



Indesol
Instituto Nacional de Desarrollo Social



IQM

MODELO DE ATENCIÓN DEL
REFUGIO PARA MUJERES, Y
EN SU CASO SUS HIJAS E
HIJOS, QUE VIVEN
VIOLENCIA EXTREMA.

INSTITUTO
QUINTANAROENSE DE LA
MUJER

INTRODUCCIÓN

En el año 2009, el DIF Municipal de Othón P. Blanco, se da a la tarea de realizar un censo en 141 localidades que conformaban el municipio en aquel entonces, en función de varios indicadores como: Discapacidad, Adultos Mayores y Violencia Familiar. A raíz de este censo se detecta a través de un estudio de campo la prevalencia de la Violencia Familiar en todas las localidades visitadas y surge la inquietud de ayudar a estas familias.

Es a partir de estos hechos, que se comienza a trabajar en la creación de un lugar donde se pudieran atender a mujeres que viven en situación de violencia, para lo cual se crea el Centro Especializado en Atención a la Mujer y un Centro donde se pudiera proteger a mujeres que sufrían violencia extrema: El Refugio para Mujeres y en su caso, sus Hijas e Hijos, que viven Violencia Extrema.

El Refugio para Mujeres, y en su caso sus hijas e hijos que viven violencia extrema, fue inaugurado el 15 de Abril de 2010. El Centro se crea a partir del esfuerzo mancomunado de varias Instituciones gubernamentales, lideradas por el DIF Municipal de Othón P. Blanco.

Durante el funcionamiento del Refugio, hasta el 2011, fueron protegidas 12 Mujeres con sus Hijas e Hijos, de las cuales 4 (33.3%) lograron egresar del Refugio, luego de concluir su programa de intervención.

A partir de Agosto de 2011, por Convenio Gubernamental, el Refugio de Mujeres Receptoras de Violencia, sus Hijas e Hijos, pasa a formar parte del Instituto Quintanarroense de la Mujer, dentro del Programa de Atención Integral a Mujeres de las Entidades Federativas de SEDESOL, que funciona en el Estado de Quintana Roo y por ende tendrá como beneficiarias a mujeres víctimas de violencia extrema, de los 10 municipios del Estado.

Según el INEGI, en el 2010 la población en Quintana Roo ascendió a 1 325 578 personas, de las cuales 652 358 son mujeres. El municipio Benito Juárez (donde se encuentra ubicada la ciudad de Cancún), cuenta con la mayor cantidad de población del Estado con el 49.9% de la población total y el Municipio Othón P. Blanco (donde se encuentra la Ciudad de Chetumal, capital política del Estado) con el 18.4%. Son los dos municipios con mayor cantidad de población en Quintana Roo.¹

¹ *Perspectiva Estadística Quintana Roo 2011. Instituto Nacional de estadística y Geografía.*

De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2003², Quintana Roo se ubica en el Primer Lugar en la Distribución Porcentual de Mujeres que sufrieron algún tipo de Violencia con la pareja actual, con un promedio de 31.8 %; 10.3 puntos porcentuales más que el Promedio Nacional.

En el 2006, la ENDIREH³ refleja que de las mujeres casadas o unidas que a lo largo de su relación han padecido violencia por parte de su pareja; el 29.1% ha padecido violencia extrema, lo que ubica a la entidad en Tercer Lugar a Nivel Nacional, de acuerdo al grado de severidad de la violencia.

La violencia en pareja se presenta de diversas maneras: golpes, gritos, insultos, descalificaciones y prohibiciones; pasa por amenazas con arma blanca o de fuego e incluso llega a provocar la muerte de la persona en quien recaen.

La violencia que viven las mujeres, sus hijos e hijas en los hogares, rebasa las paredes en las que habita la familia y se convierte en un problema de Salud Pública cuyos efectos se reflejan en el potencial de desarrollo de sus miembros y de sus comunidades, en el sistema de salud, en el trabajo y en la economía de la sociedad.

En el Instituto Quintanarroense de la Mujer (IQM), existe la preocupación por atender esta problemática realizando acciones de atención, prevención y sensibilización para eliminar la violencia contra las mujeres, niñas y niños de nuestro Estado.

El IQM cuenta con:

- Centro de Atención Externa (CAE): Oficinas abiertas al público donde se reciban las denuncias por primera vez y se brinde atención psicológica, jurídica y médica. Ubicadas en las instalaciones del Instituto Quintanarroense de la Mujer en las dos principales ciudades del Estado: Chetumal y Cancún.
- Refugio: en el cual se ofrece a las víctimas de Violencia Extrema un lugar seguro y cálido donde hospedarse, así como alimentación, orientación y apoyo integral por parte de un equipo de especialistas en distintas disciplinas.

² Encuesta Nacional sobre las Dinámicas de las Relaciones en los Hogares 2003: INEGI, INMUJERES, UNIFEM.

³ Encuesta Nacional sobre las Dinámicas de las Relaciones en los Hogares 2006: INEGI, INMUJERES, UNIFEM.

CENTRO DE ATENCIÓN EXTERNA.

Estas oficinas se encuentra abiertas al público en general y hay varias modalidades en las que las mujeres pueden acceder a ella.

- 1) A través de la visita directa: Las mujeres llegan a la oficina, por sus propios medios en busca de ayuda por la situación violenta en que vive o asesorías sobre los servicios, horarios, requisitos, etc.
- 2) A través de una canalización: Las mujeres llegan a través de otras instituciones, como DIF, Procuraduría de Justicia del Estado, SESA, etc.

El procedimiento en el caso de estas dos primeras modalidades, las mujeres serán atendidas por la Trabajadora Social o Psicóloga quién realizará una entrevista inicial con el fin de recabar datos sobre la persona y sus necesidades específicas, con lo cual pueden presentarse dos escenarios: (Ver Anexo 1)

- A. Si no es un caso de violencia o éste rebasa el ámbito de competencia de la oficina de atención externa, se canalizará a la mujer a una Institución que le ofrezca la atención que requiera. Para ello se le proporcionan los datos básicos de la instancia como nombre, domicilio, teléfono, servicios, horarios, costos y requisitos.
- B. Si es un caso de violencia en el cual no está en riesgo inminente la integridad y la vida de la usuaria, se elaborará de manera conjunta con ella, un plan de orientación y apoyo que responda a sus expectativas y necesidades y que sea factible ejecutar en varias sesiones, esta atención se llevará a cabo en las mismas oficinas del IQM.

En este escenario (B) y conforme se considere pertinente, se turnará el caso a las áreas indicadas:

- Área de Psicología, si la usuaria requiere contención emocional, reflexionar acerca de su situación, valorar las opciones, y tomar decisiones acerca de su futuro.
- Área jurídica cuando se requiera de un procedimiento civil o penal.
- Área de trabajo social, cuando se necesite gestionar apoyos sectoriales como atención a la salud, bolsa de trabajo, becas de capacitación para el trabajo, despensas o servicios educativos, vivienda, entre otros.

- 3) Por contacto telefónico: En muchas ocasiones las personas prefieren llamar por teléfono para comentar su situación e informarse de los servicios, horarios, requisitos y ubicación. Por eso uno de los servicios que ofrece la oficina de atención externa es el de orientación telefónica.

El teléfono es un recurso valioso para que las personas reciban de inmediato información y asesoría sobre medidas de emergencia y debe ser atendido por una psicóloga o trabajadora social.

El procedimiento en el caso de esta modalidad es el siguiente:

- Ofrecer contención emocional a las personas que al llamar se encuentran en estado de crisis.
- Escuchar las situaciones que plantean las usuarias y apoyarlas para expresar su solicitud y precisar sus prioridades de atención.
- Valorar el riesgo inmediato de la mujer, y en caso de estar en peligro, asesorarla para que tome medidas de protección y realice un plan de seguridad. La evaluación implica investigar sobre la situación que motivo la llamada: si hubo algún incidente de violencia reciente, la presencia del agresor al momento de realizar la llamada, las condiciones para hablar, la existencia o inexistencia de redes de apoyo, el acceso para llamar a la policía y/o la factibilidad de salir de casa.
- Ofrecer información y orientación en torno de la solicitud de apoyo, si no existe riesgo inmediato. Asimismo, dar a conocer los servicios de la oficina de atención externa para que si así lo decide la usuaria pueda acudir a las instalaciones.
- Sensibilizar a la persona para que reciba la atención especializada y pueda informarse acerca de las opciones al alcance. La orientación siempre debe apegarse al derecho de las mujeres para decidir acerca de su vida y comportamientos.

