

**INSTITUTO DE LAS MUJERES DEL
DISTRITO FEDERAL**

**MODELO ÚNICO DE ATENCIÓN DE
LA VIOLENCIA CONTRA LAS
MUJERES:**

**DISEÑO DE UN CENTRO DE REFUGIO
PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA**



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO 2 DEFINICIÓN, SERVICIOS E INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE LOS CENTROS DE REFUGIO PARA MUJERES	9
2.1 CENTROS DE REFUGIO:	9
2.1.1 SERVICIOS BÁSICOS QUE SE OFRECEN	10
2.2 CENTRO DE ATENCIÓN EXTERNA	11
CAPITULO 3 INSTALACIONES: LOS INMUEBLES DEL CENTRO DE ATENCIÓN EXTERNA O CENTRO DE CRISIS Y DE LA CENTRO DE REFUGIO	15
3.1 CENTRO DE ATENCIÓN EXTERNA	15
3.2 SOBRE EL INMUEBLE DE LA CASA DE REFUGIO	21
CAPITULO 4	32
SERVICIOS BÁSICOS PARA LA ATENCIÓN EXTERNA EN EL CJM	
CAPITULO 5	37
SERVICIOS BÁSICOS EN LA CASA DE REFUGIO PARA MUJERES	
5.1 SERVICIOS BÁSICOS QUE SERVIRÁN COMO EJES RECTORES EN EL CRM	38
5.2 PROCESO EN LA CASA DE REFUGIO	39
CAPITULO 6	
PROTOCOLOS DE SEGURIDAD EN LOS CENTROS DE REFUGIO	
6.1 CONFIDENCIALIDAD DE LAS INSTALACIONES	46
6.2 CONFIDENCIALIDAD SOBRE INFORMACIÓN DE LAS VÍCTIMAS	48
6.3 PLAN DE SEGURIDAD	56



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

CAPITULO 7.	
CRITERIOS DE INGRESO, EGRESO Y ESTANCIA EN EL CENTRO DE REFUGIO PARA MUJERES	60
7.1 CRITERIOS DE INGRESO A LA CASA DE REFUGIO	61
<i>7.1.1 Consideraciones Básicas</i>	<i>61</i>
<i>7.1.2 Necesidades y circunstancias especiales</i>	<i>63</i>
<i>7.1.3 Tiempo de estancia en el Centro de Refugio</i>	<i>64</i>
7.1.4 Reincidencia	65
7.1.5 Criterios para negar los servicios	65
7.1.6 Cuándo se restringe el ingreso al CRM	65
7.1.7 Canalización	66
CAPITULO 8	68
DETALLES ESPECÍFICOS SOBRE EL CRM	
INSTALACIONES PARA LA SEGURIDAD EN EL CRM	
CAPITULO 9	92
INDICADORES DE IMPACTO	
CAPITULO 10	95
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PERFILES DE PUESTO	
ANEXO 1	123
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	129
BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA	130



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

CAPITULO 1

INTRODUCCIÓN

En México, y específicamente en la Ciudad de México, el Gobierno del Distrito Federal, a través del Instituto de las Mujeres, ha realizado esfuerzos institucionales para prevenir y atender la violencia contra las mujeres. Así también, la sociedad civil organizada ha estado impulsando una serie de ideas basadas en la realidad de la que surgen. La mayoría de estos esfuerzos siguen siendo aún aislados y son pocos los que ponen el énfasis en las necesidades integrales, en la seguridad y en la protección de las mujeres y sus hijas e hijos.

Por ello, el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, dando cumplimiento a la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LAMVLVDF) ha iniciado el urgente proceso de documentar las experiencias exitosas en materia de Prevención y Atención a las Víctimas directas e indirectas de la violencia, con el fin de establecer las normatividades que nos permitan garantizar la aplicación de dicha Ley, a través de servicios sensibles a las necesidades de las Víctimas.

El avance importante consiste en que la LAMVLVDF, establece que los servicios para garantizar la seguridad y la atención suficiente y de calidad, es una obligación que debe cumplir el Estado mexicano.

Así, en este documento, se propone la implementación de los ***Centros de Justicia para las Mujeres***, como parte de un Programa integral que garantice los servicios centrados en las Víctimas directas e indirectas de



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

la Violencia de Género, y que incluye la participación e inclusión de los Centros de Refugio para Mujeres (CRM).

Por ello la importancia de definir los lineamientos básicos que habrán de guiar el trabajo de los Centros de Refugio para Mujeres víctimas directas e indirectas de violencia, como parte de un programa más amplio que comprende la cooperación interinstitucional e intersectorial. Los servicios son la estrategia sutil e indispensable para que las ciudadanas que están en situaciones de vulnerabilidad tengan acceso a la Justicia y a las oportunidades para ejercer sus Derechos Humanos. Lo que se busca, como bien lo ordena la Ley, es que las mujeres pasen de ser víctimas para ser sobrevivientes, ciudadanas en pleno ejercicio de sus Derechos Humanos y Civiles.

Con esta idea, en utilizaremos las palabras "víctima", "usuaria" y "sobreviviente" para referirnos a aquellas personas que están en el proceso de dejar de víctima de violencia.

Este documento presenta un Modelo Tipo para los CRM, con los servicios mínimos que habrán de brindarse, con los lineamientos básicos de acuerdo a la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el Distrito Federal (LAMVLVDF).

El Modelo Tipo ha sido elaborado bajo un esquema teórico y metodológico que reúne la experiencia, la investigación y la participación de diversas personas especialistas en la atención directa a esta problemática tan compleja. Así entonces, contempla una

2



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

estructura multidimensional que promueve sinergias y alianzas que incluyen a:

- Las Mujeres que han vivido violencia y han dejado ya de ser víctimas
- Las víctimas indirectas
- La comunidad cercana y las OSC que trabajan en temas afines
- Personas especializadas que trabajan en instituciones públicas que requieren referir a las víctimas que ahí detectan
- Personas de la Iniciativa Privada

Antecedente del Modelo Tipo

Los Centros de Refugio fueron creados en nuestro País desde 1996 como una iniciativa ciudadana de mujeres que buscan incidir en la capacidad de respuesta para atender a las víctimas directas e indirectas de la violencia de género, además de cooperar con el Estado Mexicano para dar cumplimiento a las legislaciones vigentes y los Convenios Internacionales firmados por México.

Sin embargo esta Propuesta comprende una visión más amplia, incluyendo a los CRM dentro de un Programa integrado, como parte de las actividades de Coordinación Interinstitucional que menciona la LAVMLVDF.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

Es fundamental comprender que el Modelo aquí propuesto requiere de la voluntad política para crear y fortalecer alianzas que permitan al Gobierno del Distrito Federal aplicar la LAMVLVDF, ya que ningún actor social puede atender la violencia contra las mujeres de forma aislada y tener, al mismo tiempo, resultados óptimos para las víctimas. Los CRM requieren de los apoyos intersectoriales y de la protección del Gobierno, de tal suerte que las beneficiadas sean, como lo manda la Ley mencionada, las víctimas directas e indirectas de la violencia de género.

Dichos Centros de Refugio han documentado el Modelo de Protección y Atención de acuerdo a las necesidades de las víctimas que buscan sus servicios. Son centros que van más allá de lo que las agencias de gobierno, tanto federales como locales, pueden ofrecer, pues complementan las actuaciones y alcances de las mismas. Son los únicos que ofrecen protección y atención especializada y multidisciplinaria centrada en las necesidades de las mujeres, buscando satisfacerlas con rapidez, calidez y calidad. Por ello la LAMVLVDF, establece con gran acierto, la posibilidad de impulsar e implementar los mecanismos y convenios de colaboración con todos los sectores sociales (Artículo 16, fracción VI).

El éxito de estos Centros reside en su capacidad de mantener una estructura flexible y hecha a medida de las necesidades de las víctimas, y cuyo trabajo debe generar la confianza de las mujeres sobrevivientes y de las instituciones.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

Este Modelo parte de la premisa de que la violencia contra las mujeres no es natural, que es un problema prevenible y reversible cuando las víctimas encuentran la atención especializada, derecho que hoy ya establece claramente la LAMVLVDF. También parte de la certeza de que las mujeres sanas y en pleno ejercicio de sus Derechos son las que construyen comunidades armoniosas y equitativas.

El Modelo de los CRM que, reiteramos, integra ya los ordenamientos de la LAMVLVDF, pone énfasis en la seguridad y protección real de las mujeres y sus hijos e hijas en situación de violencia, ofertando servicios multidisciplinarios e integrales que, como ciudadanas, tienen derecho a recibir. Asimismo, busca aplicar los Protocolos recomendados por la Organización de las Naciones Unidas referentes a la atención a Víctimas de Delitos y Abuso de Poder.

Este Modelo puede ser una guía para fortalecer y enriquecer los CRM existentes, o bien, diseñar y crear nuevos Centros cuyo objetivo central debe ser generar alternativas y proveer servicios con perspectiva de género, para que las mujeres sean protagonistas en pleno uso de su poder personal y sujetas activas en el ejercicio de sus Derechos, de tal forma que logren encontrar y aplicar soluciones reales a sus problemáticas particulares e individuales.

Los CRM forman, o deben de formar parte del Programa de Prevención, Atención y Sanción a la Violencia Contra las Mujeres en el Distrito Federal, coordinando acciones y sumando esfuerzos entre todos los sectores en beneficio de las víctimas, y también desactivando la



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

burocracia, la corrupción y la impunidad. Parte de esta propuesta, incluye la implementación del Centro de Justicia para las Mujeres (CJM), cuyo concepto y objetivos ampliaremos en los siguientes capítulos.

Si bien la LAMVLVDF establece que es obligación del Gobierno del Distrito Federal que las víctimas directas e indirectas de la violencia de género tengan acceso a los servicios especializados y multidisciplinarios, es conveniente reflexionar sobre la utilidad de aprovechar la experiencia y los esfuerzos que las organizaciones de la Sociedad Civil han venido realizando, de tal suerte que el Gobierno coordine y promueva el que dichos servicios sean de alta calidad, eficientes y efectivos. Así las cosas, volvemos a proponer ampliamente el esquema de coadyuvancia entre agencias de gobierno y agencias privadas. Esto facilitará dar cumplimiento al Artículo 3, fracción II, en la que se establece la importancia de garantizar la Debida Diligencia en el acceso de las Mujeres a la Justicia.

Es importante evitar que estos servicios fomenten ideologías partidistas y religiosas, así como impedir que las víctimas sean nuevamente revictimadas por personas o por los sistemas que operan desde los principios androcéntricos y patriarcales.

Este Modelo Tipo busca erradicar aquellas prácticas asistencialistas, que ocasionan el que las víctimas recorran una serie de agencias antes de encontrar servicios multidisciplinarios y especializados que faciliten un proceso para que dejen de ser víctimas y ellas se vivan como



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

ciudadanas fuertes en pleno ejercicio de sus Derechos. La aplicación de este Modelo Tipo podrá ser gradual en tanto se logre la capacitación y especialización de las profesionales que atiendan los CRM. Una vez que se logren establecer los servicios propuestos en este Modelo Tipo, se estará promoviendo una Ruta Crítica ideal para las ciudadanas. Esta Ruta Crítica podrá enriquecerse y mejorarse de acuerdo a la medición del impacto que se realice.

Por último, este Modelo Tipo recomienda, como lo hacen las Agencias Internacionales, que los CRM sean operados por Organizaciones de la Sociedad Civil para garantizar la continuidad de los servicios que ahí se brindan, evitar la burocracia y asegurar que ningún otro interés se interponga en el proceso de las víctimas para lograr el acceso a lo establecido por la LAMVLVDF.

Este documento presenta a consideración y para análisis, la posibilidad de que si bien la LAMVLVDF establece que deben habilitarse Casas de Emergencia y Refugios para Mujeres, la falta de recursos económicos y humanos para establecer ambas opciones, nos obliga a replantear la posibilidad de que los Centros de Refugio sean en sí mismos la opción para atender en todo momento las emergencias. Esto será posible una vez que se definan los Procedimientos y los recursos para implementar este protocolo de atención. Por ello, y como una forma de utilizar el lenguaje de forma amplia, nos referiremos a la Casa de Refugio, entendiendo que en algunos casos se deberá analizar la posibilidad de que ésta sea una Casa de Emergencia, pero siempre considerando las definiciones de los que incluye un Centro de Refugio para Mujeres.

7



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

Debido a que la Ley de Acceso ya cuenta con definiciones sobre la terminología que conforma este documento, sugerimos estudiar cuidadosamente lo ahí establecido. Sin embargo, a continuación tomamos la definición de lo que es en general un CRM, por considerar que este concepto requiere de una mayor precisión.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

CAPITULO 2

DEFINICIÓN, SERVICIOS E INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE LOS CENTROS DE REFUGIO PARA MUJERES

2.1 Centros de Refugio:

- Es un centro de atención multidisciplinaria temporal, tanto externa como interna, que facilita a las usuarias la seguridad necesaria para recobrar su autonomía y definir ellas su plan de vida libre de violencia.
- Es una comunidad de protección y apoyo para promover el crecimiento personal y el pleno ejercicio de sus derechos.
- Es un hogar común que ofrece modelos de relación interpersonal con perspectiva de género.
- Es un espacio confidencial y temporal (cupo promedio 10 -12 familias) para garantizar la seguridad de las mujeres y sus hijos e hijas víctimas de violencia.

¿Qué no es un Centro de Refugio?

- No es una cárcel, las mujeres ingresan y egresan voluntariamente
- No es un albergue para indigentes o personas en situación de desamparo

9



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- No es un centro vacacional
- No es un hotel
- No es un hospital psiquiátrico.

2.1.1 Servicios Básicos que se ofrecen

Con la aplicación de este Modelo Tipo se intenta garantizar que todas las mujeres y sus hijos e hijas sobrevivientes de violencia (víctimas directas e indirectas), reciban en los CRM la protección y la atención especializada centrada en las necesidades de cada una de ellas, de manera cálida y sin prejuicios, que promuevan el desarrollo humano integral para el uso de todos los recursos personales y sociales de las mujeres que ahí se atiendan.

En el Estudio Multipaís de la Organización Mundial de la Salud sobre Salud de la mujer y violencia doméstica (OMS, 2005) se revelan varias recomendaciones sobre la importancia de fomentar la colaboración multisectorial con la finalidad de aprovechar todos los recursos sociales de las comunidades. Ciertamente las Agendas Gubernamentales tienen asuntos prioritarios ante los retos que enfrentan, y por ello, es hoy más que nunca, integrar a todos los actores sociales que trabajan brindando servicios de atención a las víctimas directas e indirectas de la violencia.

En dicho estudio se reitera la importancia de que los CRM sean operados por la OSC y apoyados y coordinados con las Agencias del Gobierno y con otros agentes sociales; ya que, según señala el Banco Interamericano, los CRM que son operados por agencias públicas



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

pueden llegar a tener algunos inconvenientes que obstaculizan a las usuarias el acceso a la Justicia, ya sea por normatividad burocrática, por falta de personal especializado, o por falta de continuidad en los servicios ante los cambios de Administración Pública que toma decisiones respecto a dicho centro. Asimismo, las agencias públicas pueden llegar a enfrentar conflictos de interés, dado que su normatividad las restringe para realizar algunas acciones que las usuarias requieren, o bien, por tener como obligación también respetar los Derechos de los presuntos Agresores.

Los CRM, como bien lo establece la Ley de Acceso, deben brindar servicios única y exclusivamente a mujeres, sus hijos e hijas, por lo tanto, sus acciones son y deben ser parciales, dedicadas solamente a velar por los intereses de las mujeres. Este principio está fundamentado en las recomendaciones establecidas por las Naciones Unidas en la Guía para creadores de Políticas Públicas.

Ciertamente hay confusión sobre cómo debe operarse un CRM y por ello describiremos en este documento los servicios básicos y los estándares de calidad mínimos que han mostrado tener éxito desde la perspectiva de las mujeres víctimas de violencia, no solo en México sino en otros países donde este Modelo Tipo se viene aplicando desde hace varios años.

2.2 Centro de Atención Externa

El Instituto de las Mujeres del Distrito Federal ha estado impulsando la idea de crear los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM), que han



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

probado ser eficientes en otros países. En estos Centros de atención externa se busca optimizar los recursos tanto de las agencias públicas como de las organizaciones civiles que brindan servicios a las mujeres víctimas directas e indirectas de la violencia de género.

Una necesidad sentida y manifestada por las víctimas de violencia ha sido, a lo largo de los años, la accesibilidad a los servicios multidisciplinarios, sin tener que recorrer diferentes oficinas, contando a varias personas su problemática, perdiendo tiempo y dinero en los traslados. En pocas palabras, para ellas es más conveniente llegar a un lugar donde puedan tener todos los servicios aún cuando éstos sean ofertados por diferentes instancias u organizaciones.

Por ello, la idea de crear los CJM, consiste en desarrollar un Modelo de Colaboración Multisectorial y Multidisciplinaria, en donde se incluyan servicios de diversas instancias gubernamentales y de organismos civiles. Sobre estos servicios hablaremos en el capítulo 4 de este documento.

Los CRM son agencias que deben poner énfasis en la seguridad real de las mujeres y de las personas que les acompañan. Por ello, las oficinas o centros externos forman parte indispensable de este Modelo. Esta oficina es la parte de una “mancuerna” que hace más probable garantizar la seguridad de las mujeres que ahí buscan ayuda y de las profesionales que les acompañan.

En lenguaje hospitalario, y por considerar que estos CRM forman parte del *Modelo Integral de Atención a la Violencia de la Secretaría de Salud*, las oficinas externas son como las “salas de urgencias” mientras



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

que las casas de alta seguridad son “las salas de cuidados intensivos”. De tal modo que no podemos operar una sin la otra.

