensual, deberá remitir el medio de verificación que respalde los números reportados.

26. Se realizarán reuniones con el equipo multidisciplinario, Jefa de Departamento y Titular de la Subdirección de Atención Metropolitana, con el objetivo de colegiar los casos de las mujeres ingresadas, sus hijas e hijos, a efecto de verificar las acciones realizadas y las que se tienen que establecer para la atención integral y coordinación interinstitucional requerida para la población, retroalimentando a cada área.

27. La Jefa de Departamento deberá reportar de forma semanal el número de personas ingresadas, desagregadas por sexo y edad.

28. El personal encargado del área de cocina deberá tomar en cuenta las siguientes actividades:

- Elaborará semanalmente el menú y la requisición para el suministro de los insumos para preparar los alimentos., en coordinación con el área médica.
- Revisará las condiciones en las que se reciben los productos solicitados en la requisición para la elaboración de los alimentos, supervisará la fecha de caducidad y acomodará en el lugar adecuado manteniendo la higiene del mismo.
- Preparará los alimentos sanos y balanceados, previendo los horarios establecidos para el suministro de alimentos en el desayuno, colación, comida y cena.
- Mantendrá limpia el área de cocina (estufas, lavabo, refrigeradores y gabinetes), asimismo deberá lavar y desinfectar todas las frutas y verduras que se cocinan.

29. El personal de vigilancia tiene la tarea de llevar a cabo acciones preventivas y operativas para garantizar la seguridad de las mujeres, sus hijas e hijos y de las profesionistas que laboran en el refugio las 24 horas del día. Para ello se tomarán en cuenta las siguientes actividades:

- Asegurar las puertas y ventanas exteriores del inmueble.
- Controlar los accesos de todas las personas que ingresan al inmueble, solicitando la firma de las cartas de confidencialidad, impidiendo sean usadas otras vías que no sean la entrada principal.
- Informar de manera inmediata a la Jefa de Departamento sobre cualquier incidencia o eventualidad que suceda en el refugio.

- Observar los movimientos en las inmediaciones del refugio; en caso de advertir algún peligro, la presencia de personas o vehículos sospechosos, deberá informar de manera inmediata a la Jefa de Departamento y en caso de que sea necesario, solicitará unidades de auxilio.

- En el horario nocturno, deberá realizar inspecciones de seguridad en las instalaciones internas y externas del refugio.

- Realizar la inspección de pertenencias de las mujeres que ingresan al Refugio.

30. El personal de limpieza mantendrá todas las áreas del Refugio limpias, con el propósito de contribuir a que las mujeres, sus hijas e hijos concentrarán su energía y atención en su proceso de recuperación.

ETAPA DE EGRESO

31. Los egresos de las mujeres, sus hijas e hijos del refugio, podrá presentarse derivado de 4 supuestos:

- Por la solicitud de la usuaria.
- Traslado a otro refugio.
- La acumulación de constancias de incidencias o actas de incidencia por violaciones al reglamento interno del refugio.
- Conclusión del plan de intervención en Refugio.

32. Una vez que se tenga en cuenta el posible egreso de una usuaria, se realizará una reunión con el equipo multidisciplinario y la Jefa de Departamento, con el objetivo de analizar la viabilidad de la salida de la usuaria del Refugio. Para ello se tomarán en cuenta las atenciones recibidas durante la permanencia, los procedimientos legales emprendidos o pendientes de iniciar, tratamientos médicos, psiquiátricos, situación escolar, procesos psicoterapéuticos, entre otros aspectos.

33. Se deberá verificar con la usuaria los lugares a donde pueda egresar, donde no pueda ser localizada por las personas agresoras y considerando la existencia de redes de apoyo que puedan recibirla junto con sus hijas e hijos.

34. Junto con la usuaria se fijará la fecha del egreso considerando que se cuente con un lugar seguro donde habitar, la existencia de redes de apoyo seguras, oportunidades laborales, opciones escolares y académicas, así como la emisión de medidas de protección para salvaguardar su integridad, y en su caso la de sus hijas e hijos.

35. Previo al egreso, la Jefa de Departamento verificará que el expediente de la usuaria este completo, en caso de que hagan falta documentos o firmas, se solventarán con las profesionistas y la usuaria.

36. La trabajadora social deberá buscar ofertas laborales cercanas al lugar donde la usuaria va a permanecer a su egreso, a fin de que pueda elegir una opción que le permita tener ingresos económicos; asimismo, verificará las instituciones educativas de la zona y realizará las gestiones necesarias para que los hijos e hijas de la usuaria puedan continuar con su formación escolar.