CASOS DE VIOLENCIA GRAVE O EXTREMA

Violencia extrema: Es aquella que viola los derechos humanos de las mujeres de manera grave al poner en riesgo su vida, su integridad física y mental, así como sus libertades fundamentales⁴.

Si por alguna de las tres modalidades de acceso a las mujeres al CAE, se recibe alguna mujer en situación de violencia extrema y se detecta peligro inminente por la condición de vulnerabilidad de la mujer y sus hijas e hijos, lo más recomendable es plantear el ingreso al Refugio para Mujeres, y en su caso sus hijas e hijos que

⁴ Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo. Artículo 49 fracción IV



Indesol
Instituto Nacional de Desarrollo Social



IQM

viven violencia extrema, a efecto de brindarles seguridad y protección a la mujer sus hijas e hijos.

Se debe proporcionar, de manera inmediata, la atención médica, psicológica y jurídica que requiera la víctima. De manera simultánea, habrá de realizarse el diagnóstico del tipo y modalidad de violencia, el riesgo y la peligrosidad que representa el caso, para la integridad física y/o psicológica de las víctimas, sus hijas e hijos y, con base en esta valoración, determinar la pertinencia o no del traslado al Refugio.

En tal caso el CAE se encargará de las gestiones para hacer el traslado de las personas en el vehículo con que cuenta la oficina.

MODELO DE ATENCIÓN DEL REFUGIO PARA MUJERES, Y EN SU CASO SUS HIJAS E HIJOS QUE VIVEN VIOLENCIA EXTREMA

OBJETIVO GENERAL

Brindar protección, atención integral y especializada desde las perspectivas de género y derechos humanos, a las mujeres sus hijas e hijos, en situación de violencia que se encuentren en riesgo. Para contribuir a que salgan de la situación violenta y facilitar su proceso de empoderamiento y reinserción social libre de violencia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Proporcionar seguridad y protección a las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos con el fin de salvaguardar su integridad física e incluso su vida.
2. Proyectar y poner en marcha una intervención adecuada para cada caso, acorde con la evaluación y clasificación del daño causado por la violencia.
3. Atender las lesiones y padecimientos físicos.
4. Otorgar atención psicológica a las mujeres víctimas, a niñas y a niños.
5. Dotar de herramientas que posibiliten a las víctimas directas e indirectas (testigos de la violencia) desactivar la reproducción de patrones de conducta violentos.
6. Suministrar orientación y atención jurídica especializada sobre los derechos que asisten a las víctimas y, en caso necesario, representarlas o darles acompañamiento legal.
7. Potenciar las destrezas, capacidades, habilidades y actitudes personales de las víctimas para que sean autosuficientes, autónomas e independientes en la toma de decisiones mediante el conocimiento de herramientas enfocadas a esos propósitos.
8. Acompañar a las víctimas para que, al egresar del refugio, desarrollen un proyecto de vida sin violencia.

Definiciones

Con el objetivo de que los especialistas que laboran en el Refugio para Mujeres en su caso, sus hijas e hijos, que viven Violencia Extrema, utilicen un lenguaje y conocimientos común, se definen algunos términos que establece el marco normativo que atiende la violencia contra las mujeres y desde una perspectiva de género.

Perspectiva de Género: Visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los varones. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basadas en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los varones tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones⁵

Refugio. Aunque refugio y albergue se emplean como sinónimos no son lo mismo. La Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-001-SSA3-2010 Asistencia Social señala que un albergue es un establecimiento que otorga servicios y apoyos a personas en condiciones de vulnerabilidad, a fin de promover su integración social y productiva sin llegar a una dependencia institucional permanente⁶.

Según la Ley de Acceso deberán ser lugares seguros para las víctimas, por lo que no se podrá proporcionar su ubicación a personas no autorizadas para acudir a ellos; deberán prestar a las víctimas, en su casos, sus hijas e hijos hospedaje, alimentación, vestido, calzado, servicio médico, jurídico y psicológico de forma gratuita⁷.

El Reglamento de la Ley General de Acceso dispone que los refugios deben funcionar con base en el modelo de atención revisado, establecido y acordado de manera conjunta por el INMUJERES en coordinación con las dependencias del Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres⁸.

⁵ Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo. Artículo II fracción XIV

⁶ Modelo de atención en Refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos. INMUJERES

⁷ Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo. Artículo 53 y 54 fracción I, II, III, IV, V, VI

⁸ Modelo de atención en Refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos. INMUJERES

En la Norma Oficial Mexicana Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención NOM-046-SSA2-2005 se define refugio como “espacio temporal multidisciplinario y seguro para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia familiar o sexual, que facilita a las personas usuarias la recuperación de su autonomía y definir su plan de vida libre de violencia que ofrece servicios de protección y atención con un enfoque sistémico integral y con perspectiva de género. El domicilio no es del dominio público”⁹.

Según esta norma, los refugios se crean para atender la violencia extrema hacia las mujeres.

Violencia contra las mujeres. Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público¹⁰,

Violencia extrema. Es aquella que viola los derechos humanos de las mujeres de manera grave al poner en riesgo su vida, su integridad física y mental, así como sus libertades fundamentales. Por ejemplo, cuando la víctima tiene que recibir atención médica/hospitalaria por lesiones derivadas de la violencia.

Víctimas de violencia. Son las mujeres sin distinción de edad a quienes se les inflige cualquier tipo de violencia¹¹.

CARACTERÍSTICAS:

1. Funciona día y noche todos los días del año y cuenta con personal especializado que brinda una atención integral tanto a las mujeres como a sus hijos e hijas de manera gratuita.
2. Cuenta con la capacidad para atender simultáneamente a 6 familias, cuyos integrantes pueden permanecer por un periodo de 1 a 3 meses, a menos de que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo.
3. Funciona de manera coordinada con dependencias gubernamentales u organizaciones civiles, y con quienes tengan el primer contacto con las mujeres víctimas de violencia.

⁹ NOM-046-SSA2-2005. 4 Definiciones. 4.22.

¹⁰ Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo. Artículo II fracción IX

¹¹ Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo. Artículo II fracción XI

4. Trabaja con Perspectiva de Género y ofrece una atención integral, la cual se logra a través de la intervención de médicos, psicólogas, abogadas, trabajadoras sociales y a la participación de instituciones de sectores distintos (salud, educación, trabajo, asistencia social, desarrollo económico, etc.).
5. Concibe a las mujeres como seres integrales, con capacidades, habilidades y recursos para enfrentar la situación de violencia y con la destreza para aprovechar la información y los apoyos que les brinda el personal especializado del Refugio, traducir esto en un plan de vida libre del maltrato en el entorno familiar.
6. Se actúa en el marco de los derechos humanos, pues el conocimiento y ejercicio de éstos son ejes insoslayables para que las mujeres, sus hijos e hijas accedan a mejores niveles de bienestar familiar y social.
7. Las instalaciones del lugar son seguras y confidenciales para las mujeres sus hijos e hijas, por lo que no se puede proporcionar su ubicación a las personas no autorizadas para acudir a él.
8. Se brinda a las mujeres sus hijos e hijas: hospedaje, alimentación, vestido y calzado, seguimiento médico y escolar, bolsa de trabajo, con la finalidad de que pueda tener una actividad laboral remunerada en caso de que lo soliciten.
9. Ninguna mujer, sus hijas e hijos estarán de manera obligatoria en el Refugio.