El objetivo principal del CJM (o las oficinas de Atención Externa) es recibir a todas aquellas mujeres que requieren los servicios, y son la cara pública del CRM. Este es el domicilio que se brindará a todas las agencias públicas y privadas, a las OSC y a la comunidad en general. Domicilio que debe promoverse para que las mujeres sepan en todo momento a dónde acudir en caso de requerir información, orientación, atención y protección especializada. Este centro externo debe estar abierto las 24 horas todo el año, con personal especializado y suficiente para atender y responder de forma inmediata en casos de emergencia.

Como es de suponerse, en este domicilio es donde hay mayor probabilidad de que los agresores busquen a las víctimas y a sus defensoras, por ello, es en este inmueble donde debe contarse con amplios y rigurosos protocolos de seguridad.

De acuerdo a las recomendaciones del Banco Interamericano de Desarrollo (Violencia Doméstica: intervenciones para su prevención y tratamiento, 2001) es recomendable que exista un CRM por cada 80 mil habitantes. Si esto no fuera posible en el DF, pudiéramos insistir en la importancia de instalar uno en cada Delegación.

Como se cuenta con oficinas de las Unidades de Atención a la Violencia Intrafamiliar y de los Institutos de las Mujeres, recomendamos se analice la posibilidad de incluir en alguno de estos inmuebles los CJM o Centros para la Atención Externa que a continuación definimos.

13



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

Iniciemos con los requisitos básicos a contar en los inmuebles, para luego pasar a revisar los perfiles de las profesionales y la ruta crítica con los servicios mínimos que habrán de brindarse a las mujeres víctimas de violencia.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

CAPITULO 3

INSTALACIONES: LOS INMUEBLES DEL CENTRO DE ATENCIÓN EXTERNA O CENTRO DE CRISIS Y DE LA CENTRO DE REFUGIO

3.1 CENTRO DE ATENCIÓN EXTERNA

A continuación enumeramos una serie de recomendaciones útiles para habilitar el Centro de Atención Externa o CJM, que no son excluyentes de otras que pudieran ser necesarias de acuerdo a la situación de la comunidad particular en la que se encuentre.

- El inmueble puede estar ubicado en una casa o edificio con al menos 500 mts²:
 - Un recibidor y un salón acondicionado para las y los niños que acompañan a las mujeres.
 - De 9 a 12 cubículos para la atención psicológica, jurídica y de trabajo social.
 - 1 sala de atención médica (de preferencia con médica legista)
 - 1 oficina para una servidora del Ministerio Público.

15



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- 1 oficina para la guardia de seguridad y para la persona que atiende el conmutador.
- 3 salas de trabajo con grupos y visitas familiares (una de ellas puede funcionar como sala de juntas)
- 3 oficinas administrativas (dirección, asistente y administración)
- 1 cocineta equipada y una despensa para alimentos que las mujeres y sus hijos e hijas requieran.
- 1 comedor para el personal
- Bodega para material de oficina
- 4 baños: 1 para las víctimas y sus hijos con regadera y mesa para cambiar pañales; 1 para la directora y las visitas; 1 para el personal; 1 para hombres.

Un pequeño jardín interno con bancas. Es recomendable que de existir ventanas en el piso directamente que dé a la calle, se encuentren con reja y vidrios protegidos con la película protectora M-3. Si pudieran ser blindados sería óptimo. En caso de que el Centro Externo estuviera en un edificio, se recomienda que las ventanas tengan protección para evitar que alguna usuaria pueda intentar suicidarse si se encuentra en crisis. Deberán revisarse los requisitos de Protección Civil al respecto y es recomendable que cada espacio cuente con ventilación adecuada.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

➤ Sobre las instalaciones, es recomendable:

- Que la puerta de entrada sea una puerta exclusiva (doble puerta con dispositivo de seguridad para permitir acceso solo a quienes ya están adentro)
- Contar con instalación de Circuito Cerrado con cámaras de alta resolución y que cuenten con grabadora de DVD las 24 horas.
- Es recomendable que el inmueble cuente con estacionamiento custodiado, con cámaras de circuito cerrado hacia la calle o calles que la rodean, y con circuito cerrado hacia dicho estacionamiento. Deberá contar con puertas para mantener los ingresos y egresos con la mayor discrecionalidad posible.
- De preferencia, el inmueble deberá contar con una salida de emergencia directamente al área de estacionamiento.

➤ Sobre el equipamiento de la Oficina de Atención Externa

Tomando en consideración las áreas mínimas mencionadas en el punto 1, deberá contarse con mobiliario y equipo suficiente y cómodo para la atención a las mujeres, como pueden ser, sin excluir otros:

- En el recibidor: sillones y sillas cómodas; una televisión, videos educativos e informativos; revistas, libros y material informativo; pañuelos desechables; un buzón para sugerencias.

17



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- En el salón para las y los niños que acompañan a las mujeres: piso de material suave para que puedan sentarse a jugar, mesas y sillas infantiles; colchonetas y cobijas para descansar; juguetes y material lúdico; pañuelos desechables.
 - En los cubículos para la atención psicológica, jurídica y de trabajo social: sillas cómodas, mesitas redondas donde puedan escribir si es necesario; archiveros; material informativo; formatos de entrevista inicial, de ingreso, planes de seguridad; teléfono de red interna; una computadora en cada cubículo; pañuelos desechables.
- En la sala de atención médica (de preferencia con una médica legista): mesa de exploración ginecológica; equipo médico básico para exploración; material de curación de primeros auxilios; un gabinete con llave para medicamentos (en caso de ser necesario podrán guardarse en un mini refrigerador); una computadora; archivero; toallas sanitarias; batas desechables; pañuelos desechables; en caso de que se contara con una médica legista deberá contar con el material para recabar pruebas en casos de violación, ataques sexuales, y violencia física (cámaras fotográficas, de video, por ejemplo).
- En la oficina para una servidora del Ministerio Público: escritorio, computadora; material informativo y formatos para tomar las denuncias; archivero; sillas cómodas.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- En la oficina para la guardia de seguridad y para la persona que atiende el conmutador: dos escritorios pequeños; pantalla y videograbadora para las cámaras de circuito cerrado, libros de registros para entradas y salidas de las víctimas; teléfono con conmutador; formatos para la atención telefónica; archivero para directorios y formatos de referencia a otras instituciones; pañuelos desechables.
- En la sala de trabajo con grupos: pizarrón, rotafolios, sillas cómodas y colchonetas; papel y plumas; archivero con papelería informativa; televisión con videocasetera para material educativo e informativo; pañuelos desechables.
- En la sala de visitas familiares: mesas redondas con sillas cómodas (para 6 a 8 personas); pañuelos desechables.
- En la sala de juntas: una mesa para 10 a 12 personas; sillas cómodas; pizarrón; televisión con video; papel y plumas; infocus o proyector para computadora; mesa para café y agua, vasos y servilletas;
- En las oficinas administrativas, para la dirección: escritorio, librero y archivero (con llave de preferencia); computadora, skaner e impresora; papelería membretada; sillas cómodas (al menos 3); caja fuerte. Para la asistente de dirección: escritorio, computadora e impresora en red para toda la oficina; tres sillas cómodas o un sillón para visitantes de la directora; un mini refrigerador; librero y archivo; artículos de papelería. Para la oficina de la administración: escritorio, librero y archivero; computadora; artículos de papelería y todo lo



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

necesario para la contabilidad; una caja chica para el manejo de efectivo; 3 sillas cómodas.

- Para la cocineta equipada: refrigerador, microondas, cafetera, vajilla y cubiertos de melanina (nota: es importante que no se tengan artículos punzocortantes o de vidrio que puedan ser usados como armas); servilletas; jabón para lavar platos; secadores; escurridor de platos; en el refrigerador comida básica para las mujeres y para sus acompañantes (fruta y verduras en la medida de lo posible).
- Para la despensa: anaqueles con todo tipo de comida no perecedera, como jugos, leche, alimentos y leche para bebés; galletas multigrano, botanitas; ropa, zapatos; toallas húmedas; pañales, papel del baño; toallas sanitarias; cepillos para cabello; cepillos y pasta de dientes; jabón de baño. (Estos artículos deben tenerlos en cantidades suficientes pues cada usuaria se llevará lo que llegará a utilizar).
- El comedor para el personal: con 1 mesa redonda para 6 – 8 personas (ya que el personal no debe comer al mismo tiempo y siempre deberá haber personas de guardia) con sillas; se recomienda que el personal lleve la comida hecha o bien, la encargue a domicilio para evitar cocinar en el lugar.
- Para la bodega: artículos de papelería y folletería; anaqueles para documentos de archivo muerto; anaqueles con ropa, juguetes y artículos de uso personal de las usuarias que podrán irse sacando a

20



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

despensa cuando sea necesario. Se recomienda que la llave de la bodega la tengan la administradora y la asistente de dirección.

3.2 SOBRE EL INMUEBLE DE LA CASA DE REFUGIO

Esta Casa, que es el inmueble confidencial y secreto donde se dará asistencia y techo a las víctimas directas e indirectas de la violencia, debe ser comprendida y vivida por ellas como un hogar temporal. Entendiendo que las mujeres que buscan estos servicios se encuentran, la mayoría, en situaciones de crisis, lastimadas física, moral y espiritualmente, deberemos tener la capacidad de ofertar una amplia gama de opciones para que ellas encuentren en esta casa su propio camino para regresar a "su casa".

Ciertamente deberemos respetar todos los requisitos que establece Protección Civil respecto a albergues, además de incluir las siguientes condiciones, que no son excluyentes de otras que pudieran ser necesarias de acuerdo a la situación de la comunidad particular en la que se encuentre.

- El inmueble puede estar ubicado en una casa o edificio de al menos 1,500 mts²:
 - a) 1 área de recepción
 - b) 6 áreas para trabajo de atención psicológica

21



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- c) 2 áreas de atención jurídica
- d) 2 áreas de trabajo social
- e) 1 área para atención médica
- f) 1 oficina administrativa con bodega
- g) 1 cocina industrial
- h) 1 área de comedor para las usuarias y sus familias
- i) 1 área de comedor para las profesionales que atienden el centro
- j) 1 área de juego para bebés de menos de 3 años
- k) 1 área educativa para niños y niñas en edad escolar
- l) 1 área con sistemas de computación para uso de las y los usuarios (sin internet)
- m) 1 área de lavandería industrial
- n) 1 bodega para ropa y calzado
- o) 1 bodega para alimentos no perecederos
- p) 1 bodega para artículos de limpieza personal y del inmueble
- q) De 10 a 12 habitaciones familiares
- r) 1 habitación con equipo de atención médica y primeros auxilios



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

s) 1 sala de juntas para el personal que funcionará también como sala para trabajo en grupo con las mujeres

t) 1 jardín con juegos para menores de 0 a 18 años

➤ Recomendaciones sobre las instalaciones

a) Que el inmueble cuente con una barda de por lo menos tres metros de altura, con malla de púas o vidrios en la parte de arriba. Dicha barda no debe tener árboles o enredaderas cercanos a ella en el exterior o en el interior, para evitar que alguien intente subir por ahí, ya sea para entrar o para salir.

b) Que la puerta de entrada sea una puerta exclusiva (doble puerta con dispositivo de seguridad para permitir acceso solo a quienes ya están adentro)

c) Contar con instalación de Circuito Cerrado con cámaras de alta resolución y que cuenten con grabadora las 24 horas. Estos videos deben poder observar todo el perímetro hacia las calles que rodean el inmueble y grabarse en DVD de alta resolución.

d) El Circuito Cerrado debe también ser instalado en las áreas comunes, como la cocina, la recepción, las áreas de juego, el comedor, para ser observadas por la trabajadora encargada del turno. Estos videos deberán ser también grabados en DVD de alta resolución.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- e) Es recomendable que el inmueble cuente con estacionamiento custodiado, con cámaras de circuito cerrado hacia la calle o calles que la rodean, y con circuito cerrado hacia dicho estacionamiento. Deberá contar con puertas para mantener los ingresos y egresos con la mayor discrecionalidad posible.
 - f) De preferencia, el inmueble deberá contar con una salida de emergencia directamente al área de estacionamiento.
- Sobre el equipamiento de la Casa de Refugio
- a) Para el área de recepción: una sala con al menos dos sillones de 3 plazas cada uno; una mesa de centro; posters y decoración que evoque calidez; juguetes o muñecos de peluche grandes que den la bienvenida a los y las pequeñas; un escritorio para la guardia de seguridad con espacio para el equipo de Circuito Cerrado; libros para el registro de las personas que entran y salen; archivo con formatos de compromiso de confidencialidad. En las 6 áreas para trabajo de atención psicológica: En 4 de estas áreas se atenderá a las mujeres, para lo cual es recomendable contar con sillas o sillones cómodos, una mesa pequeña con un archivero para los expedientes de cada usuaria; folletos con información relevante para las usuarias; pañuelos desechables; buena iluminación y ventilación. En las 2 áreas en las que se trabaja con menores deberá contarse con colchonetas y mesas con sillas infantiles; muñecos anatómicos y otros que sean del agrado de los menores; material para dibujar; kleenex;



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

colchonetas o piso de cuadrícula de hule especial para niños. Se recomienda evitar alfombras y pisos que no sean de fácil limpieza.

- b) Para las 2 áreas de atención jurídica: escritorios pequeños que no interfieran físicamente entre la consejera y a la usuaria, archivero, sillas cómodas; pañuelos desechables; papelería, formatos para procedimientos penales y civiles y folletería sobre la información jurídica importante para la toma de decisiones; sistema de cómputo con impresora.
- c) Las 2 áreas de trabajo social se dividen diferentes funciones, por lo que una de ellas deberá estar habilitadas con archivero; lockers con candado para guardar las pertenencias de valor de cada usuaria; papelería de ingreso, formatos con la normatividad de la casa y un espacio con sillones para que la mujer y sus hijos e hijas puedan ser recibidos por la trabajadora social. En otra área, se contará con un escritorio, 2 archiveros, sistema de computación y una pequeña bodega para entregar los artículos de higiene personal a cada usuaria al llegar y durante su estancia.
- d) 1 área para atención a la Salud: en este espacio las enfermeras deberán mantener los medicamentos y los materiales de curación y primeros auxilios siempre bajo llave. Si es posible contar con una Médica General, que pueda realizar ahí mismo las valoraciones médicas será lo ideal. Si se cuenta con un hospital o Centro de Salud cercano a la Casa de Refugio se puede realizar un convenio o acuerdo con dicha agencia, de tal suerte que ahí se



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

realicen las valoraciones médicas y se emitan las recomendaciones para mejorar o restablecer la salud de la mujer y sus acompañantes. En caso de que se determine instalar un pequeño consultorio, deberá contar con todo el material y equipo básico para valoraciones médicas, incluyendo atención ginecológica y de salud reproductiva. En la oficina administrativa: se requiere un escritorio, un sistema de cómputo con impresora, un archivero y anaqueles en una bodega que estará de preferencia cerrada con llave para garantizar el aprovechamiento y control de todos los recursos materiales que ahí se guarden. En dicha bodega se guardan los artículos que pueden requerirse durante la semana, como alimentos no perecederos, artículos de limpieza, de higiene personal, etc.

e) 1 cocina industrial equipada con estufa, horno, un refrigerador y un congelador industrial, despensa amplia, gabinetes para guardar artículos de cocina (ollas, sartenes, comales, vajijas, vajilla y cuchillería de melanina). En la cocina, no debe haber artículos de vidrio y los artículos punzocortantes deberán estar guardados en lugar seguro para que no estén al alcance de los menores o de mujeres con inestabilidad emocional severa. Este lugar debe contar con buena ventilación y una ventanilla o barra que de servicio al comedor. Las actividades en esta área deberán estar supervisadas por la coordinadora de la Casa de Refugio en todo momento.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- f) En el área de comedor para las usuarias y sus familias: podrán instalarse mesas redondas o rectangulares con capacidad para 6 – 8 personas, es decir, para una o dos familias; sillas cómodas y fáciles de lavar (todo de uso pesado); mantelería de tela que pueda lavarse diario o bien, de plástico resistente; podrán instalarse ahí mismo unos lavamanos adecuados para los y las niñas y otros para las mujeres; es importante que este lugar tenga buena ventilación; puede contarse con música de fondo que propicie la calma y la armonía.
- g) El área de comedor para las profesionales que atienden el centro podrá contar con una mesa para 6 -8 personas con un refrigerador para sus alimentos.
- h) En el área de juego para bebés de menos de 3 años se instalarán juegos que promuevan la estimulación temprana; una televisión con reproductor de DVD; un reproductor de CD para música adecuada a las edades de los menores; muñecos de peluche que serán utilizados en uno de los Programas para menores que describiremos más adelante; en el piso, cuadrícula de hule especial para bebés; colchonetas y cobijitas para las siestas. En el área educativa para niños y niñas en edad escolar: mesas redondas y sillas infantiles; pizarrones; material educativo y para dibujo; libros y cuadernos para sus tareas escolares; material para implementar la Escuela de la Paz; televisión y reproductor de DVD y CD; debe contar con ventilación e iluminación adecuada.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- i) 1 área con sistemas de computación para uso de las usuarias y los usuarios (sin internet): se recomienda habilitar al menos 5 computadoras que sean destinadas a la educación de los menores en edad escolar.
- j) 1 Área de lavandería industrial: con al menos 2 lavadoras y 2 secadoras; 4 fregaderos o talladores de ropa; varias líneas para tender la ropa al sol; 2 mesas para planchar y al menos 2 planchas; bolsas para la ropa sucia y bolsas para la ropa limpia que serán utilizadas por cada usuaria (al menos 20 bolsas de tela resistente y lavable); anaqueles o mesas para acomodar la ropa.
- k) 1 Bodega para ropa y calzado: se recomienda que esta bodega esté bajo llave; con anaqueles abiertos en donde la ropa y el calzado sea acomodado por tallas para mujeres, niños y niñas; es muy importante contar con ropa interior y ropa para dormir para todas las usuarias y sus familiares; en otros anaqueles se pueden acomodar canastas con artículos de higiene personal que pueden ser utilizados al momento en que se terminen los que están en la bodega de la oficina administrativa. Es importante estar preparadas para emergencias y para cuando hay varios ingresos al mismo tiempo.
- l) 1 bodega para alimentos no perecederos: en anaqueles abiertos deben conservarse aquellos alimentos que puedan conservarse sin refrigeración, como puede ser harinas, pastas, frijoles y leguminosas, arroz, etc.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

m) 1 bodega para artículos de limpieza: esta bodega debe estar resguardada bajo llave para evitar accidentes e intoxicaciones; deberá siempre haber en existencia limpiadores y desinfectantes para pisos, baños y cocina; fibras, escobas, trapeadores, tinas, sacudidores y detergentes para lavandería. Es muy importante contar con una aspiradora industrial que recoja polvo y agua.

n) En las habitaciones familiares se recomienda que cada una cuente con:

- camas (2 literas) con colchones, sábanas, almohadas, cobijas, sobre camas y protectores para colchón. Se recomienda que los colchones sean ligeros para facilitar su limpieza. Es recomendable cambiar los colchones una vez al año por lo menos.
- 1 ropería abierta con repisas, ganchos de plástico para colgar la ropa (nunca de alambre)
- 1 mesita de noche (madera sin vidrio)
- 1 ventilador y 1 aparato de calefacción de pared con protector para los menores.
- Se recomienda instalar 1 baño completo para cada dos habitaciones. De no ser posible, puede habilitarse un área con baños para mujeres y otro más pequeño para hombres (niños mayores de 6 o 7 años). En este caso deberán instalarse por lo menos 4 regaderas en cada área, con los WC y los lavamanos

29



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

separados para permitir el uso simultáneamente en caso de que fuera necesario.