37. La psicóloga realizará el cierre del proceso psicoterapéutico con la usuaria. En coordinación con la Jefa de Departamento verificará que la usuaria continúe con atención psicológica, en el Centro Integral de Atención a Mujeres en Situación de Violencia; en caso de que la usuaria egrese en otro Municipio o Estado, se solicitará mediante oficio la atención psicológica a las instancias correspondientes.

38. La psicóloga infantil realizará el cierre del proceso psicológico de las niñas, niños y adolescentes, informando a la madre sobre los avances obtenidos y la importancia de continuar el proceso psicológico de sus hijas e hijos. Si la usuaria egresa en el Municipio de Puebla o zona metropolitana, la psicóloga infantil en coordinación con la Jefa de Departamento, solicitará la atención en el Centro de Empoderamiento Infantil del Centro Integral de Atención a Mujeres en Situación de Violencia; en caso de que la usuaria egrese otro Municipio o Estado, de solicitará mediante oficio la atención de las hijas e hijos en las instancias correspondientes.

39. La abogada gestionará que a la usuaria le sean proporcionadas medidas de protección para ella, sus hijas e hijos, a menos que de la usuaria exprese que no desea que dichas medidas sean emitidas a su favor.

40. La médica deberá realizar valoración y exploración a todo el núcleo familiar, verificar los tratamientos farmacológicos vigentes y realizar las prescripciones médicas necesarias; gestionará las citas médicas de especialidad y brindará a la usuaria la información sobre el procedimiento y documentación requerida para continuar con los tratamientos, en coordinación con el área de enfermería.

41. El equipo multidisciplinario y la Jefa de Departamento elaboran de forma conjunta el documento denominado Acta de Egreso, donde se asentarán los datos generales de la usuaria, sus hijas e hijos, el motivo por el cual ingresó al refugio y la razón por la cual egresa,

todas las atenciones y servicios que recibió y en caso de que hayan existido incidencias, se mencionarán en el documento; así también, se pondrá el domicilio donde permanecerá y los datos de la red de apoyo de la usuaria.

42. El día del egreso la usuaria deberá dejar su habitación, y todo lo que contiene, limpio y en orden, la profesionista a cargo deberá verificar que esto sea cumplido.

43. Se hará la entrega las pertenencias de la usuaria, sus hijas e hijos. Si la mujer, sus hijas o hijos, se encuentran tomando medicamentos por cuestiones médicas o psiquiátricas, se proporcionarán junto con las indicaciones para que no interrumpan sus tratamientos farmacológicos.

44. En los casos en que las mujeres recurran a una red de apoyo, el área de trabajo social realizará el contacto y se coordinará con las personas que apoyarán a la usuaria, a fin de que pueda encontrarse con ella en las instalaciones del Centro Integral de Atención a Mujeres en Situación de Violencia.

45. En caso de que no haya posibilidad de que las redes de apoyo acudan por la usuaria, el personal del Refugio se coordinará para acercar a la mujer al lugar donde permanecerá.

46. Cuando se determine que la usuaria debe ser trasladada a otro refugio por cuestiones de seguridad en casos donde debido a la peligrosidad de las personas agresoras o por otras cuestiones que puedan poner en riesgo su integridad física y emocional, se dialogará la opción con la usuaria, ofreciéndole opciones de espacios de protección, si la usuaria acepta, la Jefa de Departamento en coordinación con las personas titulares de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia y Subdirección de Atención Metropolitana, realizará las gestiones necesarias para el traslado de la mujer, y en su caso de sus hijas e hijos.

47. En los casos en los que las usuarias deseen egresar y no se cuente con redes de apoyo y opciones de egreso viables, se dará la opción de cambio a otro Refugio, en caso de que lo acepte, la Jefa de Departamento en coordinación con las personas titulares de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia y Subdirección de Atención Metropolitana, realizará las gestiones necesarias para el traslado de la mujer, y en su caso de sus hijas e hijos.

48. Si la usuaria no acepta el cambio a otro refugio o espacio de protección, se procederá al egreso de la usuaria asentando en el acta las condiciones del mismo.

ETAPA DE SEGUIMIENTO

49. A través del área de trabajo social, se dará seguimiento a las usuarias egresadas durante un periodo aproximado de 6 meses.

50. El seguimiento podrá ser vía telefónica de forma periódica; durante el contacto se cerciorará del bienestar de las mujeres, sus hijas e hijos, en caso de que se requiera, se gestionarán los servicios o atenciones que se necesiten.

51. En los casos donde las mujeres no cuenten con un número de contacto, se realizará el seguimiento mediante visitas domiciliarias.

Si se identifica que la visita domiciliaria puede representar un riesgo para la usuaria y las profesionistas, considerando la peligrosidad de la persona agresora, se solicitará la colaboración de corporaciones policiales municipales y estatales para el acompañamiento correspondiente.