POLITICAS

- Los programas y acciones que promueva y lleve a cabo el Refugio, se derivan de las líneas generales de acción que rigen el funcionamiento del Instituto Quintanarroense de la Mujer.
- La coordinación tendrá la facultad de tomar las medidas necesarias para resolver problemas de carácter administrativo y operativo, en caso que se presenten.
- El personal adscrito al Refugio, cumple con las normas, funciones y procedimientos de trabajo, que se establecen en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado y demás leyes, y manuales administrativos.
- El manejo de los recursos financieros asignados a la coordinación, se efectuará bajo las normas de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal, establecida por la Secretaria de Contraloría y Secretaria de Finanzas del Poder Ejecutivo.
- Apegarse a las normas, políticas y procedimientos de trabajo establecidas en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

El cumplimiento de las normas que rigen el funcionamiento del Refugio, garantiza una atención de calidad y genera un ambiente humano de respeto, profesionalismo y transparencia. A continuación se anuncian algunas de las normas básicas a respetar por las mujeres y el personal del Refugio; sin que con ello se agote la posibilidad de enriquecer y actualizar el listado cuando se considere conveniente.

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

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

EL INGRESO

El personal del refugio que reciba a la víctima deberá ratificar la valoración realizada por el CAE para determinar la pertinencia del traslado de la mujer al refugio.

Ambas valoraciones contendrán lo siguiente:

- Historia de violencia que ha vivido la víctima, la severidad y frecuencia de los actos violentos.
- Amenazas de muerte o tentativas de homicidio previas.
- Características del agresor en particular y su grado de peligrosidad: ya que la experiencia indica que hay agresores que representan un mayor riesgo.
- Vulnerabilidad de la víctima.
- Valoración de la red familiar y social con que cuenta la víctima.
- Valoración de situaciones especiales de alto riesgo.
- Valoración psiquiátrica, si así lo considera el personal de salud que la refiere o la recibe.

Las mujeres deberán estar en situación de violencia extrema y su integridad física o emocional en riesgo inminente debido, entre otras razones; a que el agresor

amenaza con matar o suicidarse; tiene armas a su alcance; tiene antecedentes violentos; abusa del alcohol o las drogas; se siente apoyado o inmune, por la posición o los contactos que tiene.

Se dará preferencia a las mujeres que carezcan de familiares u otras redes de apoyo que las favorezcan para salir de la situación de riesgo.

Las mujeres deberán ser canalizadas por el CAE, donde se recibirán los casos de mujeres receptoras de violencia detectados en los Centros Especializados para la Atención de Violencia Familiar, Instituciones Gubernamentales u Organismos de la Sociedad Civil que hayan valorado el riesgo de la mujer y su familia.

En el caso de los hijos varones; se admitirán de manera directa los menores de 15 años; los mayores estarán sujetos a la valoración de riesgo por parte del equipo de atención del Refugio.

Toda persona usuaria de los servicios del Refugio firmará la carta compromiso de ingreso y egreso voluntario, la cual quedará archivada en su expediente.

Las personas de nuevo ingreso deberán conocer el programa de actividades de apoyo, así como aceptar y cumplir el reglamento del Refugio.

Podrán permanecer en el Refugio hasta tres (3) meses dependiendo de la decisión de las usuarias, de la valoración realizada por el equipo multidisciplinario del Refugio y en función de los procesos judiciales iniciados por la usuaria, en caso de que los hubiere¹².

Desde el principio de la intervención, se le explicará a la víctima que su estadía es voluntaria, por tres meses o más, según las necesidades de su caso. Ella se hará responsable, con apoyo de todo el personal de sus logros y toma de decisiones.

LA PERMANENCIA

El periodo promedio de estancia en el refugio será de seis semanas con la posibilidad de prolongarse hasta los 3 meses, dependiendo, entre otras razones, de:

- Los avances logrados por la mujer, en su proceso reeducativo, el grado de desarrollo de sus capacidades de reinserción social, el reconocimiento y fortalecimiento de sus redes de apoyo familiares y comunidades y el diseño y concreción de su plan de vida.

¹² Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo. Artículos 55, 56, 57

- La evolución de los procesos legales gestionados ante las instituciones judiciales.
- La valoración por parte del equipo de atención del Refugio.
- La decisión de acuerdo con su proyecto de vida.

EL EGRESO

El equipo técnico formula y, en su caso, modifica el plan de egreso de las víctimas. Por tanto, el periodo de permanencia puede variar conforme a la evaluación de las necesidades de la víctima.

La salida del refugio puede suceder por los siguientes motivos:

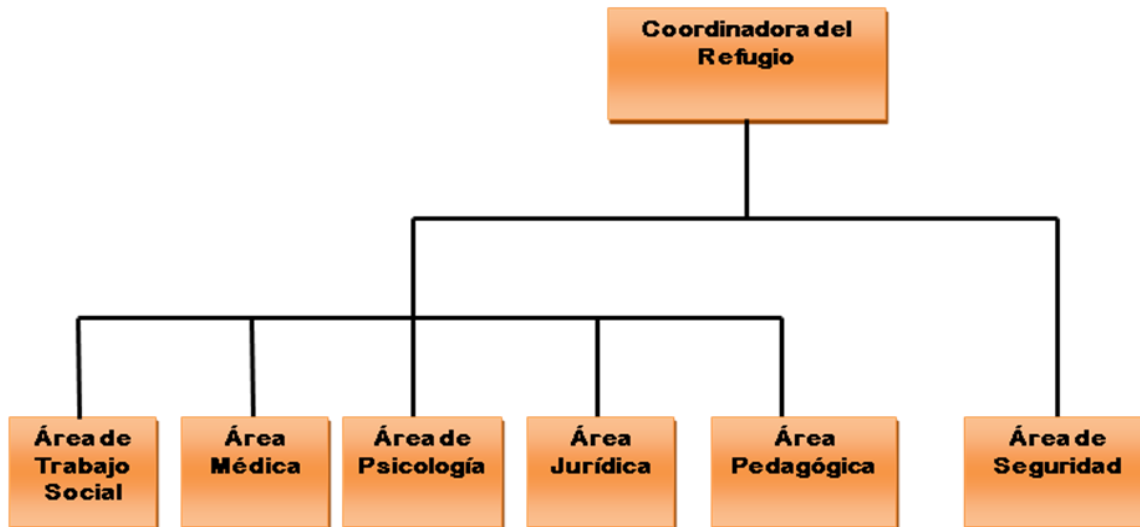
- a) Voluntad de la mujer
- b) Traslado necesario a otro refugio
- c) Incumplimiento o violación del reglamento interno por parte de la usuaria
- d) Conclusión del programa de intervención

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

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:

Para cumplir con las funciones que demanda la operación del Refugio, se requiere contar con un equipo de trabajo, cuyo desempeño garantice el desarrollo eficaz y eficiente de los servicios.

ORGANIGRAMA



COORDINACIÓN DEL REFUGIO

La Coordinadora del Refugio para Mujeres, y en su caso sus hijas e hijos que viven violencia extrema, es la responsable del desarrollo y funcionamiento adecuado del Refugio y tiene como funciones:

- Elaborar los programas de trabajo y los lineamientos generales de operación.
- Definir las políticas generales para la selección de personal y capacitación del mismo.
- Coordinar y vigilar que se realicen las actividades semanales programadas por cada área de atención.
- Convocar a reuniones de coordinación y evaluación entre las distintas áreas para dar seguimiento a las acciones reportadas en sus informes y propiciar la retroalimentación de la información, las técnicas y estrategias de tratamiento aplicadas en cada caso atendido en el Refugio.
- Representar a la organización en Eventos Públicos.
- Definir las políticas operativas y la coordinación interinstitucional necesaria para la atención de las usuarias del Refugio.

ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

El primer contacto de la víctima con el refugio se da a través del área de Trabajo Social, donde se inicia el proceso de atención y el enlace con las áreas restantes.

En la entrevista inicial (Ver Anexo 2), la profesional de Trabajo Social atiende y orienta a la víctima sobre los servicios que le proporciona el refugio. Se encarga de indagar y cubrir las necesidades básicas de manera inmediata y de detectar o restablecer las redes de apoyo de las víctimas para su reintegración social. Otra de sus funciones es preparar el egreso, es decir, trabajar en la gestión social necesaria para cubrir las necesidades básicas de la víctima: servicios de salud, alimentación, vestido, calzado, educación y cuando así se requiera, busca que cuente con vivienda y una actividad laboral remunerada. También lleva a cabo el seguimiento de la mujer después de su salida del refugio.