- Siempre es oportuno contar con biberones, chupones, pañales, leche para bebé, cunas plegables, carreolas, andaderas y sillas altas para los y las bebés. Dichos enceres pueden estar almacenados pero siempre accesibles en caso de ingresos inesperados.
- o) 1 habitación con equipo de atención médica: deberá contar con una cama de hospital, con camas para las y los menores que acompañen a su madre, cuando ésta requiera atención especial por parte del equipo de enfermería; esta habitación deberá tener un lavabo, un sanitario y una regadera adecuada para personas con discapacidades temporales o permanentes; equipo para revisar los signos vitales de la usuaria; mesita de noche y todo lo demás que se refiere en el inciso anterior.
- p) 1 sala de juntas para el personal que funcionará también como sala para trabajo en grupo con las mujeres: se instalarán mesas rectangulares, plegables, con sillas cómodas; colchonetas; una pantalla y equipo para reproducir presentaciones; rotafolio; pizarrón; material de papelería; pañuelos desechables; reproductor de DVD y CD; archivero para guardar materiales de capacitación, folletería; 1 baño.
- q) 1 jardín con juegos para menores de 0 a 18 años: este espacio puede contar con equipos para jugar voleibol, basquetbol, juegos

30



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

infantiles de uso pesado y mesas para las mujeres que cuidan y acompañan a sus hijos e hijas; es recomendable contar con una parte del espacio techado.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

CAPITULO 4

SERVICIOS BÁSICOS PARA LA ATENCIÓN EXTERNA EN EL CJM

Como se menciona en las páginas anteriores, es fundamental crear servicios centrados en las necesidades de las mujeres. Podemos observar que se han creado servicios aislados para diferentes problemáticas que no están satisfaciendo cabalmente lo que las mujeres víctimas de violencia solicitan.

La construcción de los CJM y de los CRM deberá formar parte de un Programa Integral, que incluya a todos los actores sociales, como lo establece la LAMVLVDF, y por ello deberemos iniciar un análisis de aquellos servicios que no son integrales, multidisciplinarios, especializados y sensibles a las necesidades de las mujeres.

De acuerdo a la Ley, los servicios deberán ser integrales, es decir, que puedan generar respuestas inmediatas a las necesidades sentidas por las usuarias de los mismos. Es común pensar que una mujer que es víctima de Violencia Familiar no siempre vive Violencia Sexual, o bien que no es víctima de Trata de Personas. La realidad y las estadísticas nos confirman que todas estas son variaciones de la Violencia por razones de Género. Por ello la importancia de establecer una puerta de ingreso, que facilite a las mujeres víctimas de violencia el acceso a los servicios integrales, multidisciplinarios y especializados. La meta será lograr que todas las mujeres de una comunidad específica sepa a dónde acudir si

32



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

requiere ayuda, de tal forma que se evite la confusión y la revictimización institucional, cuando por no tener capacidad o no estar dentro de su normatividad, las vuelven a enviar a otro lugar, con un poco más de información, en el mejor de los casos.

Por ello, este Modelo propone la revisión y análisis de los servicios que se brindan en el Distrito Federal por las diferentes Agencias, de tal suerte que se logren acuerdos para deconstruir lo hecho y, así empezar a construir servicios centrados en las Mujeres.

Esto puede parecer arriesgado, complicado y costoso, pero no lo es. En realidad se requiere solamente voluntad política para definir liderazgos, sumar esfuerzos y reorganizar los servicios existentes (tanto de agencias públicas como privadas) con los recursos que actualmente se invierten.

De acuerdo a estas premisas, este Modelo plantea que los servicios básicos en el CJM, como centro de atención externa sean:

- a) Atención telefónica las 24 horas
- b) Intervención en Crisis
- c) Valoración y dictámenes médicos
- d) Atención y consultoría psicológica (para mujeres, niños, niñas)
- e) Información, atención y representación jurídica en procesos penales y civiles



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- f) Asistencia y gestión de servicios sociales (coordinación con otras agencias)
- g) Atención del Ministerio Público en caso de que la víctima así lo requiera
- h) Canalización y acompañamiento al Centro de Refugio o a otras agencias en caso de ser necesario.

Es relevante mencionar la importancia que tienen estos servicios de atención externa, ya que éste será el domicilio público, que se dará a conocer a la comunidad en general, a las agencias públicas que realizan intervenciones de 1º (Detección de casos) y 2º Nivel (Detección y Atención específica).

En caso de que en la localidad exista un Centro de atención externa a cargo de otra organización o de alguna instancia pública, lo más recomendable desde la perspectiva de las víctimas, es que en ese centro se habilite el CJM, sumando a los servicios ya existentes, aquellos de otras instancias públicas que ya se han mencionado y al menos 3 profesionales del CRM: una psicóloga, una trabajadora social y una abogada. Las instituciones que conformen este CJM deberán elaborar Manuales de Procedimientos para definir las funciones y alcances de cada agencia, para mantener una coordinación constante y para garantizar la supervisión de casos por lo menos una vez por semana.

El requisito para ser atendida en este CJM es: Ser Mujer víctima de violencia.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

Toda mujer y sus hijos e hijas que solicitan atención en la oficina externa deberá ser atendida. Ya sea por vía telefónica, por correo electrónico o en persona; la persona deberá recibir de inmediato información sobre los servicios que se ofrecen, apoyo para valorar el riesgo y elaborar su Plan de Seguridad.

Ninguna Mujer debe salir sin que sus necesidades de seguridad y acceso a la Justicia sean cubiertas.

Ciertamente la LAMVLVDF contempla la instalación de Casas de Emergencia, que pudieran ubicarse en el edificio del CJM, desde la perspectiva de las víctimas es aconsejable que, una vez que hayan determinado ingresar a un Centro de Refugio, tanto ellas como las víctimas indirectas, sean trasladadas al mismo, para evitar incrementar en ellas la sensación de confusión y de vulnerabilidad.

Mantener a las víctimas directas e indirectas de la violencia por unos días en una casa de emergencia para luego ir a otro centro de refugio, puede generarles mayor ansiedad. El tener contacto con tantas personas diferentes y ajenas a ellas puede también alargar el período de adaptación al proceso que está enfrentando.

Por otro lado, si hablamos de los recursos que habrían de invertirse para mantener tanto las Casas de Emergencia como los Centros de Refugio, tendremos que valorar el costo beneficio. Podríamos pensar en que en lugares alejados de los CRM, y en donde no hay posibilidad de instalar uno, fuera conveniente contar con una Casa de Emergencia, pero siempre considerando si ésta opción sería la mejor para las víctimas.

35



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

A partir de este momento, en el documento utilizaremos el término Casa de Refugio para referirnos tanto a aquellas instalaciones que puedan utilizarse como Casas de Emergencia o como el inmueble utilizado para brindar los servicios de un Refugio.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

CAPITULO 5

SERVICIOS BÁSICOS EN LA CASA DE REFUGIO PARA MUJERES

Recordando siempre que un CRM es una unidad que definimos como la Casa de Refugio aquella cuyo domicilio es privado, confidencial y secreto. Esto ayuda en varias formas a las mujeres que ahí se albergan y al personal que ahí labora, a percibir ese espacio como uno seguro en el cual el o los agresores no las podrán encontrar.

Por supuesto, esto es en efecto, una percepción, ya que por experiencia sabemos que hay agresores con acceso a información privilegiada, o cuyas víctimas han sido atendidas con anterioridad y a quienes han logrado revelar la ubicación de la Casa de Refugio. Sabemos y debemos recordar que los agresores pueden llegar a la Casa de Refugio, insistimos, como lo dice Gavin DeBeker, “todos los agresores son peligrosos, pero algunos pueden llegar a matar”.

Ello nos refiere a la importancia de instalar y mantener altas medidas de seguridad. Sabemos que en algunos países algunas Casas de Refugio son de “puertas abiertas”, sabemos que en México se ha intentado trabajar con dicho Modelo, pero, desde nuestra experiencia y las lamentables experiencias derivadas de la aplicación de ese principio, consideramos que nuestro país, con los altos índices de corrupción e

37



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

impunidad, con la poca confianza que hay en las instituciones gubernamentales, es que insistimos en que la ubicación de las Casas de Refugio se mantenga secreta y confidencial en la medida de lo posible.

Siempre, y para evitar que las mujeres que viven temporalmente en las Casas de Refugio, es que es conveniente recordar que éstas son:

- Comunidades de protección y apoyo para promover el crecimiento personal.
- Hogares comunes que ofrecen modelos de relación interpersonal con perspectiva de género.
- Centros con atención multidisciplinaria que permiten a las víctimas a recobrar su autonomía para definir su plan de vida libre de violencia.

5.1 SERVICIOS BÁSICOS QUE SERVIRÁN COMO EJES RECTORES EN EL CRM

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

38



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Atención a la salud integral.
- Educación para la Paz y resolución de conflictos

A continuación podemos visualizar el proceso que puede darse desde el momento de ingreso de una mujeres (con sus hijos e hijas si es el caso). Con este esquema buscamos facilitar a las especialistas el momento de la intervención que se verá acompañada por diversas estrategias que a continuación se definen.

5.2 PROCESO EN LA CASA DE REFUGIO

Instrumentos:

- Planeación semanal de actividades.
- Evaluación semanal de casos.
- Estadística del Refugio.
- Rol de aseo.
- Expediente con formatos de servicios por área.
- Historia clínica.
- Talleres y Grupos.
- Evaluación de los servicios por parte de las usuarias.
- Manual de políticas y procedimientos.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

En cada parte del Proceso, buscamos la intervención a través de diversos servicios que se llevan a cabo por las especialistas de cada área.

Servicios de atención psicológica: Son las psicólogas quienes están encargadas de brindar estos servicios para las mujeres que son acompañadas en la CR.

- Entrevistas iniciales
- Grupo de Bienvenida
- Elaboración del Plan de Seguridad (desde el primer contacto, ya sea vía telefónica o en persona)
- Consultoría especializada y con Perspectiva de Género.
- Diagnósticos y Reportes para fines judiciales.
- Grupos de Reflexión, Autoayuda, e informativos (con apoyo de Trabajadoras Sociales).
- Reuniones semanales para supervisión de casos con todo el equipo.
- Apoyo psico-educativo.
- Acompañamiento para Trámites (con apoyo de Trabajadoras Sociales).
- Servicios Telefónicos (con apoyo de Trabajadoras Sociales).



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Grupo de Solución de Conflictos (con apoyo de Trabajadoras Sociales).
- Traslados (con apoyo de Trabajadoras Sociales).
- Apoyo para programas de Educación en la Comunidad (con apoyo de Trabajadoras Sociales)
- Canalización (con apoyo de Trabajadoras Sociales).
- Grupos de Despedida.

Servicios de Salud: Las Enfermeras, también especializadas en consultoría con perspectiva de género, se encargan de las gestiones para restablecer y promover la salud integral de las víctimas directas e indirectas que les acompañan. Los servicios que se brindan son, sin excluir otros:

- Gestión y Acompañamiento para Valoración, Dictamen Médico, asistencia a servicios hospitalarios, o servicios de seguimiento para restablecer su salud integral, ya sea a Hospitales, Clínicas o Centros de Salud.
- Reuniones semanales para supervisión de casos con todo el equipo.
- Contactos con agencias públicas o privadas para asuntos relacionados con la Salud de las víctimas (directas e indirectas).
- Servicio de Enfermería las 24 horas todo el año.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Historia Clínica para el registro de enfermedades, Controles Médicos y Farmacológicos.
- Talleres sobre: Salud Reproductiva, Desarrollo Emocional, Nutrición y Salud Familiar.
- Canalización a otras instituciones y agencias que atienden problemas de salud específicos.

Servicios de gestión social: Las Trabajadoras Sociales son el factor central para mantener coordinados los servicios multidisciplinarios. Por ello recomendamos que sea una Trabajadora Social quien esté a cargo de la Coordinación General del CRM. Su perfil será definido en este Modelo posteriormente. Los servicios que las Trabajadoras Sociales realizan son, por mencionar algunos:

- Actividades de Preparación de Ingreso a Refugio (desde la Oficina o Centro Externo). Firma del convenio de Ingreso Voluntario.
- Acompañamiento para garantizar que las Mujeres (y sus familiares) conozcan el inmueble, la normatividad de la Casa, para proveerles de los artículos básicos para su estancia, incluyendo el enlace con el área de Enfermería en caso de requerir de urgencia algún medicamento.
- Estudio socio-económico.
- Intervenciones con familiares.
- Servicios Telefónicos.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Reuniones semanales para supervisión de casos con todo el equipo.
- Gestiones para la vivienda, el trabajo, la educación, por mencionar algunas inscritas en la LAMVLVDF
- Acompañamiento a otras agencias o para trámites.
- Traslados.
- Talleres informativos y educativos de desarrollo humano.
- Apoyo a programas de Prevención.
- Talleres de capacitación y proyectos productivos.
- Seguimiento de los casos.
- Canalización.

Servicios de atención jurídica: Se recomienda que sean mujeres abogadas, especializadas en materia penal y civil, con perspectiva de género, quienes realicen las siguientes acciones. Para ello pueden tener apoyo de estudiantes de Derecho que les ayuden en algunas diligencias.

- Entrevista Inicial.
- Información individual y grupal.
- Contactos telefónicos con otras instancias de Justicia o con abogados de la contraparte.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Representación y acompañamiento en procesos y procedimientos jurídicos.
- Atención Telefónica.
- Reuniones semanales para supervisión de casos con todo el equipo.
- Canalización o servicios de referencia a otras instituciones.

Servicios de atención integral a niños, niñas y adolescentes: Son las psicólogas, las abogadas y las enfermeras, especializadas en atención a niños, niñas y adolescentes, con perspectiva de género y con especialización en violencia sexual a menores, las más indicadas para realizar las actividades que a continuación mencionamos:

- Entrevista a Niños, Niñas y Adolescentes.
- Atención psicológica Individual a Niños, Niñas y Adolescentes.
- Atención jurídica en casos de maltrato y abuso a menores.
- Reuniones semanales para supervisión de casos con todo el equipo.
- Grupos y Talleres educativos.
- Talleres informativos, educativos y preventivos para promover la reflexión y el reencuentro de las fortalezas del grupo familiar que ahí se encuentre (madre-hijas-hijos).
- Acompañamiento escolar y apoyo psico-educativo.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Capacitación para el trabajo y proyectos productivos.
- Canalización.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

CAPITULO 6

PROTOCOLOS DE SEGURIDAD EN LOS CENTROS DE REFUGIO.

6.1 CONFIDENCIALIDAD DE LAS INSTALACIONES

La experiencia nos ha mostrado que es preferible evitar el ingreso de hombres a las Casas de Refugio, no así en el Centro Externo, donde es más factible que los proveedores acudan a la dirección que es del dominio público.

Debido a la importancia de mantener la confidencialidad de la ubicación del CRM, las profesionistas y voluntarias de la organización tienen prohibido revelar cualquier información de aquellas instalaciones; este compromiso debe estar incluido en los contratos de trabajo y en los convenios con las voluntarias que ahí participen; la confidencialidad debe mantenerse, con excepción en los siguientes casos:

- Urgencias médicas, de incendio o policía, cuando la presencia de elementos de salud, bomberos o de seguridad es necesaria para contribuir con la salud y seguridad de las víctimas, empleadas o voluntarias.
- A vendedores u otros proveedores de servicios con los que la organización mantiene relaciones de negocios. La Directora

46



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

General o persona designada asegura que se firmen los acuerdos escritos y declarados por los representantes de dichos negocios, prometiendo mantener la confidencialidad de la dirección de los inmuebles.