14. Anexos

No se omite mencionar que, para la correcta operación del refugio, resulta indispensable asentar las atenciones que proporciona el equipo multidisciplinario en formatos que, posteriormente formarán parte de los Registros Únicos de Expedientes.

En ese sentido, en el código QR que se presenta a continuación, se contienen los formatos de atención básicos de cada una de las áreas.



15. Bibliografía

- Álvarez González, Rosa María y Alicia Elena Pérez Duarte. Coord. (2014). Aplicación práctica de los modelos de prevención, atención y sanción de la violencia contra las mujeres. 4ta Edición, México, D.F. UNAM.
- Asociación Americana de Psiquiatría, Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM 5. Arlington, VA, Asociación Americana de Psiquiatría, 2013.
- Beck, A. (2006). Terapia Cognitiva de la Depresión. España: Desclée de Brouwer.
- Centro Nacional de Salud Sexual y Reproductiva. (2009) Modelo Integrado para la Prevención de la violencia Familiar y Sexual. Manual de Operación. Segunda Edición. México D.F.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, Organización de las Naciones Unidas, 20 de diciembre de 1993.
- Decreto por el que se expide la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia: DOF: 01/02/2007
- Instituto de la Mujer Oaxaqueña. Protocolo para la Atención en Trabajo Social de los casos de Violencia de Género contra las Mujeres. Oaxaca, 2009.

- NOM-046-SSA2-2005, Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para su Prevención y Atención, Diario Oficial de la Federación, México, 16 de abril de 2009.
- Slaikou, K. A. (1996). Intervención en Crisis: Manual para Práctica e Investigación (2a. Ed., 2a. Reimp.). México: Manual Moderno.
- Sociedad Mexicana de Psicología. (2007). Código ético del psicólogo. 4a ed. (reimp2009). México, Trillas.
- XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, “100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad”. Recuperado junio 2018:
<http://www.justiciachaco.gov.ar/pjch/contenido/varios/100reglas.pdf>
- Convención sobre los Derechos del Niño. Adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 44/25, de 20 de noviembre de 1989. Entrada en vigor: 2 de septiembre de 1990, de conformidad con el artículo 49.
- Instituto Nacional de las Mujeres/ Instituto Nacional de psiquiatría Ramón de la Fuente Muñoz, ¿Cómo educamos a nuestros/as hijos/as? Encuesta de maltrato infantil y factores asociados, 2006.
- Programa Marco de intervención multidisciplinar en el área de la violencia dirigida a las mujeres y a la infancia. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.
- Boss, Pauline, Pérdida ambigua. Editorial Gedisa. España 2001, pag.18, menciona que las familias constituyen una entidad tanto psicológica como física y describe a la familia como “un grupo íntimo de personas biológicas o elegidas con las que uno puede contar a lo largo del tiempo para obtener consuelo, cuidados, alimentación, apoyo, sustento y proximidad emocional.”
- Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024.
- Protocolo para la Atención de Casos de Violencia de Género en la UNAM, Segunda versión, 2019.
- Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, Instituto Nacional de las Mujeres, Dirección de Transversalización de la Perspectiva de Género, 2011.
- Manual Básico de Procedimientos de Atención en Refugio, Instituto Nacional de Desarrollo Social, 2011.
- Lineamientos de Operación de Refugios para Mujeres, sus Hijas e Hijos, que Viven Situación de Violencia, en el Estado de Michoacán de Ocampo, 2015.

- Informe de Gestión de la Comisión para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en Ciudad Juárez, Secretaría de Gobernación, 2003-2004.
- Encuesta Nacional sobre las Dinámicas de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2021.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos, “Acceso a la Justicia para las Mujeres Víctimas de Violencia en las Américas”, OEA/Ser.L/V/II, Doc. 6 8, Washington, D.C.
<http://www.cidh.org/pdf%20files/Informe%20Acceso%20a%20la%20Justicia%20Español%20020507.pdf>
- IMUJERES, Modelo de Atención en Refugios a Mujeres Víctimas de Violencia
http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101219.pdf
- Organización mundial de la Salud, Violencia contra la Mujer.
<http://www.who.int/topics/violence/es/>
- Diagnóstico sobre los refugios en la política pública de atención a la violencia contra las mujeres en México.
<http://rednacionalderefugios.org.mx/pdf/Diagnostico-sobre-los-refugios-en-México-fundar.p>

RAZÓN DE FIRMAS

(De la PUBLICACIÓN del Modelo de Atención Integral en Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos, en Situación de Violencia Extrema; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el lunes 6 de mayo de 2024, Número 3, Tercera Sección, tomo DLXXXIX).