Otras funciones del Área:

1. Elaborar el expediente Inicial de la Mujer, el cual debe incluir la siguiente información:
 - Oficio de referencia.
 - Convenio de ingreso y reglamento interno firmados por la víctima.
 - Cédula personal (una por cada integrante de la familia víctima, hijas e hijos).
 - Informes técnicos que reflejen la situación personal de la víctima, su evolución y pronóstico de cada una de las áreas de atención especializada.
 - Plan individual de actuación.
 - Documento técnico de planificación y evaluación de los servicios recibidos.
 - Carta de egreso.
 - Otros documentos de interés (documentos oficiales).
 - La carátula del expediente debe tener la leyenda “Información confidencial y reservada” y la clave de identificación, ambas de forma visible y legible.
2. Explicar a la mujer del tipo de servicios e instalaciones que correspondan, así como los tipos de apoyo y atención que recibirá, tanto del CAE y otros.
3. Explicar el Reglamento de Ingreso, Permanencia y el Funcionamiento del Refugio. Ver Anexo 4)
4. Llenado de los formatos correspondientes a la permanencia en el Refugio: Convenio de Internamiento de la usuaria sus hijos y sus hijas y recibo del material entregado a su ingreso.

5. Integrar el expediente de trabajo social de los casos atendidos, así como informar a las otras áreas sobre la situación socioeconómica de las mujeres, sus hijos y sus hijas.
6. Acompañamiento para las gestiones correspondientes a los trámites de documentos oficiales, personales y escolares de las mujeres, sus hijos y sus hijas.
7. Establecer contacto permanente con instituciones hospitalarias, asistenciales y jurídicas, y elaborar la agenda con la información necesaria para el seguimiento de consultas y canalizaciones en caso de ser necesario.
8. Llevar un control del suministro del material de limpieza y ropa que se proporciona a las familias atendidas, así como de los alimentos y material de cocina
9. Llevar un control de la información estadística de la atención y servicios otorgados en el Refugio a las mujeres, sus hijos y sus hijas.
10. Participar en las reuniones de equipo para determinar las estrategias a seguir y la retroalimentación de los casos atendidos en el Refugio.
11. Capacitación y realización de pláticas preventivas, para desactivar la violencia.
12. Elaboración de los planes de seguridad personalizados.
13. Realizar entrevista Final, Previa al Egreso (Ver Anexo 3)
14. Dar seguimiento a los casos mediante visitas periódicas, llamadas telefónicas y asesorías preestablecidas, una vez egresada la usuaria del Refugio

ÁREA DE SALUD

Proporciona atención preventiva y curativa a las mujeres, sus hijos y sus hijas en situación de violencia familiar, promoviendo la salud, implementando las medidas de seguridad e higiene adecuadas, elaborando un plan de atención de acuerdo a los diferentes programas de salud existentes en el Municipio y refiriendo a las mujeres, sus hijos y sus hijas para atención médica de segundo o tercer nivel según sea el caso.

Tiene como funciones:

1. Elaborar un programa de actividades del área y analizarlo conjuntamente con la coordinación y el equipo multidisciplinario.
2. Realizar con la mayor eficiencia y calidad humana, las actividades relacionadas con el tratamiento y la atención que del servicio demandan las familias.
3. Realizar la historia clínica correspondiente y elaborar el expediente de cada uno de los casos atendidos, así como turnar al Departamento Técnico el informe clínico de ingreso y seguimiento para ser incluido en el expediente general.

4. Realizar la atención, exploración, examen y tratamiento que requiera la mujer, sus hijas y/o hijos.
5. Detectar lesiones físicas en la mujer, sus hijos y sus hijas para determinar las líneas de acción en cuestión de salud y poder referirlas a la atención médica de segundo o tercer nivel según sea el caso y elaborar el informe correspondiente para el área jurídica.
6. Llevar el control de las citas médicas especializadas, estudios de laboratorio y gabinete programados.
7. Manejar de acuerdo a las necesidades del servicio el equipo médico, instrumentos y material de curación, así como efectuar su esterilización y lavado según sea el caso.
8. Coordinar con los promotores la administración de medicamentos y dietas a la población con algún padecimiento.
9. Elaborar los programas de saneamiento básico y de salud ambiental.
10. Proporcionar informes médicos en caso de ser solicitados.

ÁREA DE PSICOLOGÍA

Proporciona el apoyo psicológico necesario, desde una perspectiva de género y centrada en la persona, a las mujeres, sus hijas y sus hijos que ingresan al Refugio con experiencias de violencia familiar. Proporciona acompañamiento terapéutico para reducir el deterioro y los trastornos emocionales causados por la violencia. Se promoverá el empoderamiento y reincorporación a la sociedad de las mujeres y sus hijas e hijos.

Durante este proceso se establecen como objetivos que la mujer:

- a) Sea capaz de reelaborar y ordenar el incidente de crisis para recuperarse;
- b) Que adquiera habilidades para tomar decisiones;
- c) Que comience su crecimiento como una persona autónoma y con empoderamiento suficiente para afrontar y planear su vida futura.

El servicio se otorga durante la estancia de las mujeres en el refugio, de maneras grupales, individuales o ambas. El número de sesiones depende de las necesidades de cada caso. Debido a que comúnmente las mujeres ingresan a los refugios en compañía de sus hijas e hijos pequeños, quienes representan la mayoría de la población, también debe proporcionárseles atención integral por los efectos de la violencia vivida directa e indirectamente. Por ello, la atención en el refugio se extiende a las niñas y los niños, quienes se consideran en el refugio como personas sujetos de derechos.

La experiencia demuestra que el trabajo terapéutico apoyado en un enfoque sistémico para atender a la víctima, sus hijas e hijos, puede producir resultados positivos, ya que analiza los factores que aumentan el riesgo de cometer o padecer actos violentos.

Tiene como funciones:

1. Programar las acciones para atender la salud mental de las usuarias sus hijos y sus hijas.
2. Determinar un diagnóstico psicológico de cada una de las usuarias, sus hijas y sus hijos; a través de entrevistas y aplicaciones de test correspondientes.
3. Coordinar las acciones psicológicas y diseñar un programa de las actividades correspondientes para lograr la estabilidad emocional de las mujeres, sus hijos y sus hijas y el personal del Refugio.
4. Llevar a cabo la aplicación de terapias individuales, grupales y familiares.
5. Integrar el expediente psicológico de cada una de las usuarias, sus hijos y sus hijas.
6. Coordinar acciones con las áreas de trabajo social y médica para canalización de aquellos menores, que requieran otro nivel de atención.
7. Proporcionar al personal del centro información necesaria para el manejo de conductas generadoras de conflictos a través de dinámicas o actividades grupales.
8. Participar en las reuniones de equipo para determinar las estrategias a seguir con los casos atendidos en el Refugio.
9. Informar a la coordinación sobre la atención y seguimiento de todos los casos atendidos y las actividades realizadas.
10. Elaborar dictámenes o reportes psicológicos en apoyo al área jurídica o en el caso de que alguna autoridad lo solicite.

El personal del área psicológica se debe coordinar con el personal dentro del refugio y de las dependencias gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil, que convergen con los objetivos del refugio y las necesidades de las víctimas, con el fin de otorgarles atención integral, duradera y efectiva en todos los ámbitos de su vida.

ÁREA JURÍDICA

Es el servicio de orientación legal y, en su caso, representación y acompañamiento jurídico a las mujeres, con el fin de garantizarles su derecho de acceso a la justicia en caso de que se deban llevar a cabo procedimientos o procesos judiciales de carácter administrativo, familiar, civil o penal, salvaguardando sus derechos y las obligaciones que al respecto tienen sus familias por ley.