- A cualquier otra persona cuando sea necesario, para mantener los lineamientos sobre seguridad y salud. La Directora General o persona designada, puede revelar la localización del inmueble confidencial cuando se trate de inspecciones oficiales sobre incendios, inspecciones sanitarias, y otras inspecciones además de actividades de mantenimiento necesarias para asegurar la operación segura de la instalación.
- A aquellas personas que apoyan, como voluntarias de una Casa de Refugio, que han sido aprobadas por el personal de la organización para formar parte del manejo del caso, y han firmado oficialmente un acuerdo para mantener como confidencial la dirección y localización de aquel inmueble. El personal asegura que la presencia de dichas personas en determinada instalación no viola la confidencialidad de las personas residentes del refugio.

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

Estos registros indican el tipo de servicio proporcionado; individuo o familia que recibió algún servicio, fecha en que se proporcionó el servicio, el contenido y resultado sobre la interacción, el personal o



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

voluntaria que ayudaron para facilitar dicho servicio, y provisiones para servicios futuros.

6.2 CONFIDENCIALIDAD SOBRE INFORMACIÓN DE LAS VÍCTIMAS

La información recibida sobre las víctimas en los Centros de Refugio es confidencial. Todos los Registros sobre las víctimas se conservan en archivos bajo llave para asegurar la confidencialidad. Empleadas y voluntarias tienen prohibido revelar cualquier información sobre las víctimas a excepción de ciertas circunstancias específicas. Además tienen prohibido revelar dicha información con cualquier otra empleada o voluntaria, aun trabajando dentro del mismo programa, excepto cuando sea necesario para ampliar la información y facilitar la resolución de algún problema. El personal que trabaja directamente en atención a la víctima debe contar con toda la información sobre la misma, y esta información debe estar disponible siempre para la usuaria de los servicios.

La información confidencial solamente puede ser revelada cuando:

a. La víctima ya haya firmado la declaración autorizando la liberación de la misma. La víctima debe ser informada sobre:

- A quien será revelada la información. (Nombre de la persona, o de la institución que la solicita)
- La fecha en que la información será revelada a la persona o institución que la solicita.

48



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- El objetivo para el cual se revelará dicha información a la persona o institución.
- La información específica que será revelada.
- La víctima conserva siempre el derecho para retirar el permiso en cualquier momento.

b. El personal y voluntarias reportan información sobre cualquier sospecha de abuso o descuido de un menor o bien, un adulto dependiente.

Pese al status de una persona como víctima de violencia, el personal y voluntarias deben de reportar a la autoridad competente, la sospecha de abuso de un menor y/o adulto(a) dependiente.

Después de archivar el reporte de abuso, el personal del Centro de Refugio debe cooperar con las instituciones o autoridades que la ley establece para que se investigue el reporte de abuso. Esto incluye el acompañamiento a la víctima en las gestiones que dichas instancias consideren necesarias, siempre buscando proteger la confidencialidad que la víctima requiere. Sin embargo, esto no obliga a lo siguiente:

- Violar la confidencialidad de la persona / menor que no esté nombrado en el reporte como víctima del abuso reportado.
- Revelar información irrelevante sobre el abuso reportado.

c. Emergencias Médicas



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

El personal del Centro de Refugio y las voluntarias pueden revelar información confidencial sobre una víctima en caso de emergencia médica cuando:

- La información revelada es relevante para la preservación de la salud de una adulta o bien, de un menor de edad, cuando esta no se encuentre en condiciones aptas y/o no pueda dar la autorización de la misma.
- La información revelada se limita solamente en cuanto a la emergencia médica.
- La información revelada es limitada al personal o institución médica que trate a la persona en cuestión.

d) Emergencia en caso de incendio

En caso de incendio, la información que es considerada como confidencial, puede ser revelada a los bomberos, siempre y cuando sea necesaria para preservar la salud y seguridad de las víctimas, empleadas, o voluntarias de la organización.

- La información revelada es limitada solo en cuanto a emergencia en caso de incendio. No es necesario informar sobre el tipo de trabajo que ahí se realiza, brindar el nombre de la organización, ni revelar que es un CRM.
- La información revelada es limitada a la emergencia por incendio y personal de seguridad que traten con el individuo.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

e) Amenazas de daño

Cualquier arma dentro de las instalaciones del Centro está prohibida, aún estando bajo llave algún lugar en el inmueble. El personal del Centro de Refugio incluirá en su entrevista inicial, preguntas apropiadas para identificar a aquellas víctimas que poseen cualquier tipo de arma y/o bien que mantienen un acuerdo con alguien más para guardar un arma mientras estas reciban ayuda.

Si la víctima se encuentra bajo riesgo de ser lastimada o de ser ella una amenaza para algún tercero es importante notificar la situación o información a una agencia o instancia apropiada. El personal del CRM evaluará cuando esta notificación sea apropiada y necesaria. La notificación de esta información puede ser hecha a:

- Médicos y personal que atiende Salud Mental, o personal de seguridad pública o privada.
- A probables víctimas identificadas.
- A los padres o tutores del menor haciendo uso de amenaza. La información que se revele debe contener solo aquello directamente relacionado con la amenaza de violencia.
- En Casos de víctimas directas o indirectas ejerciendo o amenazando con ejercer violencia o algún otro delito
- En caso de que una víctima usuaria de los servicios amenace con cometer un acto de violencia u otro delito en las instalaciones de la



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

organización, debe ser notificado a la directora y a las autoridades competentes en la localidad. El personal evaluará las circunstancias y revelará la información necesaria, solo cuando lo considere apropiado. Dicha información debe ser pertinente a la situación amenazante y nada más.

f) Las Empleadas y voluntarias del Centro de Refugio revelan información confidencial en las siguientes circunstancias específicas:

- Cuando el personal oficial, previamente identificado presenta la orden de Arresto a alguna de las víctimas y alega que ésta se encuentra en el Centro de Refugio, incluyendo la oficina de atención externa o CJM.
- Cuando el personal oficial presenta una autorización de búsqueda en donde especifica la persona u objeto de la búsqueda, y alega que el individuo u objeto de la búsqueda se encuentra dentro del CRM. Cuando la persona protegida en el Centro de Refugio está siendo protegida de un agresor que pertenece o tiene ayuda de una instancia gubernamental, legislativa o militar, no se revelará la información a la persona que presenta la orden de arresto o de búsqueda de persona, y primero se buscará apoyo de un asesor jurídico de la organización, de una instancia o persona en un puesto superior a ésta, como puede ser el Procurador de Justicia, el Gobernador, o alguna instancia Federal.
- En caso de que alguna autoridad se presente haciendo ejercicio inadecuado de su poder, deberá siempre resguardarse primero, la



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

seguridad del personal que labora en la organización y de las otras usuarias de los servicios.

g) Citatorios

La Directora General o designada de cada Centro de Refugio es la única persona autorizada que puede responder a citatorios para la organización, empleada, o voluntaria. La persona encargada de presentar la orden de comparecencia o del proceso citatorio debe dirigirse a las oficinas administrativas donde la Directora General o designada puede encontrarse. La localización del Centro de Refugio no puede ser revelada al encargado del proceso citatorio, amparado en el artículo 5º del Título Primero de la LAMVLVDF, que manifiesta la importancia de garantizar la seguridad y protección de las mujeres que son víctimas de violencia.

- i. Independientemente del tipo de orden citatorio que sea, o bien que sea para presentación al juzgado, la Directora General o su designada, debe primero notificar a la persona acusada.
- ii. Si la víctima que esta residiendo en la Casa de Refugio no ha dado permiso por escrito a la organización de que se reconozca oficialmente ser residente de ese refugio, la persona encargada de la organización debe avisar al emisor del citatorio que la identidad de las personas residentes del refugio es confidencial, y para recibir apoyo de la organización debe solicitar la siguiente información:



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Obtener el nombre de la persona a quien el documento es destinado.
- Especificar el tipo de citatorio.
- Obtener el nombre y número de teléfono de la persona que solicita dicho citatorio (abogado, juez)
- Obtener la fecha, hora y lugar en donde presentarse.
- Obtener el nombre y número de teléfono de quien está a cargo del proceso citatorio.
- La información mencionada anteriormente debe ser referida a la víctima, Directora General o designada, como parte de la política del Centro de Refugio.
- Agregar información sobre los amparos para aquellas víctimas que llegan al Centro de Refugio con una demanda penal en su contra.
- Órdenes civiles sobre custodia infantil, papelería para custodia, órdenes para presentar a los menores, servicios para realizar procedimientos y otros documentos legales

Como se mencionó anteriormente, cualquier documento u orden debe estar acompañado por una autorización para el arresto por comisión de delito, o bien una autorización judicial para iniciar una búsqueda, designando a la organización como el lugar para iniciar la búsqueda y una descripción de la persona autorizada para realizar la búsqueda.

54



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

La Directora General o su responsable legal, es la única persona autorizada que puede responder, conforme a Derecho, en cuanto a órdenes civiles de custodia infantil, papelería y trámites de custodia, órdenes para presentar a los menores, o algún procedimiento referente a servicios relacionados, y documentos legales.

El derecho de proteger la confidencialidad pertenece a las víctimas, quienes tienen derecho de conocer los procesos legales que se llevan a cabo en su nombre. El personal no deberá revelar si la víctima se encuentra en el Centro de Refugio o si se encuentra recibiendo los servicios dentro de la organización. En el caso de un proceso de investigación de una orden de carácter penal o civil, el personal, mientras mantiene la confidencialidad, buscará identificar el nombre de la persona que tramita el proceso citatorio y otra información relevante. Entonces es cuando el personal de la organización notifica el nombre de la víctima, cuando ésta así lo determine y sea posible.

h) Confidencialidad sobre personas difuntas

El Centro de Refugio para mujeres y sus hijos e hijas en situación de violencia familiar y sexual mantiene confidencialidad de registro aún y cuando la persona ya haya muerto. Solo cuando el juez emite una orden de solicitud de dicho registro, o bien si la difunta firmó la liberación de su expediente antes de su muerte. Sin embargo, si violando la confidencialidad se ayudará a perseguir al perpetrador de violencia o supuesto delincuente, la Directora General o designada



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

deberá buscar asesoría de algún abogado antes de revelar la información entendida como confidencial.

i) Confidencialidad en casos que involucran a menores

A excepción de los casos en que hay sospecha de abuso infantil o negligencia, o cuando un niño está sujeto a evaluación por sospecha de que corre peligro de dañarse a sí mismo o dañar a otros, el personal del Centro no tiene ninguna obligación legal de violar la confianza de un menor.

j) Actividades religiosas

Las actividades religiosas organizadas por un grupo externo, individuo o el mismo personal dentro de un Centro de refugio están prohibidas. Estas actividades pueden ser practicadas pero de forma individual por las usuarias de los servicios, siempre y cuando no sea en grupo. Sin embargo, se recomienda que el personal que trabaja directamente con las víctimas trate a las mismas como personas integrales, incluyendo se estado espiritual, emocional, mental y físico, ya que es necesario para realizar una buena intervención. Las víctimas pueden recibir visitas y asesoría de su rabí, sacerdote, pastor o chamán, quien le visitará en la oficina externa bajo los mismos lineamientos establecidos sobre las visitas familiares.

6.3 PLAN DE SEGURIDAD

Los Centros de Refugio, proveen asistencia las 24 horas del día a las mujeres víctimas de violencia y es por esto que se les asiste en lo posible

56



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

para desarrollar un plan personalizado de seguridad. Valorar el nivel de riesgo en el que se encuentran las víctimas y el grado de peligrosidad del agresor, es uno de los protocolos fundamentales para prevenir problemas mayores a los que ya se haya presentado en el pasado.

La planeación en seguridad incluye una evaluación individual para determinar el nivel de peligro de la víctima, con apoyo de abogadas entrenadas, y de forma estandarizada con el propósito de medir el grado de peligrosidad del agresor. Para ello, se realizan evaluaciones internas durante su estadía en el refugio y sobre asecho del agresor y se elaboran planes alternativos en los casos de asecho.

La planeación de seguridad toma en cuenta las necesidades de la víctima. Por ejemplo, en los casos de que ésta quiere dejar el Centro de atención externa, e ingresar al Refugio, estar con sus hijos, hijas, familiares dependientes de ella y, en casos específicos, con sus mascotas.

El Plan de seguridad es un proceso continuo durante la estadía en el Centro de Refugio, especialmente en tiempos de alto riesgo para la víctima, como por ejemplo, inicio de procesos legales, citatorios o cualquier otro caso que las ponga en riesgo.

Los planes de seguridad son elaborados directamente por la víctima, y guiados por el personal profesional de la organización.

Los planes de seguridad están diseñados de forma personalizada para trabajar con las necesidades específicas de cada víctima.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

El Plan de seguridad contiene ciertos protocolos en respuesta a emergencias que surjan durante el proceso y para prevenir situaciones de emergencia. Los puntos básicos para asistir a las víctimas en la definición de las opciones existentes, son proporcionados en situaciones como las siguientes:

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

La documentación que debe contener el Plan de seguridad incluye, entre otros aspectos:

- Un formato o una nota firmada por la persona que la atendió, que indique que se le ofreció asesoría para planear su seguridad durante las llamadas telefónicas.
- Un formato o notas del caso u otra forma estandarizada indicando la oferta de planeación de seguridad durante los primeros servicios otorgados a la usuaria.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Notas del caso u otra forma estandarizada indicando la asesoría sobre planeación de seguridad, especialmente durante cambios en los planes de la víctima o en el caso de cualquier otro evento significativo que afecte a la víctima, o a sus hijos e hijas.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

CAPITULO 7.

CRITERIOS DE INGRESO, EGRESO Y ESTANCIA EN EL CENTRO DE REFUGIO PARA MUJERES

Evaluando los requisitos de ingreso al CRM. En los primeros contactos con las víctimas –telefónico o en persona-el personal evalúa lo siguiente:

1. Si las necesidades de la víctima son acordes a los servicios de apoyo e intervención de la organización;
2. Si tiene necesidad de protección y seguridad inmediata;
3. Valoración del grado de peligrosidad del agresor, solo con fines de afinar los procedimientos de seguridad a implementar;
4. Análisis exhaustivo (en la medida de lo posible) sobre la dinámica de la relación en caso de parejas del mismo sexo, para asegurar que la persona que solicita los servicios sea la víctima, y no la parte agresora;
5. Necesidades especiales en caso de discapacidad;
6. Necesidades especiales basadas en requerimientos religiosos, culturales, étnicos y geográficos de la persona;
7. Otros servicios apropiados.

En la medida de lo posible, la organización busca garantizar que haya personal disponible para la intervención inmediata y la protección en el Centro es proporcionado a la hora que las víctimas necesiten el acceso a los servicios.

60



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

Las víctimas serán informadas del procedimiento por el que tendrán acceso, informalmente y/o por cita para recibir servicios proporcionados por el Centro de Refugio.

Cuando la persona ha pasado por el procedimiento de ingreso a los servicios, el personal se encarga de elaborar con ella el Plan de Seguridad.

7.1 CRITERIOS DE INGRESO A LA CASA DE REFUGIO

7.1.1 Consideraciones Básicas

Los servicios que se ofrecen en el Centro de Refugio se brindan a las mujeres en situación de violencia, a sus hijos e hijas, a las personas dependientes de ellas, a aquellas personas que están o han estado en situación de peligro de ser dañadas física, emocional o sexualmente. Los criterios de admisión son los siguientes:

- i. Mujeres, sus hijos e hijas, mujeres menores de edad legalmente emancipadas, o mujeres menores de edad con permiso de los padres, tutores o por orden judicial.
- ii. Mujeres o personas mencionadas en el inciso (a) que han sido o están siendo maltratadas, o aquellas que creen que se encuentran en riesgo inminente de ser maltratadas por su pareja, esposo, o algún individuo cercano a ellas.
- iii. Mujeres que no cuentan con un lugar seguro a donde recurrir.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- iv. Mujeres que aceptan la normatividad del CRM y firman su ingreso voluntario por escrito.
- v. Mujeres que se encuentran en condiciones de hacerse responsables de su cuidado y el de sus hijos e hijas dentro de las instalaciones del CRM.
- vi. La organización ofrece sus servicios a las mujeres en situación de violencia, sin distinción de raza, etnia, creencias religiosas, nacionalidad, edad, discapacidad física o mental, orientación sexual, situación migratoria, estado civil o nivel socioeconómico.
- vii. La organización canaliza a otras organizaciones o instancias a los hombres agresores o en situación de violencia familiar o sexual. Respetando los criterios internacionales y la LAMVLVDF, nunca se debe atender a los agresores en el mismo CRM
- viii. El Centro de Refugio nunca niega el acceso a los servicios a los hijos (menores de 18 años) e hijas que dependen de las mujeres víctimas de violencia que solicitan atención.
- ix. En los casos de hijos mayores de 12 años, el personal de la organización realiza una entrevista previa al ingreso y solicita al menor su firma de ingreso voluntario al CRM. En caso de menores con antecedentes de agresión a ellos mismos o a otros, la organización podrá negar la admisión y solicitará apoyo de otras instancias u organizaciones en la comunidad para su adecuada atención, aunque esta acción será considerada siempre como la



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

última opción. Debe buscarse siempre mantener a la familia alojada en un mismo inmueble.

7.1.2 Necesidades y circunstancias especiales

a) Personas adictas al alcohol o drogas. El Centro de Refugio puede ofrecer los servicios a mujeres que son adictas al alcohol o a drogas, siempre y cuando se cuente con la voluntad expresa de la usuaria para someterse al tratamiento que los o las médicas especializadas indiquen. En casos muy severos, las usuarias deberán primero tener acceso a servicios de internamiento de las Unidades o Centros especializados en Adicciones.

b) Cuando se presentan mujeres con trastornos psiquiátricos. Se pedirá una valoración inmediata en los Hospitales Psiquiátricos cercanos a la zona (de preferencia bajo un convenio de colaboración con exención de pago), en caso de no contar con un médico especialista en esta materia en el CRM. Debe recordarse en todo momento que la mayoría de las víctimas de violencia pueden llegar a ser mal diagnosticadas como enfermas psiquiátricas. La mayoría no lo son y por ello la importancia de contar con personal altamente especializado para la detección y el manejo de casos complejos como aquellos que incluyen ideas suicidas, por ejemplo.

Cuando la persona está de acuerdo en recibir tratamiento adecuado para controlar la abstinencia por la falta de drogas y/o los trastornos o



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

síntomas de inestabilidad mental, y si ésta se encuentra en riesgo extremo, se firma un acuerdo de responsabilidad específica sobre esta situación de la víctima, y se solicita colaboración para la atención especializada de alguna instancia en la localidad, como pueden ser los Centros de Integración Juvenil, los Centros de Atención Psiquiátrica especializada en Adicciones.

Es recomendable en estos casos mantener la supervisión y el acompañamiento constante durante las primeras 36 horas por parte del personal.

7.1.3 Tiempo de estancia en el Centro de Refugio

El Centro de Refugio en su área de atención externa ofrece, en la medida de lo posible, atención y acompañamiento psicológicos por un mínimo de 10 sesiones individuales. Si lleva un proceso jurídico, podrá integrarse a las sesiones semanales de grupo de apoyo. En caso de necesitarlo, la usuaria siempre podrá reiniciar la atención psicológica y/o social individual.

El CRM ofrece servicio de protección de emergencia inmediata. Posterior al ingreso de la usuaria, se establece un contrato escrito para tratar de garantizar una estancia mínima de seis semanas en la Casa de Refugio. Su estancia puede durar hasta un máximo de tres meses, y se le informa desde el inicio sobre los criterios de permanencia mínima y máxima. De igual manera, si la usuaria determina egresar o dejar el proceso antes de este tiempo, se respetará su decisión.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

Las usuarias son informadas desde su ingreso sobre los criterios de egreso necesario y el procedimiento que se sigue en su caso.

Cuando se le niega a la usuaria prolongar su estancia en la Casa de Refugio, ésta es informada con anticipación de los motivos de esa determinación y se le brinda apoyo para que realice arreglos para su egreso garantizando en lo posible su seguridad y la de sus hijos e hijas.

7.1.4 Reincidencia

El Centro de Refugio nunca pone un límite de reingreso a las personas que han sido atendidas con anterioridad, tanto en el Centro de Atención Externa como en la Casa Refugio.

7.1.5 Criterios para negar los servicios

En algunos casos, la organización podrá negar la atención a las usuarias presentes o solicitantes de servicios. En todos los casos el personal informa a las mujeres que el servicio de Refugio es un espacio temporal para que ella tome decisiones informadas y seguras, esto con la finalidad de evitar situaciones de emergencia en la que ella o su familia puedan resultar lesionadas o asesinadas.

7.1.6 Cuándo se restringe el ingreso al CRM

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



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

b) Hay presentes conductas suicidas u homicidas. Debemos hacer referencia a la importancia del diagnóstico y de la comprensión sobre los Síntomas que las víctimas de violencia llegan a manifestar. La gran mayoría de las víctimas pueden manifestar ideación suicida o deseos de matar a su agresor, pero esto es diferente a conductas en las que se hace patente el riesgo de que lleguen a hacerse daño o a dañar a alguien más.

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

7.1.7 Canalización

Cuando el Centro de Refugio no cuenta con capacidad para brindar refugio de emergencia o temporal, se buscan alternativas seguras en la comunidad para evitar dejar a la solicitante en situación de riesgo o desamparo.

Estas alternativas son, pero no están limitadas a, hoteles, conventos, casas de religiosas, albergues para indigentes, u otras instancias presentes en la comunidad. De cualquier forma, las víctimas deberán ya contar con su Plan de Seguridad, antes de ser canalizadas a cualquier otra institución.

a) Si se establece que las necesidades de las víctimas no pueden ser cubiertas por la organización, se buscará la referencia y canalización a otras instituciones u organizaciones, que pueden incluir el acompañamiento y traslado.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

b) Si después de haber sido ingresada, la persona decide que no es el tipo de servicio que ella requiere, o el personal define que los servicios no son adecuados a las necesidades de las víctimas, el personal encargado debe:

- Referir y canalizar a las víctimas a otras organizaciones o instancias para recibir los servicios adecuados.
- Gestionar la transportación a dicha instancia.

El CRM promueve y mantiene convenios formales de colaboración con otras instancias del gobierno o de la sociedad civil para garantizar los servicios de referencia y canalización adecuadas para toda persona, incluyendo a los agresores, en la medida de los recursos de la comunidad.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

CAPITULO 8

DETALLES ESPECÍFICOS SOBRE EL CRM INSTALACIONES PARA LA SEGURIDAD EN EL CRM

En las instalaciones de la oficina externa se cuenta con las medidas de seguridad necesarias para hacer visible a los agresores que no estamos solas. Estas medidas pueden ser pero no están limitadas a:

- a) Sistema de circuito cerrado en recepción.
- b) Puerta exclusiva automatizada para ser operada desde el interior.
- c) Guardia de seguridad, preferentemente con radio directo a la central policíaca de la localidad. Se recomienda que sea mujer capacitada por la institución.
- d) Ventanas con reja, vidrios de espejo, y salida de emergencia señalada y visible.
- e) El inmueble debe cubrir las normas de salubridad y de prevención de siniestros.
- f) El Centro de Refugio debe contar con Seguros de Daños contra Terceros para cubrir los costos de cualquier accidente que pueda

68



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

ocurrir al interior de ambos inmuebles, tanto del personal que ahí labora como de las víctimas que ahí se atienden.

En las instalaciones del CRM se recomienda, que se contrate a una agencia de seguridad privada para evitar, en tanto sea posible, la rotación de personal, así como el conflicto de intereses al atender a mujeres que son esposas o parejas de agentes de la policía, de militares o personas con acceso a armas de fuego.

Los Centros de Refugios para mujeres proporcionan protección, atención multidisciplinaria en el Centro Externo, así como acceso, admisión y residencia en las Casas de Emergencia o de Refugio para las mujeres víctimas que sufran violencia, tanto a madres como a sus hijos e hijas y personas dependientes de ellas, esto es 24 horas al día, todos los días del año. Esta parte de las instalaciones será llamada "la Casa" para fines descriptivos del presente documento.

- Cuando la víctima se encuentra residiendo en la Casa, está bajo protección del personal las 24 horas del día, y los siete días de la semana.
- La prioridad número uno del personal es responder y estar accesible para las víctimas.
- Es recomendable que cada CRM cuente con un sistema alternativo que sirva para responder a emergencias. Cada programa establece un protocolo que define los criterios y pasos para utilizar el sistema alternativo de respuesta a emergencias.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- El CRM proporciona un registro o bien un expediente con información sobre la supervisión individual y en grupo de las profesionistas y voluntarias del mismo. Si hay profesionistas de medio turno y estudiantes, la supervisión se realiza cada quince días, y para los de tiempo completo la realizan cada semana. Para las voluntarias, es importante mantener un registro con expediente sobre la supervisión, y estos la realizan como si fueran empleadas de medio turno.
- El registro que lleva el personal y las voluntarias sirve para comprobar que si hubo supervisión, además de tener por escrito lo que se vio y ocurrió durante la sesión. En caso de algún problema sobre el funcionamiento del personal, se prueba con este registro y se toman en cuenta las políticas del personal del programa. Con ello se garantiza que se cumplan los resultados esperados y acordados.
- Se desarrollarán e implementarán procedimientos adecuados para mejorar la comunicación entre el personal, los cuales proveen continuidad en los servicios para las víctimas, incluyendo una revisión regular sobre cualquier área que presente problemas, para que estos puedan ser resueltos.
- Es recomendable establecer al menos dos veces al año reuniones para promover la buena integración y el descanso del personal que atiende a las víctimas.

70



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

8.1 Servicios dentro de la Casa del CRM

A cada víctima en particular se le proporciona:

- a. La Casa como un lugar en donde se atienden situaciones de emergencia y de crisis, cuya infraestructura garantiza la seguridad. El método de proporcionar esta seguridad, necesita estar registrado y documentado en el Manual de Procedimientos de cada CRM, y debe incluir los formatos necesarios. Toda esta información estará disponible para las víctimas.
- b. Al ingresar en la Casa cada mujer y sus hijos e hijas son recibidos por la trabajadora social, quien le llevará a su habitación y le entregará los artículos necesarios para su estancia. Le dará la bienvenida y revisará junto a ella, la normatividad de la casa, haciéndole sentir que “Esta es su casa”.
- c. Se mantiene extrema confidencialidad durante la estadía en la Casa de Refugio. Si es necesario, la usuaria puede utilizar un nombre falso durante su estancia.
- d. Al momento del ingreso a la Casa de Refugio, el personal de trabajo social de atención externa y de salud de la Casa de Refugio, gestionarán y acompañarán a las usuarias y sus hijos e hijas a los servicios médicos que sean pertinentes, como pueden ser: dictamen

71



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

médico, valoración y diagnóstico médico, acompañamiento para denuncia ante el Ministerio Público del Hospital o Clínica. La encargada del área de salud de la Casa de Refugio dará seguimiento y atenderá toda instrucción médica, llevándose un registro cuidadoso de la historia clínica de cada miembro de la familia, desde el ingreso hasta el momento de egreso del CRM.

- e. Se proporciona a las Víctimas directas e indirectas, comida, ropa, medicamentos y productos de higiene en caso de ser necesarios, libre de costo alguno. En caso de que las víctimas requieran medicamentos no existentes o controlados, el área de salud buscará satisfacer esa necesidad en todo momento.
- f. Se proporcionan servicios e intervención jurídica, incluyendo planes de seguridad para la estadía y durante todo el proceso dentro del CRM, 24 horas al día durante todos los días del año, contando con abogadas entrenadas para proveer servicios de emergencia.

Los CRM deberán asegurar que el personal:

- a. Tenga contacto inmediato con cada nueva víctima que entra a la Casa para ayudar a determinar las necesidades de emergencia que cada persona tenga, que les orienten en cuanto a las facilidades y procedimientos dentro de la misma.
- b. Que lleven a cabo un proceso formal cara a cara con cada nueva víctima y contestar cualquier duda que ella tenga. Durante este tiempo, el personal le proporciona a la usuaria una copia con los



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

lineamientos y la normatividad de la Casa, material educativo/informativo sobre violencia familiar, violencia de género, violencia sexual y trata de personas, siendo estos sensibles en cuanto a la habilidad de leer y entender de las personas. El personal encargado de este procedimiento está entrenado en la disciplina de los lineamientos para niños en la Casa y en cómo ayudar a la madre a seguir estos lineamientos a través de técnicas apropiadas de disciplina.

c. Firmar un acuerdo por escrito con cada usuaria sobre la provisión de servicios en la Casa, los cuales incluyen, pero no se limitan a :

- Servicios de los programas y sus horarios, personal y voluntarias;
- Acuerdos confidenciales, incluyendo expedientes y registros.
- Lineamientos, derechos, y asuntos de privacidad.

Los lineamientos y normatividad de la Casa se encuentran escritos con un lenguaje positivo y respetuoso. El propósito de los lineamientos y la normatividad es brindar protección, seguridad y salud, así como promover la autodisciplina y la estructura personal. Los lineamientos y la normatividad están limitados a situaciones cruciales y demuestran que el inmueble en el que se brinda refugio es la casa de las víctimas. Los lineamientos de la Casa de Refugio incluyen lo siguiente:

I. Seguridad: sobre asuntos confidenciales (confidencialidad por parte del personal, de las víctimas y otros programas de la Casa) sobre asuntos de seguridad, (posesión de armas, puertas bajo candado,

73



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

artículos permitidos en las habitaciones, normatividad para uso de las instalaciones de la cocina, etc.) y sobre seguridad física (amenazas o actos de violencia, incluyendo disciplina a niñas y niños, etc.)

- II. Convivencia en grupo: cada programa que se realiza en la Casa alienta la cooperación entre las habitantes que viven comunalmente: el personal realiza todo el esfuerzo necesario para mantener a las usuarias informadas y motivadas para tomar los servicios, independientemente de su habilidad o disponibilidad de participar diariamente, y que se adapten a los lineamientos y normatividad sobre salud y seguridad.
- III. Respeto a sí misma y hacia los demás: el demérito y sistemas amonestadores, intimidatorios o de castigo no se utilizan.
- IV. Se respeta el derecho de privacidad de cada usuaria, sobre su persona, propiedad, comunicación, papeles etc. No se conducen bajo ninguna circunstancia búsquedas injustificables sobre ella, su habitación, o propiedad privada. Sin embargo, habrá circunstancias dentro de la Casa en que se justifiquen este tipo de acciones, por ser necesarias para proteger la seguridad y salud de las víctimas, o bien del personal. Aquellas víctimas que se encuentren dentro de la Casa por más de 72 horas, se les proporcionará un plan de servicio individualizado, el cual refleja asistencia a las necesidades de la víctima. Los programas se diseñan de acuerdo a los planes para brindar los servicios y facilitar una revisión en caso de que cambien las circunstancias. Este plan incluye:

74



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Disponibilidad del documento escrito de los acuerdos establecidos con la usuaria que contengan información relevante.
- Un plan individual o familiar con metas establecidas y las acciones a tomar para satisfacer las necesidades de la víctima(s) y poder mantener la seguridad y autosuficiencia.
- Lista de lineamientos dirigida a los niños y niñas dentro de la Casa.
- Las políticas y normatividad sobre la residencia en la Casa.

Se determinan ciertos protocolos para cada programa, para mantener la seguridad de las usuarias en caso de salidas o viajes fuera de la Casa.

Egresos y salidas de la Casa de Refugio

Los Centros de Refugio establecen ciertas políticas y normativas referentes a la estadía dentro de la Casa, las cuales son flexibles y mantienen un balance en cuanto a las necesidades de las víctimas y la habilidad de la organización para satisfacer dichas necesidades. La política sobre la estadía en la Casa recomienda que ésta sea de por lo menos seis semanas.

La Coordinadora de la Casa y la Directora del CRM (en tanto sea posible) realizan una entrevista final a cada sobreviviente que participó dentro de los programas, al momento de su partida. Estas entrevistas incluyen una serie de categorías, pero no están limitadas a:

75



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

La Evaluación de los servicios prestados en el CRM: El trato del personal (respetuoso, provechoso y disponible), el conocimiento del personal en las áreas sobre violencia contra las mujeres, los servicios proporcionados a niños y niñas, una planeación segura estableciendo metas para lograr una vida de acuerdo a sus sueños. Esto debe ser llenado por las víctimas mediante un acompañamiento amistoso. La entrevista proporciona una revisión sobre el plan de seguridad de las mujeres y para mantener un seguimiento de los servicios proporcionados por la organización y otros recursos comunitarios. Estos datos se encuentran enlistados detalladamente dentro de la forma de evaluación de servicios. Salida involuntaria: El personal de la Casa debe hacer el máximo esfuerzo para trabajar con las víctimas, y hacer que estas se queden dentro de la Casa hasta que su seguridad sea reestablecida en la medida de lo posible; las excepciones se hacen en situaciones inconvenientes y que puedan perjudicar el estado de otras personas, así como su seguridad, algunos de los casos son los siguientes:

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

76



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

Se establece un plan/contrato individual y otros documentos apropiados con las usuarias para erradicar conductas inaceptables dentro de la Casa, tomando esta acción como el primer aviso de que sus acciones no son las acordadas en la normatividad del CRM; el plan / contrato individual se anexa como archivo dentro del expediente de cada usuaria en dicha situación de tal forma que el plan pueda ser útil para las víctimas y/o para las y los niños en caso de comportamientos inadecuados.

Ejemplo A: La usuaria toma alcohol en una visita familiar en el centro externo y regresa a la Casa de Refugio intoxicada. Cuando ella regrese a la sobriedad, el personal se dirige a la usuaria para discutir dicha situación, y recomienda a la misma asistir a juntas de AA, firmando un contrato escrito donde la usuaria se comprometa a seguir dichas instrucciones. En caso de que no se le de seguimiento al contrato y la situación se vuelva a presentar, se le ofrecerán otras opciones. Si la usuaria no accede a tomarlas se le pedirá que abandone el CRM, hasta que ella quiera comprometerse con su bienestar integral. Se documentará el contrato, y el plan de servicio realizado en el expediente de la usuaria, para reflejar las estrategias realizadas y como respaldo de que hubo un proceso de asistencia.

Ejemplo B: El comportamiento inadecuado y destructivo repetidamente de un niño (víctima). El personal analiza el problema con la madre de la o el niño y ofrece sugerencias para remediar dicho comportamiento, desarrollando un plan que incluya recursos alternativos.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

Reingreso

a) El CRM nunca práctica la discriminación contra las víctimas en cuanto a establecer un límite de veces para reingresar al programa, o por requerir un tiempo límite entre cada reingreso. El programa no mantiene una política de "no-reingreso". Esta información se guarda dentro del expediente de la víctima. El status de reingreso de la víctima refleja la necesidad actual de la misma, y no se basa en situaciones pasadas.