Tiene como funciones:

1. Presentar a la mujer el convenio de internamiento al refugio para que lo firme bajo voluntad propia.
2. Participar en los ingresos de las mujeres del Refugio, a través de las investigaciones pertinentes para determinar su situación jurídica.
3. Programar las acciones necesarias para atender la situación jurídica de las mujeres atendidas en el Refugio.
4. Integrar el expediente jurídico de las mujeres atendidas, así como informar a las otras áreas de atención del ingreso y seguimiento de los casos para ser incluido en el expediente general de la mujer.
5. Hacer las denuncias correspondientes ante el ministerio público, para realizar las investigaciones necesarias, en cada caso, así como llevar el seguimiento de los mismos.
6. Representar a la población beneficiada ante las autoridades administrativas y judiciales, en los trámites que se requiera efectuar fuera del Refugio o darles el acompañamiento necesario en caso de que así lo requiera el trámite.
7. Efectuar las actividades necesarias en coordinación con las demás áreas de atención del Refugio para los egresos de las familias.
8. Coordinar acciones con trabajo social, a fin de localizar a los familiares de la población atendida, así como solicitar apoyo para las visitas domiciliarias que las mujeres soliciten.
9. Asesorar a la dirección en la realización de convenios con Instituciones Públicas y civiles referentes al apoyo que puedan proporcionar al refugio.
10. Participar en las reuniones de equipo para determinar las estrategias a seguir con los casos atendidos.
11. Presentar la calendarización de sus actividades para el uso del transporte y sus requerimientos.
12. Informar a la coordinación del Refugio sobre las actividades realizadas.
13. Cumplir con todas aquellas funciones que le asigne la coordinadora del Refugio para mujeres receptoras de violencia, sus hijos y sus hijas.

ÁREA PEDAGÓGICA

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

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

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

El área educativa se coordina con personal dentro del refugio y de dependencias gubernamentales y OSC, que se vinculan con los objetivos del refugio y las necesidades de las mujeres en este rubro.

Tiene como funciones:

1. Proporcionar a las mujeres y a sus hijos (adolescentes y niños) el apoyo que requieran para fortalecer su conocimiento y habilidades cognitivas que son esenciales para el desarrollo cotidiano de la vida, de la misma manera que reciban el apoyo en las áreas escolares que así lo requieran, utilizando estrategias de enseñanza.
2. Realizar las diligencias a las escuelas correspondientes de los hijos de las usuarias con el fin de que la escuela otorgue el permiso para que los alumnos no se vean afectados en el curso escolar.
3. Realizar el compromiso de visitar a los maestros por lo menos una vez a la semana para que los maestros nos den las tareas de los alumnos.
4. Si la usuaria cuenta con beca o apoyo de alguna institución (por ejemplo: de oportunidades) dar aviso a la institución correspondiente para que no se vea afectada la familia y cualquier otro asunto o trámite relacionado con el área pedagógica.
5. Facilitar un cambio de actitud en las usuarias y sus hijas e hijos (adolescentes y niñas/os) a través de diferentes talleres: Taller “México unido en sus valores culturales”; Taller de valores para niñas y niños; Curso-Taller de autoestima para niñas y niños; Curso-Taller “Habilidades para la Vida”: Guía para educar en valores para las y los adolescentes; Curso-Taller de orientación familiar “Escuela para Papá y Mamá; con el objetivo de formar familias unidas dotadas de herramientas necesarias para estar acordes con la época en que vivimos.
6. Los derechos de la adolescencia y la niñez; que aprenderán por medio de actividades se reflexiona sobre los derechos que proporciona a la niñez mejores oportunidades para desarrollarse en un ambiente que garantice su bienestar integral.

ÁREA DE SEGURIDAD

Es el personal encargado de realizar acciones preventivas y operativas para garantizar la seguridad de las mujeres y sus familias y del personal de refugio. Por tanto, debe contar con el entrenamiento necesario para saber cómo actuar en casos de amenaza, contingencia o agresión al refugio.

Tiene como funciones:

1. Controlar la entrada de las personas e impedir que lo hagan por otra vía que no sea la principal.
2. Vigilar la seguridad física de las instalaciones del refugio, del personal, las usuarias, sus hijos y sus hijas.
3. Observar los movimientos en las inmediaciones del refugio; asegurar que sus puertas y ventanas exteriores se encuentren cerradas permanentemente.
4. Vigilar la operación correcta de los sistemas de alarmas y circuito cerrado de televisión del Refugio, para que funcionen adecuadamente las 24 horas de todos los días del año.
5. Estar en contacto con la unidad de policía más cercana.
6. Vigilar el movimiento en las áreas comunes del refugio, así como en la entrada y salida principal a través del circuito cerrado de televisión.
7. En coordinación con otras áreas de la institución, efectuará los traslados de las usuarias a los diferentes servicios y lugares a los que necesitan asistir.

CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE PERFILES Y CONDICIONES DE TRABAJO DEL PERSONAL

Cada persona que asume un puesto de la estructura organizativa debe tener conocimientos y experiencia en la función que le corresponde desempeñar. Además, por el tipo de labor que se realiza tanto en el Refugio como en la oficina externa es imprescindible que el equipo de trabajo, en general, cumpla con el perfil básico siguiente:

- Ser profesionales de las áreas de salud, sociales y/o humanidades.
- Conocimientos y/o experiencia en el área de prevención y atención de la violencia.

- Con conocimiento del enfoque de género y la aplicación de éste en la vida cotidiana.
- Facilidad de palabra.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Apertura para el aprendizaje y capacidad de autocrítica.
- Identificación con los objetivos del Refugio.
- Respeto a las personas y a la diversidad de formas de pensar.

El personal está integrado básicamente por mujeres pues se ha demostrado que se establece un mayor acercamiento y empatía con las usuarias cuando el personal es femenino.

De manera complementaria, es importante mencionar que el personal estará bajo capacitación continua con el fin de enriquecer sus conocimientos y capacidades para el desempeño óptimo de su labor y una mejor interpretación y entendimiento del fenómeno de la violencia familiar. Los temas y habilidades básicos que deben manejar los profesionistas que forman parte del Refugio son:

- Definición y tipos de violencia.
- Causas y consecuencias de la violencia.
- Ciclo de violencia.
- Maltrato infantil y síndrome de mujeres maltratadas.
- Intervención en crisis o contención emocional.
- Violencia de género.
- Perspectiva de género.
- Enfoque de derechos humanos.
- Salud sexual y reproductiva.
- Autoestima.
- Habilidades sociales: comunicación asertiva, manejo de emociones, toma de decisiones, establecimiento de límites y negociación, entre otros.
- Hábitos para una vida saludable y para la vida en familia.

Finalmente, el personal en general que labora en el Refugio, cuenta con espacios de contención emocional y asistencia psicológica, en los cuales se puede expresar las emociones generadas por el contacto con casos de violencia y recibirá el apoyo para el manejo de dichos sentimientos y del estrés para evitar el síndrome de Burnout, que consiste en un estado crónico de estrés que afecta a los profesionales de servicios en los cuales se tiene contacto intenso y prolongado con personas que están en una situación de necesidad de dependencia.

El síndrome de Burnout se caracteriza por el cansancio emocional, la despersonalización y el abandono de la realización personal. Le siguen estados de irritabilidad y la pérdida de la capacidad de disfrutar las tareas.

A fin de prevenirlo y favorecer la salud mental del equipo de trabajo, resulta fundamental las terapias de apoyo de manera periódica y por personal especializado, así como también deberán mantener contacto con el personal de los Refugios ubicados en las ciudades más cercanas para que haya una constante comunicación, retroalimentación, intercambio de experiencias y cursos de capacitación en beneficio del personal y para mejorar la calidad de la atención que se brinda.

LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS

Todas las mujeres sus hijos/as tienen derecho a:

- Recibir un trato digno, profesional, de calidad con calidez y pertinente a sus intereses y necesidades.
- Decidir acerca de su ingreso, tiempo de permanencia y egreso del Refugio.
- Expresar libremente sus ideas y emociones y a manifestar cuando no está de acuerdo con algún señalamiento o interpretación sobre sus palabras.
- Recibir información y asesoría claras, oportunas y pertinentes a su necesidad.
- Dar por terminada su sesión terapéutica cuando no desea continuar hablando ella o sus hijos.
- Dar por terminado su proceso jurídico si ya no desea continuarlo.

EL TRATO PERSONAL

El personal debe asumir las siguientes responsabilidades:

- Ofrecer un trato profesional y humano.
- Evitar revictimizar a la usuaria, hacerla sentir culpable, darle la razón a su agresor o justificar el daño que le fue ocasionado a ella y/o a sus hijos.
- Ofrecer una atención libre de prejuicios o juicios de valor acerca del comportamiento de las mujeres.
- Respetar sus decisiones respecto a su situación y bajo ninguna circunstancia tomar decisiones por ellas.
- Evitar a toda costa compartir conductas adictivas como fumar o tomar bebidas estimulantes.