Servicios de intervención mínimos

a) Las usuarias participan de forma voluntaria en los servicios que se ofertan en el CRM.

Metodología:

- i. Se proporcionan los servicios de intervención lo mejor posible para las víctimas directas e indirectas de manera individual y grupal.
- ii. Se seleccionará el método a utilizar siempre con la autorización de las usuarias.
- iii. Se proporcionan sesiones individuales apropiadas para las usuarias.
- iv. Las residentes de la Casa son notificadas por escrito que tienen el derecho de recibir como mínimo una hora cada tercer día, por semana, de sesión individual cuando ellas lo

78



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

soliciten. La sesión la lleva a cabo personal especializado y calificado, en donde se tratarán temas como: a) asuntos sobre planeación de seguridad y asuntos prioritarios para las usuarias; b) asuntos emocionales y físicos que para ellas es importante solucionar; c) planeación de gestiones sociales y de salud; d) educación sobre violencia de género, entre otros. Las usuarias del CRM tiene a la mano toda la información sobre servicios que la comunidad ofrece, así como los números telefónicos para contactar directamente dichos servicios.

- v. Las sesiones en grupo para las usuarias y sus hijos e hijas (por separado) se realizan por lo menos una vez por semana.
- vi. El personal de la Casa realiza grupos educativos, de apoyo escolar y de juego para los niños y las niñas (grupos por edades), como una rutina durante la semana. Se proporciona asistencia para el cuidado de los niños y niñas, cuando la madre acaba de ingresar, en caso de que las o los menores no quieran acceder a los grupos de juego disponibles.

Métodos restringidos.

- i. El asesoramiento o terapia de pareja no se practica dentro del Modelo de Atención del Centro de Refugio para Mujeres.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- ii. No se practica la consejería o terapia familiar que incluya la presencia de un supuesto agresor.
- iii. El Modelo de Atención del centro de refugio no brinda servicios de mediación. En caso de ser solicitado por la usuaria, esta será referida a la agencia que si brinde dichos servicios. Solamente podrán realizarse negociaciones en casos de procesos de orden Civil (divorcios voluntarios, convivencias, pensiones alimenticias) siempre con la prioridad de resguardar las necesidades de las víctimas de los servicios legales.
- iv. Los servicios de atención para agresores no son permitidos dentro de las instalaciones del centro de refugio o cerca de ellas. Más específicamente, el personal que forma parte del equipo de atención a las víctimas no debe trabajar con los agresores. Las descripciones de puestos de personal que trabaja con las víctimas y sus hijos e hijas no debe incluir el trabajo con los agresores. Ninguna persona cuya responsabilidad es atender directamente a las sobrevivientes o supervisar o dirigir al equipo de trabajo, puede participar en programas de intervención con agresores. Estos dos programas deben permanecer independientes para que sea obvio y claro para las víctimas que no existe conflicto de intereses con el personal o la organización.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

b) Servicios y tipos de intervención:

i. Atención Jurídica se define como aquella acción o intervención directa para y con el permiso de las víctimas, realizada por Licenciadas en Derecho con cédula profesional, para defender sus derechos, prevenir y reparar el daño, y lograr metas y objetivos que las usuarias deciden iniciar en materia penal y/o civil.

i.1 Ninguna abogada o abogado externo a la organización podrá tener acceso a la información sobre el proceso jurídico de las víctimas, sin su consentimiento escrito.

i.2 Los y las abogadas solamente darán información necesaria para lograr los objetivos individuales de las usuarias que atienden.

ii. Atención psicológica o Consejería se define como aquella actividad o intervención, individual o grupal, que el personal especializado de la organización ofrece para atender las necesidades emocionales y psicológicas de las víctimas directas e indirectas de los servicios de los CRM. Entre las actividades de atención psicológica o consejería se nombran, pero no excluyen otras:

ii.1 Intervención en crisis

ii.2 Grupos de autoayuda



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- ii.3 Consejería de apoyo individual, que puede variar en tiempo de una sesión única hasta las necesarias por las usuarias, preferentemente por no más de 3 meses.
- ii.4 Talleres psico-educativos, que incluye información básica sobre violencia contra las mujeres y Educación para la Paz.
- iii. Atención de Trabajo Social se define como aquella interacción individual o grupal que el equipo de trabajadoras sociales ofrecen con el propósito de acompañar a las usuarias en definir sus necesidades, establecer prioridades, planear e implementar el plan de vida para lograr sus objetivos, informar y gestionar recursos en su comunidad, o cualquier actividad que les permita lograr sus objetivos. La atención de trabajo social se basa en los objetivos identificados por las usuarias y nunca en una fórmula preestablecida. La atención de trabajo social debe incluir al menos las siguientes intervenciones:
 - iii.1 Identificar y establecer prioridades de las usuarias, incluyendo la elaboración del Plan de Seguridad.
 - iii.2 Identificar los recursos disponibles de las usuarias, tanto en sus redes familiares, como aquellos existentes en la comunidad (opciones de trabajo, capacitación para el trabajo, contacto con las y los maestros de las y los niños, por mencionar algunos). Acompañar a las usuarias en la definición de metas y objetivos específicos, y documentarlos en el expediente como parte del programa individual de atención para cada usuaria.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- iii.3 Canalización interna y externa para que las víctimas logren sus objetivos, lo cual incluye el acompañamiento para garantizar la seguridad de las mismas.
- iii.4 Revisión del contrato de estancia de las víctimas, en caso de encontrarse en la Casa de Refugio.
- iii.5 Seguimiento interno y externo del caso para asegurar que las víctimas lograron sus metas y sus objetivos.
- iii.6 Adecuación del plan de trabajo con las usuarias, tomando en cuenta el cambio en las necesidades o prioridades de ellas o de sus hijos e hijas.
- iii.7 Realizar reuniones para revisar el caso con las personas que integran el equipo de atención a cada caso, y dar seguimiento a otros procesos en base a las metas y objetivos de las usuarias.
- iv. Apoyo Educativo: se recomienda incorporar a una educadora que pueda trabajar con las y los niños en los apoyos escolares que requieren para no perder el año escolar (en caso de que no puedan asistir a escuelas cercanas por motivos de seguridad), para promover actividades educativas, para promover la educación para la Paz y la resolución de conflictos si el uso de la violencia.
- v. Atención a la Salud Integral de las Mujeres, entendida esta desde la definición de la Secretaria de Salud en el Modelo Integrado para la Prevención y Atención a la Violencia Familiar y Sexual como “la oferta de servicios oportunos para la atención médica, el registro



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

sistemático del evento y la rehabilitación a la usuaria o usuario, así como la promoción, protección y restauración de la salud física y mental, y la referencia a instancias especializadas". Respetando también la definición de Salud del Protocolo de San Salvador (ratificado por México en 1998) que retoma la definición de salud de la Organización Mundial de la Salud, que la establece como "no solo la ausencia de enfermedad, sino el disfrute del más alto nivel de bienestar físico, mental y social". Se recomienda contar con una Médica General que pueda atender en el Centro Externo y Enfermeras que atiendan en la Casa de Refugio las 24 horas todo el año. Bajo estos principios, el CRM ofrece a las usuarias y sus hijos e hijas los servicios que a continuación se mencionan sin excluir otros:

- v.1 Entrevista de valoración sobre situaciones de salud que las víctimas puedan considerar prioritarias para su atención en el centro de atención externa del CRM.
- v.2 Acompañamiento en caso necesario a Hospitales y Clínicas para Estudios médicos y de laboratorio, Diagnósticos y Dictámenes Médicos.
- v.3 Supervisión e implementación de los tratamientos médicos indicados para las usuarias en el CRM
- v.4 Control y aplicación de medicamentos en el CRM
- v.5 Elaboración de la Historia Clínica integrada al Expediente General de las usuarias



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

v.6 Talleres informativos y educativos sobre salud integral que incluyen hábitos de higiene básicos, de salud sexual y reproductiva en el CRM

v.7 Participar en las reuniones de supervisión de Caso que se realicen con el resto del equipo.

c) Oferta de Servicios

Cada sobreviviente que ingresa al CRM contará con una profesional del equipo de trabajo asignada para su atención individual, preferentemente una especialista en psicología o trabajo social con capacitación en consejería con perspectiva de género. Esta profesional estará disponible diariamente para atender a la usuaria, de lunes a viernes. La interacción personal, cara a cara, asegura a las usuarias que sus necesidades y su seguridad son importantes para la organización, por ello se le brinda diariamente la opción de ser atendida mediante una cita previamente solicitada por ella.

Si la profesional asignada se enferma o sale de vacaciones, es responsabilidad de ella y de la coordinadora del CRM, asegurar que otra profesional sea asignada a la usuaria ese mismo día. Ambas profesionales se entrevistarán con la usuaria para informarle la situación, en la medida de lo posible. Esto se documenta en los expedientes.

La consejería para el desarrollo de la autonomía, del empoderamiento, no significa que la profesional espere sentada a que la usuaria llegue a su oficina a solicitar apoyo. Muchas de las veces las mujeres



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

sobrevivientes de violencia necesitan apoyo para aprender a pedir lo que desean y requieren que alguien sirva de modelo a seguir para ella. Es por tanto responsabilidad de la consejera o profesional asignada a cada caso ofrecer y ejemplificar aquellas conductas que desarrollen la autonomía de las usuarias.

d) Citas y disponibilidad de Servicios

La organización ofrece los servicios, tanto externos como internos, en el momento en que las víctimas o las sobrevivientes lo solicitan. Son informadas del proceso por el cual ellas pueden tener acceso, informal o por cita, a los servicios que el CRM ofrece.

Al momento en que una víctima pide información o una cita, el equipo de trabajo la apoya en la elaboración de un plan de seguridad, y le brinda orientación para traslados y sobre la agenda de citas.

d) Documentación de expedientes

Todo expediente de atención psicológica, jurídica, de salud y trabajo social debe contener al menos los siguientes datos escritos con pluma de color azul o negra, nunca en lápiz: (A) datos generales; (B) valoración del riesgo; (C) historia de malos tratos y violencia; (D) plan de seguridad; (E) datos y descripción del agresor; (F) plan individual de servicio; (G) necesidades de los y las hijas; (H) notificación sobre excepciones de la cláusula de confidencialidad, informar a las usuarias sobre las cláusulas sobre revelar información confidencial en las siguientes condiciones:

86



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

1. Reporte en casos de maltrato y abuso sexual a menores
2. Protección en casos de auto agresiones o agresiones a otros
3. Servicios en casos de emergencias
4. Mantenimiento de las instalaciones del CRM
5. De la normatividad de higiene y salud en el CRM
6. formato(s) de autorización para revelar información confidencial; (J) formato de compromiso a seguir la normatividad; (K) entrevista de salida; (L) evaluación de servicios de la usuaria.
7. Todo expediente de atención jurídica debe contener además de lo mencionado en el punto anterior, toda la documentación necesaria para los procesos y procedimientos legales, y los contactos realizados con autoridades de administración de justicia.

Todo expediente de caso se organiza con: (A) notas en orden cronológico; (B) notas con el nombre y la firma de la abogada/psicóloga/enfermera/trabajadora social; (C) las notas deben ser incluidas inmediatamente después de cualquier contacto con la usuaria; (D) nunca se usa papel carbón; (E) solo la información necesaria es incluida en el expediente, y puede utilizarse material grabado en audio o video en caso de ser necesario; (F) el expediente puede incluir dictámenes médicos o diagnósticos clínicos que sean relevantes para el caso; (G) las notas del expediente de una usuaria no



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

deberá incluir nombres de otras usuarias; (H) los errores son marcados con una línea en color rojo que atraviesa la nota, y se continúa con la información que se pretende documentar, nunca se borra nada de los expedientes.

e) Base de datos y políticas institucionales

La institución cuenta con un programa para mantener la base de datos generales con fines estadísticos y de investigación, y es responsabilidad de la organización mantener la confidencialidad de cada caso y de la base de datos.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de lo ordenado en la LAMVLVDF, en el Artículo 16 fracción II, la Base de Datos, salvaguardando la información confidencial de las víctimas directas e indirectas, servirá para enriquecer la Red de Información de Violencia contra las Mujeres, a cargo del Instituto de las Mujeres del Distrito Federal.

El CRM debe mantener políticas y procedimientos por escrito que aseguren estas medidas de seguridad. Estas políticas y procedimientos pueden ser, pero no están limitados a:

1. Una política general para todo el personal contratado o voluntario que les compromete a guardar la confidencialidad del caso.
2. Un protocolo estandarizado que garantice la seguridad y confidencialidad sobre la información de las usuarias en los

88



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

equipos de cómputo, incluyendo equipo portátil. El protocolo incluye:

- ❖ Definición de qué datos son incluidos y cuáles no.
- ❖ Establecer el lugar de uso y almacenaje de la información.
- ❖ Establecer el uso y almacenaje de los “discos duros” (incluyendo protocolos de claves secretas o contraseñas)
- ❖ Establecer el uso y los métodos de sistemas de redes internas y externas. Si el equipo de cómputo es compartido por varias personas, cada una contará con su propia clave de acceso o contraseña.
- ❖ El personal tiene la responsabilidad de borrar de forma definitiva, toda información que pueda ser vista, copiada o impresa por alguna otra persona ajena al caso en cuestión.
- ❖ Equipo de cómputo que garantice la seguridad, así como el adecuado mantenimiento y supervisión.

f) Grupos de apoyo

Las sesiones de los grupos de apoyo, grupos de autoayuda, de reflexión, educativos e informativos son manejadas con base en la perspectiva de género y orientadas a las sobrevivientes como expertas, y son facilitadas por personal especializado y capacitado para ello, incluyendo a las voluntarias.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

Es recomendable que en el CRM se ofrezca por lo menos tres sesiones de grupo a las mujeres que usan los servicios tanto externos como internos, aún cuando sean atendidas de forma individual. Si la usuaria no desea hacer uso de este servicio, esto no será usado como una razón para no ofrecerle los otros servicios que solicita. Los hijos e hijas de las usuarias que rechazan la asistencia a grupos tampoco son rechazados para asistir a los grupos para menores, y se extiende la recomendación a la madre para permanecer en el CRM mientras sus hijos e hijas están asistiendo a dichos grupos.

El CRM ofrece por lo menos una sesión de grupo a la semana para sobrevivientes adultas, al mismo tiempo que ofrece grupos de juego o educativos para los hijos e hijas por grupos de edad. Si la institución no puede ofrecer grupos para menores, al momento de las sesiones de grupo para las mujeres, se ofrece apoyo para el cuidado de los hijos e hijas.

La asistencia a los grupos de apoyo son registrados en cada expediente de las usuarias que participaron, con la fecha, el tema que se trató, y cualquier información pertinente para el avance de la usuaria y es firmada por la facilitadora del grupo.

El CRM ofrece grupos de apoyo o autoayuda tanto en las instalaciones externas (públicas) como en el refugio, y se ofertan a las usuarias y ex usuarias del centro.

Los grupos de apoyo proveen soporte emocional y acompañamiento para las usuarias, lo que incluye, por lo menos:

90



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Escucha activa y de reflexión.
- Identificar las necesidades de las personas que asisten a las sesiones de grupo.
- Fortalecer y desarrollar la autodeterminación.
- Propuestas para resolver problemas.
- Reconocer que las sobrevivientes son responsables por sus propias vidas y las decisiones que ellas toman, así como los agresores son responsables de su comportamiento violento.

Los grupos de apoyo aportan información y educación que incluye pero no está limitada a:

- Formas en que los agresores ejercen y mantienen el control y el abuso de poder.
- El rol que juega la cultura en perpetuar la violencia contra las mujeres en la sociedad.
- La importancia de que los agresores se hagan responsables de sus acciones.
- El cambio social que es necesario para eliminar la violencia contra las mujeres, incluyendo información sobre derechos humanos, discriminación basada en la raza, el género, la orientación sexual, las discapacidades, los niveles económicos y educativos, las creencias religiosas y la nacionalidad.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

CAPITULO 9

INDICADORES DE IMPACTO

Para la evaluación de las actividades que desarrolla el Centro de Refugio para Mujeres se recomienda la confección de una Planilla de Registro o Fichas, que indiquen:

Aspectos Cuantitativos: ej. Relación entre los servicios ejecutados y los programados, cantidad de participantes en las actividades. Recursos humanos involucrados (profesionales y voluntarias) materiales y financieros comprometidos.

Aspectos Cualitativos: referidos a la percepción de las beneficiarias; lugar de realización de las acciones; tiempo y duración; población objetivo participante; resultados esperados; contenido, difusión y apoyo a la problemática

Aspectos Cuantitativos

- Cantidad de consultantes de los servicios del centro externo.
- Cantidad de consultas telefónicas.
- Número de procesos penales y civiles efectuados.

92



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Cantidad de personas albergadas en la Casa de Refugio, (incluyendo sus mujeres, niños y niñas)
- En caso de tenerla, # de personas en lista de espera para ingresar a la Casa de Refugio.
- Cantidad de mujeres que piden o requieren prolongar su estancia.
- Cantidad de mujeres que continúan en grupos de apoyo en la oficina de atención externa al salir de la Casa de Refugio.
- Número de mujeres canalizadas hacia programas especiales u otras instancias e instituciones.

Aspectos Cualitativos:

- Grado de satisfacción de las consultantes en servicios de atención psicológica, jurídica y social, acompañamiento e información.
- Comodidad e higiene de las instalaciones para atender sus necesidades.
- Grado de cumplimiento de las acciones propuestas.
- Grado de efectividad de las acciones coordinadas con las instancias de financiamiento y apoyo



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Grado de articulación alcanzado con el gobierno estatal y federal e instancias locales de cada comunidad.
- Calidad de vida alcanzada por las mujeres al poner en práctica el plan de vida elaborado.
- Grado de Seguridad que puede ofrecer el servicio brindado en atención externa y en Refugio.
- Efectividad de tratamiento en los casos de alto riesgo, evaluación directa de las usuarias.
- Actividades de profesionalización y capacitación del personal que labora en la organización.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

CAPITULO 10

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PERFILES DE PUESTO

En caso de que el CRM sea operado por una Organización de la Sociedad Civil, como lo recomiendan los Protocolos Internacionales referentes a la Atención a Víctimas de Delitos y las experiencias exitosas documentadas en países como Inglaterra, Estados Unidos, Canadá y España, por mencionar algunos, recomendamos que dicha OSC se apegue al cumplimiento de los lineamientos vigentes que las Leyes sobre esta materia exigen.

Este Modelo considera que la estructura debe ser holística, respetando las líneas de autoridad en base a las responsabilidades de cada puesto, pero integrando prácticas de horizontalidad en relación al compromiso colaborativo y la comunicación de todas las integrantes de la institución.

A continuación describimos la estructura organizacional con Perspectiva de Género en una institución, que puede facilitar el desarrollo y buena operación del CRM con estructura y flexibilidad que permitan favorecer el principio fundamental en la atención a mujeres víctimas: este debe ser un Modelo con programas centrado en las necesidades de las mujeres.

95



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

I.-Consejo o en su caso patronato

Descripción del Consejo Directivo. Está conformado por personas representantes de casi todas las áreas del quehacer humano, y sus integrantes deberán ser personas congruentes con los principios y la filosofía planteados en la Convención de Belém Do Pará y en los Protocolos para la Defensa de los Derechos de las Mujeres de las Naciones Unidas. Este Consejo o Patronato formará parte de la Coordinación Interinstitucional, que si bien en la LAMVLVDF no se considera hasta el momento, es altamente recomendable que así se haga, con el fin de construir ciudadanía especializada y caminando con una visión conjunta.

I.I Propósito del Consejo

El propósito del Consejo Directivo es el de velar por el buen funcionamiento de la institución, tomado las decisiones que favorezcan y promuevan el desarrollo organizacional de la misma, manteniendo el espíritu para lo que fue fundada.

I.II Funciones del Consejo

- Revisar, analizar y opinar sobre el Informe Mensual que la Dirección Ejecutiva envía.
- Velar por que la misión, la visión y los objetivos de la asociación se mantengan como faro guía de las acciones de la asociación.
- Aprobar el Plan de Trabajo y el Presupuesto Anual.

96



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Procurar fondos y generar sinergias y alianzas entre la institución y la comunidad
- Velar y vigilar que los fondos obtenidos se apliquen de acuerdo al Plan de Trabajo y a los objetivos de la institución
- Apoyar a la directora general en sus funciones relativas a Relaciones Públicas
- Asistir a la junta mensual y a la Asamblea Anual

I.III Perfil de las personas que integran el Consejo y el Equipo de Trabajo.

Es fundamental que las personas que integran el Consejo sean mujeres, predominantemente, con experiencia en diferentes áreas, como pueden ser: Salud, Educación, Administración, Derecho, por mencionar algunas. Es aconsejable que todas las personas sean congruentes y estén comprometidas con la causa, sean conocedoras de la Violencia contra las Mujeres y de la Perspectiva de Género. Es fundamental recordar que este tipo de organización se diferencia de otras por ser una agencia que promueve el cambio social, tarea que requiere de personas autónomas, visionarias, valientes y estrategas, perseverantes y con gran habilidad para el auto cuidado. Para ello recomendamos que todas aquellas personas involucradas en este trabajo, se comprometan a mantenerse en Terapia de Apoyo psicológico durante el tiempo que atienda directamente a las usuarias de la institución. La institución deberá buscar convenios con profesionales que brinden dichos servicios a un costo adecuado al sueldo de las trabajadoras del CRM



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

II.-Dirección general

Descripción del puesto:

- La dirección general se encargará de desarrollar estrategias para llevar a cabo la misión de servicio de la institución.
- Proporciona los lineamientos generales para los programas de atención.
- Es responsable de la administración conjuntamente con la Administradora.
- Es responsable de preparar el Informe mensual y anual, que contiene los indicadores de calidad y cantidad de cada uno de los departamentos del CRM además de la información relevante para el buen desarrollo de la institución.
- Es responsable del desarrollo y mantenimiento de relaciones institucionales con dependencias públicas locales, nacionales e internacionales, instituciones de apoyo a las mujeres, organismos de la sociedad civil, comunidades religiosas y educativas.
- Es responsable de la creación de proyectos estratégicos.

II.I Funciones

- Reunirse con funcionarios públicos y personas de la Iniciativa Privada a nivel estatal y nacional para generar alianzas estratégicas.
- Negociar acuerdos y convenios.

98



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Estar en comunicación con los representantes de instituciones y organizaciones de la comunidad.

Funciones estratégicas:

- Administrar los recursos en coordinación con la Administradora del CRM y la Tesorera del Consejo
- Solicitar a los departamentos la elaboración del presupuesto (Octubre) y presentarlo al Consejo para su autorización (Enero)
- Supervisar el reporte de gastos mensualmente
- Vigilar la situación financiera de la asociación
- Estar informada de los ingresos por donativo y/o eventos especiales.
- Llevar propuestas de necesidades de recursos al Consejo
- Apoyar en la ejecución de eventos de procuración de fondos.
- Preparar el informe mensual
- Elaborar el informe Anual tanto para el Consejo Directivo como para los Donantes y/Patrocinadores.
- Participar en la Junta Mensual del Consejo con fines de presentar el Informe y resolver dudas a las Consejeras
- Convocar a junta mensual a las coordinadoras de área y asistir a la supervisión de casos al menos cada 15 días.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Convocar a junta a todo el equipo cuando lo considere pertinente, y por lo menos dos veces al año.

En recursos humanos:

- Entrevistar y en su caso aprobar a las candidatas seleccionadas para ocupar algún puesto dentro de la institución.
- Establecer políticas de prestaciones, vacaciones y permisos especiales.
- Vigilar el cumplimiento de las Políticas de la Institución.
- Establecer y vigilar el cumplimiento de los lineamientos generales para los programas de atención.
- Solicitar informes sobre los progresos o dificultades de la aplicación y modificar, adaptar o innovar dichos programas.
- Vigilar y mejorar los estándares de calidad de los servicios.
- Vigilar que se cumpla la misión, visión y objetivos de la institución.
- Realizar entrevistas de egresos y revisar y analizar con el equipo las evaluaciones de los servicios.

Programas de expansión:

- Creación de nuevos programas que mejoren la calidad de los servicios y la capacidad de la institución.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Mantener alianzas con CRM, redes y organizaciones nacionales e internacionales que le permitan a la organización enriquecer la calidad de los servicios de la institución.
- Planeación de los programas de capacitación para el personal.

II.II Perfil del puesto

Mujer de no menos de 25 años

II.III Estudios

- Estudios relacionados con áreas de Humanidades, Derecho y del Desarrollo Humano
- Estudios relacionados con violencia contra las mujeres.
- Experiencia (por lo menos de 2 años) en el trabajo de Atención a Víctimas de Delitos
- Conocimientos de psicología
- Conocimiento y práctica de procedimientos de Atención en Crisis.
- Conocimientos legales
- Dominio del idioma inglés (al menos en un 90%)
- Conocimientos de computación
- Conocimiento de manejo de personal

101



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

II.IV Habilidades

- Liderazgo participativo
- Facilidad de palabra
- Facilidad de relacionarse con personas de todos los niveles.
- Actitud de servicio
- Habilidad para generar sinergias
- Buena redacción y ortografía
- Autodidacta
- Habilidades para el manejo de grupos.
- Destrezas financieras básicas

III.-Asistente de la dirección

III.I Descripción del puesto

Facilitar y organizar el trabajo y los asuntos de la oficina de la Dirección Ejecutiva.

III.II Funciones

Llevar una bitácora detallada de las comunicaciones telefónicas dirigidas a la oficina de la Directora o Coordinación y manejo de agenda o Atención a la correspondencia o Elaborar los informes

102



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

Mensuales y Anual de acuerdo a los datos presentados por la directora. Apoyar en la elaboración de proyectos e informes de los mismos en colaboración con la Administradora (en caso de que no exista un área de Desarrollo Institucional) o Apoyo para la elaboración de los informes para el Consejo Directivo, los Donantes y/o Patrocinadores o Relación con otras coordinaciones o Mantener los archivos y documentos de la oficina de la Dirección

III.III Perfil del puesto y requisitos: Mujer.

Estudios o Licenciatura en Administración o Secretaria Ejecutiva; Estudios y manejo del idioma Inglés, preferentemente un 90 %; estudio y manejo de equipos de computación.

III.IV Habilidades

- ✓ Habilidad para relaciones humanas o Capacitada en el tema de Violencia contra las Mujeres y Perspectiva de Género o Discreción.
- ✓ Capacidad y habilidad de solución de problemas y conflictos.
- ✓ Buena redacción y ortografía o Sentido de organización y estructura Habilidad para manejar programas de base de datos
- ✓ Conocimiento del manejo y llenado de formatos oficiales
- ✓ Compromiso con la causa de las mujeres

IV. Coordinación Administrativa

IV.I Descripción del puesto

103



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

La Administradora es la encargada de vigilar y realizar todas las actividades relacionadas con las transacciones económicas y financieras de la institución, y garantizar el buen manejo de los recursos de la misma. La Administradora estará en contacto con la Directora, la Tesorera y la Presidenta de la Institución para informar de cualquier movimiento que se salga del Presupuesto aprobado por el Consejo Directivo.

IV.I Funciones

- Realizar y vigilar los gastos y erogaciones para el buen funcionamiento de la institución.
- Llevar control de la contabilidad
- Revisar las inversiones, los estados de cuenta de los bancos y la situación financiera de la institución
- Expedir cheques y llevarlos a firma mancomunada
- Manejo y control de Caja Chica
- Entregar en tiempo y forma la papelería a la Agencia que lleva la Contabilidad de forma externa.
- Junto con la Dirección General, estructurarán las políticas de vacaciones, premios y prestaciones para el personal.
- Será la encargada del manejo de los Recursos Humanos de la institución.

104



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Llevar control de inventarios
- Elaborar los recibos de Deducibilidad de Impuestos que se requieran y las cartas de agradecimiento para los donantes
- Elaborar el presupuesto anual (en coordinación con el resto del equipo) y entregarlo a la Dirección General para su aprobación con el Consejo Directivo.

C.-Perfil del puesto y requisitos. 1.-Estudios

Licenciatura en Administración de Empresas, Contabilidad o áreas relacionadas Conocimientos básicos del idioma inglés Experiencia en manejo de sistemas de computación (sobre todo de programas de Excel)

IV.II Habilidades

Experiencia en materia de administración de por lo menos 2 años
 Capacidad de servicio Capacidad de trabajar bajo presión Resistencia al estrés Capacidad de enfrentar la incertidumbre Flexibilidad, creatividad y capacidad de adaptación Capacidad de toma de decisiones

V. Personal para la Atención Psicológica

V.I Descripción del Puesto

Las Psicólogas son las responsables de proveer servicios de contención en crisis, orientación y atención psicológica a las mujeres y a las



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

personas que las acompañan, a sus hijos e hijas, desde un enfoque consonante con las aproximaciones teórico/prácticas más contemporáneas como lo son el Humanismo, los provenientes de la Teoría General de Sistemas, el Constructivismo Cognitivo, el Construccinismo Social y la Perspectiva de Género.

V.II Funciones

Se desarrollan tanto en el Centro de Atención Externa como en el CRM:

- Realizar las Entrevistas Iniciales. Podrán solicitar el apoyo de las trabajadoras en caso de no poder brindar este servicio de forma inmediata.
- Brindar Acompañamiento y Consultoría a las mujeres, niños y niñas víctimas de violencia.
- Aplicación de Escalas de Medición consideradas necesarias para los Reportes Victimológicos que puedan requerirse o ser necesarios en procedimientos para la defensa jurídica de las víctimas de delitos.
- Indicar a Trabajo Social cuando son necesarias las gestiones para valoración psiquiátrica.
- Atención telefónica especializada para iniciar desde este punto de contacto, la contención de la crisis y la Plan de Seguridad básico.
- Atender el fin de semana el celular de emergencias



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Revisión y supervisión de casos con todo el personal que atiende a las víctimas
- Elaboración de informe mensual con los indicadores cuantitativos y cualitativos
- Apoyo en talleres y eventos de prevención y capacitación

V.III Perfil del Puesto y requisitos

- Ser Mujer
- Licenciada en Psicología con Cédula Profesional
- Evitar psicoanalistas debido su excesivo compromiso con esta forma de abordaje que descontextualiza a las víctimas y no está enfocada en las soluciones inmediatas de sus problemas a corto plazo
- Preferentemente con estudios relacionados con el trabajo de atención a víctimas desde la Perspectiva de Género, la Teoría de Sistemas, la intervención en crisis y la psicoterapia de apoyo.
- Edad recomendada: mayor de 25 años como mínimo
- Tener experiencia profesional con casos de violencia contra las mujeres de por lo menos 6 meses. De no tenerla se le contratará por un periodo de 6 meses a prueba y estará siempre bajo supervisión de otra especialista en las interacciones con las usuarias.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

V.IV Habilidades

- Para la escucha activa
- Para trabajar bajo presión y manejo de la frustración.
- De reflexión y autocrítica para detectar los mecanismos de defensa ante situaciones de riesgo y estrés.
- Honestidad y respeto hacia si misma y hacia los demás
- Para la discreción y el manejo de información confidencial
- El trabajo en equipo
- Espíritu de servicio
- Para establecer y aceptar límites
- Para la flexibilidad y la aceptación de la diversidad de creencias

V. Personal para la Atención Jurídica

Si bien es cierto que la LAMVLVDF incluye dos nuevas figuras para la atención y representación jurídicas de las víctimas directas e indirectas de la violencia de género, esta propuesta considera que para el mejor manejo de los casos es importante que cada víctima tenga una sola abogada, tanto para asuntos penales como civiles y/o familiares. Por supuesto que deberemos entender que dichas abogadas no pueden

108



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

trabajar como servidoras públicas, y por ello insistimos en considerar más a fondo la posibilidad de que dichas abogadas formen parte del equipo de trabajo de una Organización de la Sociedad Civil, que bien puede ser aquella que opera el mismo Centro de Refugio para Mujeres. Desde esta perspectiva, planteamos el siguiente perfil de puesto para las abogadas.

VI.I Descripción del Puesto

Las Abogadas serán las asesoras y las representantes legales de las mujeres y sus hijos e hijas responsables de promover, facilitar y garantizar el Acceso a la Justicia, incluyendo la Reparación del Daño.

VI.I Perfil del Puesto y requisitos

- Mujer
- Licenciada en Derecho con título y cédula profesional.
- Con experiencia en materia penal y familiar
- Con estudios o conocimiento sobre la Perspectiva de Género, los Derechos Humanos de las Mujeres y las Convenciones Internacionales que les amparan.
- Edad mínima recomendada: 25 años
- Tener experiencia profesional en casos de violencia contra las mujeres de por lo menos 6 meses. De no tenerla se le contratará por un período



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

de 6 meses a prueba y estará siempre bajo supervisión de otra especialista en las interacciones con las usuarias.

V.II Habilidades

- Para la escucha activa y la empatía
- Para trabajar bajo presión y manejar la frustración.
- De reflexión y autocrítica para detectar los mecanismos de defensa ante situaciones de riesgo y estrés.
- Honestidad y respeto hacia si misma y hacia los demás.
- Para la discreción y el manejo de información confidencial
- El trabajo en equipo
- Espíritu de servicio
- Para la flexibilidad y la aceptación de la diversidad de creencias
- Para establecer y aceptar límites

VI.III Funciones

1. Asesoría y orientación, tanto individual como grupal, sobre temas relacionados con los Derechos Humanos, la información sobre Defensa Jurídica ante casos de Violencia contra las mujeres, por mencionar algunos.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

2. Representación Jurídica de las víctimas directas o indirectas, cuando ellas así lo soliciten en procedimientos de tipo Penal y/o Familiar. Estos pueden ser, por mencionar algunos: a) denuncias penales y querellas sobre violencia familiar, sexual, trata de personas o feminicida; b) procesos de divorcio ya sean estos de tipo administrativo, necesario o voluntario; c) solicitud de ordenes de protección en sus diferentes modalidades de acuerdo a lo establecido en la LAMVLVDF; d) solicitudes de Separación Provisional de Cónyuges; e) juicios para solicitar las Pensiones Alimenticias; f) juicios por controversias sobre Guardia y Custodia Provisional de Menores; f) juicios de amparo y/o de apelación.

3. Acompañamiento a las usuarias durante todo su proceso, incluyendo aquellos procesos fuera del DF.

4. En caso de que las usuarias lo soliciten y dependiendo del nivel de peligrosidad del agresor, las abogadas podrán realizar reuniones con los agresores y/o con sus abogados para llegar a acuerdos. Nota: nunca se realizan actividades de mediación o conciliación, aunque sí de negociación. Las abogadas en todo momento se reconocen como acompañantes parciales y aliadas de las sobrevivientes de violencia.

5. Gestoría ante dependencias gubernamentales y no gubernamentales.

6. Canalización de casos específicos a instituciones o autoridades competentes en otras materias, vía Oficio.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

7. Asesoría telefónica a las usuarias de sus servicios.
8. Participación en talleres de prevención y capacitación, foros, conferencias, entrevistas de radio y televisión.
9. Participación en las reuniones de Supervisión de Casos.
10. Reporte mensual de acuerdo a los indicadores cuantitativos y cualitativos establecidos para esta área.