Indesol
Instituto Nacional de Desarrollo Social



IQM

ANEXOS



ANEXO 1



Indesol
Instituto Nacional de Desarrollo Social



IQM

ENTREVISTA INICIAL PARA MUJERES RECEPTORAS DE VIOLENCIA FAMILIAR (CAE)

FECHA _____

ENTREVISTADORA _____

NOMBRE _____ CURP _____

ORIGINARIA _____ FECHA DE NACIMIENTO: _____

1.- EDAD

Actual _____

Al iniciar la relación _____

Al iniciar la convivencia _____

Del primer maltrato _____

2.- ESTADO CIVIL

Soltera _____

Unión Libre _____ Tiempo _____

Casada _____ Tiempo _____ Régimen _____

Separada _____ Tiempo _____

Divorciada _____ Tiempo _____

Viuda _____ Tiempo _____

En trámites de separación / divorcio _____

Uniones Anteriores _____

Nombre	Duración	¿Hubo Violencia?	Motivo de la separación

3.- RELIGIÓN

¿Practicas alguna religión, cuál? _____

4.- HIJOS (AS)

	NOMBRE(S)	EDAD	ESCOLARIDAD
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

5.- NUMERO DE HERMANAS _____ NUMERO DE HERMANOS _____

	NOMBRE	EDAD
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

6.- DATOS FAMILIARES Y RED DE APOYO: (Parientes y conocidos(as) que le podrían ayudar)

Nombre	Parentesco	Edad	Ocupación	Domicilio	Teléfono

7.- ¿DÓNDE Y CON QUIÉN VIVE ACTUALMENTE? _____

8.- NIVEL DE ESTUDIOS

Lee y escribe _____ Completa _____

Primaria _____ Completa _____

Secundaria _____ Completa _____

Preparatoria _____ Completa _____

Universitarios _____ Completa _____

Otros: _____

9.- PROFESIÓN / OCUPACIÓN

Trabajas actualmente _____ (NO*)

Lugar _____ Teléfono _____

Ingreso (\$) _____ Antigüedad _____

Horario _____

(*) En caso de NO

Tiempo sin laborar _____ Último trabajo _____ Ingreso _____

Razón por la que lo dejaste _____

Cuentas con algún servicio médico

IMSS () ISSSTE () SEDENA ()

SEG. POPULAR ()

OTRO _____

10.- TIPO DE ABUSO EXPERIMENTADO:

FÍSICO (F) / PSÍQUICO (PS) / SEXUAL(S) / ECONÓMICO (E) / PATRIMONIAL (P) / MORAL (M)



Cómo fue la primera agresión () _____

Cuál es la agresión más común () _____

Con que frecuencia () _____

Cuál ha sido el incidente más grave () _____

Cuál fue la última agresión () _____

_____ Fecha _____

11.- ACTOS COMETIDOS EN EL ABUSO (Especificar)

Insultos _____

Amenazas _____

Humillación y desvalorización _____

Puñetazos _____

Patadas _____

Bofetadas _____

Mordiscos _____

Estrangulamientos _____

Empujones _____

Fracturas _____

Agresiones Sexuales _____

Encierro en el hogar _____

Carencias económicas _____

Amenazas con uso de Armas _____

Otros: _____



12.-CONTRA LOS BIENES:

Rompe o tira objetos de la casa _____

Destroza tus pertenencias_____

Las esconde_____

13.- MEDIOS COACTIVOS (Amenaza o Uso Especificar)

Arma blanca _____ 1.- Machete 2.- Navaja 3.- Cuchillo 4.- Pica Hielo

5.-Otros _____

Arma de fuego _____ 1.- Pistola 2.- Revolver 3.- Otros _____

Objeto contundente _____ 1.- Martillo 2.- Palo 3.- Macana

4.- Otros _____

Lanzamiento de objetos _____

Otros:_____

14.- ¿EN ALGUNA OCASIÓN HAS SENTIDO QUE TU VIDA HA ESTADO EN PELIGRO? (Especificar cómo y cuándo)

15.- DENUNCIAS:

Tipo de Denuncia	Fecha aprox.	Por iniciativa de quien	Retirada / En curso

16.- SALIDAS DEL HOGAR

No. De Veces	Lugar a donde acudiste	Tiempo de estancia	Razón por la que regresaste

17.- FAMILAR

Has sufrido anteriormente algún tipo de abuso:

En la infancia _____

En la adolescencia _____

En la edad adulta _____

Durante el noviazgo _____

Durante el embarazo _____

Hubo experiencias de maltrato en tu familia de origen (Especificar qué tipo):

¿Le has contado a alguien del abuso que sufres? _____

18.-ESTADO DE ÁNIMO

¿Cuál es tu estado de ánimo generalmente? _____

¿Has tenido algún tipo de trastorno psicológico? _____

¿Has recibido tratamiento? _____

19.- ASISTENCIA MÉDICA POR LESIONES

No de veces _____

Tipo de asistencia _____

Adquisición de certificados médicos _____

Tienes problemas de salud importantes _____

Llevaste acabo una planificación familiar _____

Utilizaste algún método anticonceptivo _____ Cuál _____

Crees estar embarazada _____

Cuando fue la última vez que tuviste relaciones sexuales _____

Acostumbras ir a revisiones médicas _____

Acostumbras ir a revisiones ginecológicas _____

Cada cuándo te realizas el Papanicolaou _____ Última vez _____

Antecedentes de enfermedades crónicas familiares, cuáles? _____

20.- ADICCIONES

¿Has tenido o tienes problemas de drogas o alcoholismo? _____ Cuáles: _____

Frecuencia de uso _____ 1.- Social 2.- Habitual 3.- Adictiva

¿Recibiste tratamiento? _____

¿Dónde? _____

21.- ¿HAS TENIDO PENSAMIENTOS DE SUICIDIO? _____

Con qué frecuencia _____

De qué forma _____

Lo has intentado _____

22.- DATOS GENERALES DEL AGRESOR

Nombre _____

Edad _____ Fecha de Nac. _____

Originario de _____

Escolaridad _____ Completa _____

Otros: _____

Actividad Laboral _____ Ingreso _____

Lugar / Empresa _____

Dirección de trabajo _____

Teléfono _____

Medio de Transporte _____ Placas _____ Color _____

Dirección del domicilio _____ Teléfono _____

23.- CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

Pelo (Color, tipo largo) _____

Ojos (color, Forma) _____ Piel (Tonalidad, vello) _____

Estatura _____ Compleción _____

Nariz _____ Dientes _____

Señas Particulares:

Tatuajes _____

Lunares _____

Cicatrices _____

Bigote _____ Barba _____ Lentes _____ Aretes _____

24.- ANTECEDENTES DE MALTRATO EN SU FAMILIA DE ORIGEN _____

25.- MALTRATA FÍSICA O PSICOLÓGICAMENTE A LAS HIJAS (OS)

De qué forma _____

Frecuencia _____

26.- TIENE ALGÚN PROBLEMA RELACIONADO CON LOS CELOS _____

Frecuencia _____

Te causa algún perjuicio _____ 1.- Laboral 2.- Familiar 3.- Social

¿Por qué? _____

27.- HA TENIDO O TIENE UNA RELACIÓN EXTRAMARITAL _____

28.- HA TENIDO O TIENE AGRESIONES FÍSICOS O VERBALES CON AMIGOS O CONOCIDOS

29.- TIENE ALGÚN TRANSTORNO PSICOLÓGICO / PSIQUIÁTRICO _____

¿Cuál? _____

Tratamiento _____

30.- ADICCIONES

Ha tenido o tiene problemas de drogas o alcoholismo _____

¿Cuáles?