VII. Personal del área de Trabajo Social

VII.I Descripción del Puesto

Las Trabajadoras Sociales son profesionales especializadas en el Manejo de Casos con Perspectiva de Género, con el fin de asegurar que todas las usuarias del CRM logren satisfacer sus necesidades inmediatas. Son las responsables de promover las alianzas y sinergias tanto con el equipo de trabajo de la organización, como con las Redes Sociales y Familiares de las usuarias.

VI.II Perfil del Puesto y requisitos.

- Ser Mujer
- Licenciada en Trabajo Social, titulada con cédula profesional, o con licenciaturas y/o maestrías afines en áreas de Desarrollo Humano, Educación, etc.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Edad mínima recomendada 22 años
- Con estudios y/o experiencia en el trabajo desde la Perspectiva de Género
- Compromiso de mantenerse con Terapia de Apoyo psicológico durante el tiempo que atienda directamente a las usuarias de la institución.
- Tener experiencia profesional con casos de violencia contra las mujeres de por lo menos 6 meses. De no tenerla se le contratará por un periodo de 6 meses a prueba y estará siempre bajo supervisión de otra especialista en las interacciones con las usuarias.

VI.III Habilidades

- Para la escucha activa y la empatía
- Para trabajar bajo presión y manejo de la frustración.
- De reflexión y autocrítica para detectar los mecanismos de defensa ante situaciones de riesgo y estrés
- Honestidad y respeto hacia si misma y hacia los demás.
- Para la discreción y el manejo de información confidencial
- El trabajo en equipo
- Espíritu de servicio



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Para establecer y aceptar límites
- Para la flexibilidad y la aceptación de la diversidad de creencias

VI.IV Funciones

- Las Trabajadoras Sociales son las responsables de recibir a las usuarias y determinar cuáles son las necesidades inmediatas que ellas requieren cubrir, como alimentos, atención médica inmediata, artículos para las o los menores (leche para bebés, pañales, etc.)
- Llevaran el inventario de los artículos que debe haber disponibles para asistir las necesidades inmediatas mencionadas en el punto anterior.
- Las Trabajadoras Sociales son las responsables de buscar y proveer a todas las usuarias que así lo requieran, de los servicios de asistencia social disponibles en la comunidad.
- Establecerá el enlace entre el personal del Centro Externo y la Casa de Refugio, para mantener actualizada la información en cuanto al avance, necesidades y planes de cada una de las mujeres y sus familias en el CRM.
- Establecerá y mantendrá el contacto con las redes y organizaciones para Referencia y Contra-referencia de Casos.
- Establecerá contactos con los familiares y/amigos, empleadores de las usuarias, maestros/as de las y los menores, siempre con consentimiento escrito y firmado.

114



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Llevan a cabo los Grupos de Reflexión en coordinación con las Psicólogas y los Grupos de Información.
- En la Casa de Refugio son las encargadas de: a) llevar la Administración de los recursos materiales y económicos; b) supervisar el buen estado y limpieza del inmueble ; c) informar a la Administradora y a la Directora sobre necesidades de mantenimiento de las instalaciones de la Casa; d) surtir la despensa cada semana; e) Llevar los inventarios sobre alimentos, ropa, donativos, material de trabajo y educativo; f) elaborar y entregar a la Administración y la Dirección la lista de necesidades que son solicitadas en como donativos en especie a las empresas locales; g) coordinar los Grupos de Bienvenida y de Despedida de la Casa, los grupos de Resolución de Conflictos, de Educación y de Información; h) de supervisar que las usuarias cumplan con la normatividad acordada; i) de realizar las reuniones semanales de planeación de tareas a realizar por las usuarias; j) garantizar la seguridad de las pertenencias de las usuarias ubicadas en los lockers; k) gestionan con cada usuaria aquellos recursos disponibles en la comunidad (vivienda, educación, bolsas de trabajo, guarderías, etc.); l) asignación de habitación y artículos de higiene, ropa y calzado de acuerdo a las necesidades de las usuarias; m) revisión con las usuarias de las necesidades especiales que puedan existir sobre alimentación, salud, etc.; n) planeación y organización de actividades recreativas
- Apoyan y realizan los acompañamientos a otras agencias que las usuarias requieran.

115



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Realizan las actividades de seguimiento de los casos, previa autorización por escrito de las usuarias.
- Encargadas de llevar la Base de Datos y la generación de gráficas estadísticas

VIII. Personal para la Atención a la Salud

Debido a que este Modelo sugiere la importancia de que el CRM cuente con los recursos para integrar al personal médico recomendado, este punto lo dividiremos en dos partes, una la descripción del personal médico y la otra consiste en la descripción del personal que atiende la salud integral de las mujeres.

VIII.I Descripción del Puesto para el personal de Salud

Las médicas y las enfermeras serán responsables de definir las estrategias a seguir para facilitar el restablecimiento de la salud integral de las mujeres que buscan los servicios en el CRM.

VIII.I Perfil y requisitos de la Doctora(s):

- Ser Mujer
- Con Cédula Profesional (preferentemente certificada como Médica Legista y especialista en medicina familiar.
- Edad mínima recomendada 30 años
- Con estudios y/o experiencia en el trabajo desde la Perspectiva de Género



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Tener experiencia profesional con casos de violencia contra las mujeres de por lo menos 6 meses. De no tenerla se le contratara por un periodo de 6 meses a prueba y estará siempre bajo supervisión de otra especialista en las interacciones con las usuarias.

VIII.II Perfil y requisitos de las Enfermeras:

- Ser Mujer
- Enfermera, con Cedula Profesional certificada como Licenciada o Técnica en Enfermería, y de preferencia con especialidad en urgencias.
- Edad mínima recomendada 30 años
- Con estudios y/o experiencia en el trabajo desde la Perspectiva de Género
- Tener experiencia profesional con casos de violencia contra las mujeres de por lo menos 6 meses. De no tenerla se le contratará por un periodo de 6 meses a prueba y estará siempre bajo supervisión de otra especialista en las interacciones con las usuarias.

VIII.III Funciones de la Doctora

- Abrir el Expediente Médico
- Realizar las valoraciones médicas iniciales
- Realizar los dictámenes médicos pertinentes
- Definir y recomendar el tratamiento médico a seguir por las usuarias



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Referir vía Oficio a las usuarias que así lo requieran a otros servicios especializados de Salud.

VIII.IV Funciones de las Enfermeras

- Llevar y actualizar el expediente médico de cada mujer y su familia
- Programar cita para valoración médica; o en su caso, para citas de seguimiento con especialistas y/o para realizar exámenes de laboratorio
- Llevar el inventario de material de curación, medicamentos y equipo que se utilice.
- Acompañamiento al Centro de Salud, Hospital o Clínica que se indique en cada caso.
- Supervisión y seguimiento del tratamiento que el personal de salud externo o la Doctora indique.
- Solicitar apoyo económico a Trabajo social para la compra de los medicamentos necesarios
- Elaboración de registro semanal sobre el estado de salud de las usuarias.
- Participación en las reuniones de Supervisión de Casos.
- Elaboración de reporte de ingresos y egresos.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Grupos informativos y talleres sobre higiene y salud para mujeres y menores, incluyendo aquellas de prevención de la violencia sexual y sobre salud sexual y reproductiva.
- Realizar las guardias 24 horas todo el año. En la Casa de Refugio siempre debe estar por lo menos una Enfermera de guardia.

VIII.V Habilidades de todo el personal encargado de la Atención a la Salud

- Para la escucha activa y la empatía
- Para trabajar bajo presión y manejar la frustración.
- De reflexión y autocrítica para detectar los mecanismos de defensa ante situaciones de riesgo y estrés.
- Honestidad y respeto hacia si misma y hacia los demás.
- Para la discreción y el manejo de información confidencial
- El trabajo en equipo
- Espíritu de servicio
- Para establecer y aceptar límites
- No tener Objeciones de Consciencia en casos de violencia sexual, violación, interrupción legal del embarazo, por mencionar algunas.

IX. Personal de Seguridad



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

IX.I Descripción del Puesto

Es recomendable contar con al menos dos mujeres conductoras de los vehículos para cubrir al menos dos turnos (matutino y vespertino), así como una mujer como guardia de seguridad en el Centro Externo y una más en la Casa de Refugio. Todas ellas son las encargadas de garantizar que los protocolos de seguridad se cumplan, tanto dentro de las instalaciones del CRM como en los traslados de las usuarias que requieren ser acompañadas a las diversas agencias judiciales o de salud.

IX.II Perfil

De las Conductoras

- Ser mujeres de entre 25 y 45 años
- Con licencia y experiencia en manejo de camionetas tipo Ban
- Con capacitación en manejo de situaciones de riesgo. Es importante que sean entrenadas en cómo prevenir ser seguidas, abordadas violentamente o detenidas por posibles agresores, por mencionar algunas situaciones que pueden presentarse en los trayectos de acompañamiento y traslado de las usuarias.

De las Guardias de Seguridad:

- Ser mujeres de entre 25 y 45 años
- Con capacitación en defensa y custodia de inmuebles

120



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Capacitadas para el manejo de Sistemas de Circuito Cerrado
- Recomendamos que estas Guardias sean empleadas del Gobierno en el caso del Centro de Atención Externa; mientras que en la Casa de Refugio, recomendamos sean personas que pertenezcan a una Agencia de Seguridad Privada, seria y confiable.

X. Personal de Intendencia

Se recomienda que sean dos mujeres una para cada inmueble. En la Casa de Refugio deberá contratarse los servicios de personas que realicen actividades de mantenimiento, que puede ser una sola persona de preferencia con todas esas capacidades y habilidades.

El siguiente escrito fue compartido por compañeras del National Center on Domestic And Sexual Violence, dirigido por Debie Tucker. Para ella y su equipo nuestro agradecimiento y reconocimiento.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

Estamos Aquí...

Estamos aquí para escuchar, No para obrar milagros. Estamos aquí para ayudar a cada mujer a descubrir lo que siente, Nunca para evitar que sienta dolor. Estamos aquí para ayudar a cada mujer a identificar sus opciones, Nunca para decidir por ella, ni decirle que hacer. Estamos aquí para descubrir con las mujeres los pasos que quieren dar, Nunca para caminar por ellas. Estamos aquí para construir con cada mujer su propia fortaleza, Nunca para rescatarla y dejarla vulnerable nuevamente. Estamos aquí para ayudar a cada mujer a descubrir que puede encontrar su poder personal, Nunca para empoderarla artificialmente. Estamos aquí para ayudar a cada mujer a aprender a decidir, Nunca para evitarles tomar decisiones difíciles. Estamos aquí para promover el cambio social Para reinventar un modo de relacionarnos pacíficamente Para redescubrir nuestra fortaleza con cada mujer que sobrevive a la violencia Con cada niño que aprende a negociar sin violencia Con cada niña que aprende a negociar sin temor Trabajamos por la equidad para las mujeres. Por una vida libre de violencia.

Anónimo.

122



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

ANEXO 1

Salud

En 1996, la OMS adoptó una resolución (WHA 49.25) declarando la violencia contra las mujeres como prioridad de salud pública; e instando a sus Estados Miembros a evaluar el problema y a tomar medidas para prevenirlo y resolverlo.

Salud: Incidencia

- Según lo informado por la OMS, cada año, más de 1,6 millones de personas en todo el mundo pierden la vida violentamente. Los expertos en salud pública señalan que esos datos no son sino la punta del iceberg, puesto que la mayor parte de los actos violentos se cometen puertas adentro y quedan sin registrar. *
- Aparte de las muertes, millones de personas resultan heridas a consecuencia de la violencia y sufren problemas físicos, sexuales, reproductivos y mentales.*
- Las muertes y discapacidades causadas por la violencia convierten a ésta en uno de los principales problemas de salud pública de nuestro tiempo. *



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Anualmente, más de un millón de mujeres busca ayuda médica por los golpes o a causa de la transmisión de enfermedades venéreas.
- Es notable el incremento de mujeres sentenciadas a muerte porque sus esposos le transmiten el VIH-Sida.*

(*Fuente: Informe Mundial sobre Violencia y Salud, OMS, 2002.)

- La incidencia de Violencia Familiar en México solo es superada por la incidencia de la Caries Dental.*
- Cada 18 segundos alguna mujer es golpeada dentro de su casa.*
- La violencia contra las mujeres en México se da en seis de cada diez hogares.
- De cada caso de violencia familiar no detectado en consulta externa, se generan 3 consultas más.
- Una de cada cinco mujeres que utilizan los servicios de emergencia en los hospitales, llega víctima de los golpes de su pareja.
- Una de cada tres acepta haber padecido algún tipo de agresión.

(*México, Secretaría de Salud 2003)



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

Seguridad Pública. Incidencia.

Según las estadísticas de UNIFEM, CONAPO, INEGI Y CEPAL, podemos expresar que:

- El 50% de las parejas tienen aunque sea un incidente violento; en el 25% de ellas la violencia ocurre con regularidad.
- Las mujeres ejercen el 0.2% de la violencia conyugal.
- 20% de los asesinatos en México ocurre dentro de la familia y el 48% lo cometen los cónyuges.
- El 95% de las agresiones en contra de las mujeres son cometidas por los hombres.
- El 21% de las mujeres que utilizan los servicios de cirugía de emergencia de los hospitales han sido golpeadas por sus parejas.
- 1 de cada 4 suicidios de mujeres, sucede en víctimas de violencia doméstica.
- 1 de cada 4 suicidios de adolescentes sucede en víctimas de violación sexual infantil.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- La violencia doméstica inflige pérdidas en la familia, en la sociedad, en la economía*.
- Países como España, Francia e Inglaterra, han demostrado que la mediación en parejas violentas aumenta en un 40% la reincidencia del golpeador, pues se negocia entre desiguales. Por tanto las nuevas leyes contra la violencia precisan perspectiva de género. Sin igualdad no hay mediación. *

(*Fuente: Documento presentado por el Sec. de Seguridad Pública, en la Presentación del Sistema Nacional de Seg. Pública, 2001)

Costos Ocultos. Incidencia.

- El BID estima que los costos de la violencia contra las mujeres oscilan entre el 1,6 y el 2 % del Producto Interno Bruto (PIB) de los países de la región latinoamericana.*
- Tomando el 1,6% en el caso de México, en 2005 estaremos gastando poco más de 113 mil millones de pesos.
- La violencia contra las mujeres incide en los ingresos de las mujeres que la sufren, ya que se ha demostrado que ellas ganan sólo el 39% de lo que perciben las que no la padecen.*
- Ha trascendido el ámbito familiar y repercute en otras esferas económicas y sociales de la nación.*

126



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Cada año perdemos 100 millones de dólares-más de mil millones de pesos-en salarios, licencias por enfermedad y falta de productividad a causa de la violencia contra las mujeres.*

(*Fuente: Informe sobre el costo de la violencia, Banco Interamericano de Desarrollo, 1997)

- De cada cinco días de ausencia femenina en el trabajo, uno de esos es producto de golpes, violación sexual y vejaciones por parte de sus parejas.
- La violencia así entendida, demuestran que tarde o temprano los gritos no escuchados y no denunciados tienen una grave repercusión social.*

(* Publicación del Universal, México, 4 de agosto de 2003)

En México:

Según la Encuesta Nacional sobre Violencia contra las mujeres 2003, realizada por el Instituto Nacional de Salud Pública de México, y la Encuesta Nacional de la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) durante el último trimestre del 2003, arroja cifras, que hacen determinar que deberían estarse aplicando muchos recursos para combatir la violencia contra las mujeres, para evitar tanto los costos económicos como los físicos, psicológicos y emocionales de las víctimas, que en todo caso son los que no se contabilizan, pero que inciden



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

enormemente en la vida de las mujeres, los infantes y también de los varones que en general son identificados como los agresores.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- * Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal. 2008
- * NOM-190-SSA-1999, Secretaría de Salud.
- * Modelo de Atención Interdisciplinaria para las Usuarias de Alternativas Pacíficas, A. C., 2003. M. Zumaya, Alternativas Pacíficas, A. C.
- * Modelo Integrado para la Prevención y Atención a la Violencia Familiar y Sexual. SSA, 2004
- * Manual de Procedimientos de los Centros de Atención a las Mujeres víctimas de Violencia Familiar y Sexual. Universidad del Caribe, INMUJERES, 2004.
- * Convención Belem Do Pará
- * Manual de Procedimientos de Alternativas Pacificas, A. C.
- * Alternatives to Domestic Violence: a homework manual for battering intervention groups. Kevin A. Fall, 1999.
- * Quality Assurance Standards. Louisiana Coalition Against Domestic Violence, 2000–2001, State of Louisiana, USA.



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

* Estudio Multipaís de la Organización Mundial de la Salud sobre Salud de la mujer y violencia doméstica. OMS, 2005

* Guía para el Diseño de Políticas Públicas, ONU, 1999

* Protocolos de Atención para Víctimas de Delitos y Abuso de Poder. ONU, 1999.

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

* Battered Wives. Del Martin, 1976.

* Family Violence Across the Lifespan. An Introduction. Barnet Ola W., Sage Publications, Inc., 1997

* Feminismo para Principiantes. Nuria Varela, 2008

* Mi marido me pega lo normal. Miguel Lorente Acosta. Ares y Mares, 2001.

* El Valor del Miedo. Gavin de Becker, Urano, 1998.

* Vivir sin Violencia. Enrique Echeburúa y cols, 2002.

130



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro, y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.