Frecuencia de uso _____ 1.- Social 2.- Habitual 3.- Adictiva

Recibe o ha recibido tratamiento _____

Dónde _____

31.- TE MANIPULA POR MEDIO DEL DINERO _____

De qué forma _____ 1.- No me da 2.- Apenas lo necesario
 3.- Me lo quita 4.- Me condiciona para dármelo 5.- Me restringe en quien o
 como debo gastármelo

32.- HA TENIDO / TIENE PROBLEMAS DE:

Tipo Laboral _____ No. de Veces _____

Tipo Legal _____ No. de Veces _____

Tiene antecedentes penales _____

33.- HA PERTENECIDO O PERTENECE A ORGANIZACIONES DELICTIVAS
 (Criminales, contrabando, asalto, secuestro, robo de autos, narcotráfico)

**34.- HA PERTENECIDO O PERTENECE A CORPORACIONES MILITARES,
 INSTITUCIONES DE GOBIERNO, SINDICATOS U OTROS**

35.- DATOS FAMILIARES / RED DE APOYO DEL AGRESOR

Conoces a sus familiares _____

Nombre	Parentesco	Edad	Ocupación	Dirección / Residencia	Teléfono



--	--	--	--	--	--

El conoce alguna (s) persona (s) importante, influyente o político que le pudiera ayudar, en caso de tener un problema _____

Conoces su (s) nombre(s) _____

Qué relación tienen _____

Qué tipo de ayuda podría brindarle _____

Manifiesto haber dado toda la información necesaria para el llenado correspondiente del cuestionario que me fue realizado:

Nombre de la usuaria

Firma

ANEXO 2

ENTREVISTA DIAGNÓSTICA SOCIOCULTURAL

Fecha: _____

No. de Expediente: _____

DATOS GENERALES:

Nombre completo:		Edad:
Fecha de Nacimiento:		Estado civil:
domicilio		
Referencia:		
¿Tiempo de vivir en Chetumal?		
¿Con quién vive?		
¿Practica alguna religión?		¿Cuál?
¿Qué le permite y que no?		

ANTECEDENTES DE PREINGRESO AL REFUGIO:

a) ¿Cuántas veces se ha separado de su pareja? _____

b) ¿Cuáles han sido las condiciones o razones de tal separación?

c) ¿A cuántas instituciones ha acudido para resolver su situación?

d) Nombre de las instituciones a las que ha acudido: _____

e) Respuesta que ha obtenido: _____

f) ¿Qué tipo de ayuda necesita para resolver su problemática? _____

g) ¿Cuánto tiempo necesita? _____

h) ¿Para qué le va a servir estar en el refugio? _____

HIJA/OS:

a) Número de hijas/os que trae consigo al Refugio y sus fechas de nacimiento: _____

En caso de no traerla/o (s) consigo.

b) ¿Cuáles fueron los motivos por los que la/o(s) dejó afuera? _____
c) ¿A cargo de quién (es) la/lo (s) dejó? _____
d) Pendientes: _____

En caso de traer a sus hija/o (s) al refugio.

e) Dio aviso al colegio de la ausencia del menor (es)? _____

En caso de contestar que sí, anotar datos de la persona que habló:

f) Nombre: _____
g) Puesto: _____
h) Resultado: _____

i) Nombre de la escuela: _____

j) Dirección: _____

En caso de contestar que no, anotar lo siguiente:

k) Nombre de la escuela: _____

l) Grado y turno _____

m) ¿A quién se le debe dar aviso? _____

n) ¿Este asunto se lo pidió a algún familiar o conocido? _____

o) ¿Desea que el personal contacte con la escuela? _____

p) Nombre del director: _____

q) Nombre de la Maestra (o): _____

r) Teléfono de la escuela: _____

s) Observaciones: _____

t) ¿Cómo es la relación con sus hijos? _____

FAMILIARES:

a) ¿Alguna persona te acompañó a las oficinas durante tu ingreso? _____

En caso de haber sido acompañada:

b) Nombre: _____

c) Parentesco: _____

d) Domicilio: _____

e) Teléfono: _____

f) Observaciones: _____

SITUACIÓN E HISTORIA LABORAL:

a) Tipo de trabajo:

Empleada _____ Obrera _____ Trabaja por su cuenta _____

Técnica _____ Subempleada: _____

Ama de casa: _____ Otro: _____

b) Experiencia laboral: _____

c) Sino la hay cuál es el motivo: _____

d) ¿A qué edad empieza a trabajar?: _____

e) ¿Tiene cartas de recomendación? _____ ¿Cuántas? _____

f) ¿Qué habilidades crees tener? _____

g) Otros oficios realizados o aprendidos: _____

h) Observaciones: _____

En caso de haber trabajado anteriormente:

i)-¿Cuál ha sido el motivo por el que ha dejado el trabajo o los trabajos anteriores?

j) ¿Quién mantiene los gastos de la familia? _____

k)-Situación laboral de la pareja: _____

Llenar este espacio en caso de que la usuaria trabaje:

l) Nombre de la empresa: _____

m) Puesto: _____

n) Antigüedad: _____

o) Turno: _____

p) Horario de trabajo: _____

q) Sueldo mensual: _____

r) ¿Dio aviso de su ausencia? _____

Si contestó afirmativo:

s) Nombre y cargo: _____

t) ¿Cuánto tiempo de permiso tiene? _____

u) ¿Qué respuesta obtuvo? _____

Si contestó negativo se le pregunta si quiere que demos aviso.

v) Horario en que nos podemos comunicar: _____

w) A quién se le da aviso (nombre, puesto, teléfono de la empresa): _____

x) ¿Tiene carro propio? _____

y) ¿Cuenta con tarjeta de crédito? _____

z) Observaciones: _____

CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA:

a) Casa:___ Departamento:___ Cuarto:___ Otro:_____

b) Propia:___ Rentada:___ Prestada:___ Otro: _____

c) Número de dormitorios:___

d) Material Madera:___ Cemento: ___ Otro:_____

e) Piso: Tierra: ___ Cemento:___ Loseta:___ Otro: _____

f) Techo: Concreto:___ Asbesto:___ zinc: ___ cartón___ Otro:_____

g) Baño: ___ Letrina: _____ Ninguno___

h) Patio (breve descripción): _____

i) Observaciones: _____

SERVICIOS CON LOS QUE CUENTA LA VIVIENDA

a) Agua potable: _____

b) Luz: _____

c) Transporte público: _____

d) Pavimentación: _____

e) Drenaje: _____

f) Teléfono: _____

HABITOS ALIMENTICIOS

Desayuno: ¿Cuántas veces a la semana consume?

CAFÉ	LECHE	JUGO	CEREAL
REFRESCO	HUEVOS	FRUTA	YOGURT
GALLETAS	TORTILLAS	PAN	EMBUTIDOS

Observaciones: _____

c) Comida ¿Cuántas veces a la semana consume?

CARNE DE CERDO	CARNE DE RES	AVES	TORTILLA
VERDURAS	AGUAS FRESCAS	PESCADO	LENTEJAS
ARROZ	FRIJOL	OTROS:	

d) Observaciones: _____

e) Cena ¿Cuántas veces a la semana consume?

YOGHURT	CEREAL	FRUTA	JUGO
ANTOJITOS	CAFE	LECHE	CAFE
OTROS:	GALLETAS	PAN	CHOCOLATE

Observaciones: _____

EDUCACIÓN

- a) Grado de estudios: _____
- b) ¿Tiene certificado de estudios? _____
- c) ¿Cuáles? _____
- d) ¿Cuál su situación escolar? _____

En caso de no haber concluido

- a) ¿Cuáles son sus expectativas y situación para darle continuidad? _____

- b) Motivo por el cual no ha llevado a cabo estas expectativas: _____
- c) Otros estudios realizados: _____
- d) Observaciones: _____

SALUD

- a) ¿Cuenta con servicio médico?
 IMSS: _____ ISSSTE: _____ Hosp. General: _____
 SSA: _____ Privado: _____ Otro: _____
- b) _____
- c) ¿Actualmente usted o alguno de sus hija/os sigue algún tratamiento farmacológico?

- d) ¿Qué medicamentos? _____
- e) Motivos: _____
- f) ¿Tiene citas programadas para usted o alguna/o de sus hija/os, en algún hospital?
 Fecha: _____
 Hospital: _____

Motivo: _____

g) Observaciones: _____

REDES DE APOYO

a) Nombre: _____

Parentesco: _____

Tipo de apoyo: _____

Domicilio y teléfono: _____

b) Nombre: _____

Parentesco: _____

Tipo de apoyo: _____

Domicilio y teléfono: _____

DIAGNÓSTICO SOCIAL: _____

RECURSOS DE LA USUARIA PARA REFORZAR: _____

OBSERVACIONES: _____



Indesol
Instituto Nacional de Desarrollo Social



IQM

TRABAJADORA SOCIAL
NOMBRE Y FIRMA

ANEXO 3

ENTREVISTA FINAL

Nombre: _____

Fecha de entrada: _____ Fecha de salida: _____

Motivo de salida:

La sinceridad de tu testimonio y tus comentarios pueden servir para mejorar el trabajo que se hace en refugio.

1. ¿Cómo te sentías cuando llegaste al IQM por primera vez?

2. ¿Qué impresión tuviste los primeros días de tu estancia en el refugio (tanto del personal como de las demás familias)?

3. ¿Descubriste actitudes en tu forma de ser durante tu estancia en el refugio?

4. ¿Hubo cosas que no te gustaron del refugio?

5. ¿Hubo cosas que si te gustaron del refugio?

6. ¿Cómo te sentiste con el trato que te dieron las profesionistas del refugio?



ENFERMERAS:

TRABAJADORA SOCIAL:

PSICÓLOGAS

SEGURIDAD

COORDINADORA

7. ¿Cómo te sentiste cuando hiciste tu familiograma?

8. ¿Cómo te sentiste al realizar la figura humana?

9. ¿Cuál fue tu experiencia en el trabajo grupal?

10. ¿Cuál fue tu experiencia en la terapia individual?

11. ¿Cómo te sentiste a lo largo de tu estancia en el refugio?

12. ¿En este momento de tu salida cómo te sientes?

13. ¿Qué mensaje le darías tu como sobreviviente de violencia a otras mujeres que aún están viviendo en este momento alguna situación de violencia en sus hogares?

14. ¿Comentarios para mejorar el trabajo que se hace en refugio?

ANEXO 4

REGLAMENTO DEL REFUGIO PARA MUJERES, Y EN SU CASO SUS HIJAS E HIJOS QUE VIVEN VIOLENCIA EXTREMA

- Yo _____ al ingresar al REFUGIO PARA MUJERES RECEPTORAS DE VIOLENCIA, SUS HIJAS E HIJOS, estoy consciente de que voy a participar en un proceso en el cual busco desactivar la violencia en todas sus manifestaciones, por lo tanto, una manera de empezar es no violentar a mis hijas e hijos ni a mis demás compañeras ni a sus hijas e hijos; si existiese algún conflicto con una o un menor, lo hablaré directamente con su mamá.
- Al entrar y al salir del REFUGIO PARA MUJERES RECEPTORAS DE VIOLENCIA, SUS HIJAS E HIJOS la usuaria permitirá la revisión de sus pertenencias.
- La usuaria entregará todos sus medicamentos para el control de enfermería.
- Ninguna usuaria puede entrar a la recámara de otra a menos que cuente con el consentimiento de su compañera.
- No está permitido tomar objetos que estén dentro del REFUGIO PARA MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA sin que antes hayan sido asignados por las encargadas del refugio.
- No se permite entrar a las habitaciones que estén desocupadas.
- Se respetarán los horarios establecidos para las actividades diarias.
- Después de las 10 de la noche nadie puede estar fuera de su habitación a menos que sea bajo la supervisión de las encargadas.
- El horario para ver televisión en casa es de 5 a 7 de la noche, quedando sujeto este horario a cambios cuando haya actividades dirigidas. Si esto generara conflicto se tendrá que negociar la programación.
- No se verán programas de televisión de contenidos violentos ni telenovelas que reproduzcan los roles de género que queremos cambiar.
- Respetar los horarios de comida establecidos en el plan semanal (excepto cuando haya niños pequeños o en condiciones especiales la madre tiene que prepararle los alimentos y dárselos cuando lo necesiten).

- No se permite llevar alimentos a las habitaciones o comer en las mismas.
- No se debe tomar alimentos de la cocina fuera del horario de comidas.
- Si alguna usuaria trae consigo alimentos, su consumo deberá apegarse a los horarios establecidos, y si los comparte será su decisión. Si trae alimentos para todas las usuarias, éstos se dejarán en la cocina junto con los demás alimentos para que su consumo también sea en los horarios establecidos.
- La usuaria será responsable de atender a sus hijos e hijas en desayunos, comidas y cenas; cuidado personal; lavado de ropa y limpieza corporal.
- Las usuarias deberán cumplir con el rol de aseos y horarios de comidas. Cuando alguna no pudiera por causas de fuerza mayor deberá negociar sus tareas con sus compañeras.
- Las usuarias y sus hijos e hijas deberán asistir a todas sus sesiones de terapia individual, talleres, dinámicas y demás actividades que se lleven a cabo en el REFUGIO. En caso de indisposición deberán avisar a las personas a cargo.
- Siempre que se pierdan objetos de la casa se hará una revisión general habitación por habitación.
- No se podrá salir del REFUGIO o tener contacto con el exterior durante las primeras dos semanas, con excepción de visitas médicas necesarias u otras actividades necesarias. * dependiente del caso de cada usuaria este punto queda sujeto a cambio o prohibición.
- Las usuarias se comprometen a participar en **la resolución de conflictos** que se puedan presentar dentro del REFUGIO, a través del proceso de mediación y negociación.
- Todos los días las usuarias tienen la responsabilidad de asear sus habitaciones.
- El juego con los niños y las niñas debe ser supervisado por las mamás, (en caso de indisposición la mamá se lo pedirá a sus compañeras) y debe llevarse a cabo en los patios. No se permiten ningún tipo de juegos violentos.
- Cuidar el mobiliario del refugio y vigilar que los niños y niñas no rayen pisos ni paredes. Si lo hacen es responsabilidad de la madre reparar daños.
- Aceptar y cumplir los horarios del REFUGIO

- La hora de dormir a los niños y niñas es a las 8 de la noche. Las madres deben vigilar que niños y niñas estén aseados antes de dormir y acompañarlos a su cama.
- Deberán enseñarles a sus hijas e hijos que la basura debe depositarse en los botes correspondientes para mantener limpios los pasillos y sobre todo el jardín. Se manejará la separación de basura para mejor orden.
- Al limpiar cada familia su cuarto no podrán dejar la basura en el patio ni tirarla al jardín.
- Por ningún motivo los niños ni niñas pueden entrar a la cocina, y mucho menos estar solos en ella.
- Al no cumplir alguno de los puntos antes mencionados se dará baja involuntaria.
- No se podrá tener consigo equipos de comunicación como celulares u otros dispositivos, no mantener contacto con el exterior mientras dure el Programa de Intervención.
- Se deberá guardar secrecía del lugar para no poner en riesgo a sus compañeras y/o a las futuras mujeres que ingresarán al refugio.

Nombre y Firma de la usuaria

BIBLIOGRAFÍA

1. Figueroa Morales, Wendy y Martínez Morales, Crisanta, *Uniendo Voces contra la Violencia Familiar y de Género*, Anaya Editores S.A, 2011, 583 p.
2. Instituto Quintanarroense de la Mujer y Instituto Nacional Estadísticas, Geografía e Informática, *Panorama de Violencia Contra las Mujeres: Quintana Roo*, ENDIREH 2006, 80 p.
3. Instituto Quintanarroense de la Mujer, *Ley de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia*, México 2008, 53 p.
4. _____, *Manual de Atención a Víctimas de Violencia de Género*, Grupo Editorial Estosdías, México 2009, 307 p.

DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

1. Instituto Nacional de Estadísticas, Geografía e Informática, *Estadísticas a propósito del Día Internacional de la Mujer: Datos de Quintana Roo*. Consultado _____ en _____ línea: www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/.../mujer23.doc
2. Instituto Nacional de las Mujeres, *Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia sus hijas e Hijos*, Consultado en línea: http://www.cnegsr.gob.mx/images/stories/Avisos/Violencia/Docs/120118_modelo.pdf

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

CAE	CENTRO DE ATENCIÓN EXTERNA
ENDIREH	Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares.
SEDESOL	Secretaría de Desarrollo Social
PAIMEF	Programa de Atención a Integral Mujeres de las Entidades Federativas
INMUJERES	Instituto Nacional de las Mujeres
IQM	Instituto Quintanarroense de la Mujer
SESA	Secretaría de Salud
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
ISSSTE	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
INEGI	Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.