



PERIÓDICO OFICIAL



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

TOMO CXXX

Núm. 55

Zacatecas, Zac., miércoles 8 de julio de 2020

SUPLEMENTO

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

MODELO.-

De Atención del Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia,
sus Hijas e Hijos en el Estado de Zacatecas.

DIRECTORIO

Alejandro Tello Cristerna
Gobernador del Estado de Zacatecas

Federico Carlos Soto Acosta
Coordinador General Jurídico

Andrés Arce Pantoja
Director del Periódico Oficial

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

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

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

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

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

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

MODELO DE ATENCIÓN DEL REFUGIO PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SUS HIJAS E HIJOS EN EL ESTADO DE ZACATECAS

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

- I. INTRODUCCIÓN
 - II. MARCO JURÍDICO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS DE LAS MUJERES
 1. Marco Convencional Internacional
 - 2.- Marco jurídico Federal
 - 3.- Marco jurídico Estatal
 - III. MARCO CONCEPTUAL
 - IV. LINEAMIENTOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y PROTECCIÓN A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SUS HIJAS E HIJOS
 1. Definiciones
 2. Objetivos
 - a) Objetivo general
 - b) Objetivos específicos
 3. Principios éticos
 4. Características del Refugio
 5. Requisitos y condiciones básicas para brindar atención en los refugios
 - a) Perfil de la población
 - b) Ingreso
 - c) Permanencia
 - d) Egreso
 - e) Seguimiento
 - f) Referencia y Contrarreferencia
 - g) Expediente integral
 - h) Servicios
 - V. ÁREAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADAS Y ADMINISTRATIVAS
 - VI. PROTECCIÓN Y SEGURIDAD
 - VII. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES
- BIBLIOGRAFÍA

Presentación

La violencia contra las mujeres es una violación a los derechos humanos y por sus características un fenómeno expansivo que traspasa contextos geográficos, políticos y culturales, tanto en el espacio público como en el privado; independientemente de su condición económica, estado conyugal, edad, nivel educativo y etnia de las mujeres y niñas, son objeto de violencia de género en sus múltiples expresiones. Está presente en todos los ámbitos: familiar, escolar, laboral; en las calles, plazas, lugares de reunión, transporte y espacios públicos; en las instituciones públicas y encuentra su máxima forma de manifestación en el feminicidio.

Los diversos instrumentos internacionales suscritos por nuestro país, las normas nacional y estatal y según lo previsto por el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM)¹, estipulan que el Estado debe prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos de las mujeres de conformidad con los principios "pro persona", universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. Como parte de los derechos humanos de las mujeres se encuentra el de vivir libres de violencia y forma parte del ámbito de responsabilidad del Estado.

Contar con espacios físicos en los que se proteja y garantice la seguridad a las mujeres víctimas de violencia sus hijas e hijos contribuye a prevenir las consecuencias de la violencia, como la discapacidad, la mutilación, la pérdida irremediable de la salud mental, lesiones y padecimientos mal atendidos, suicidios e incluso, feminicidios.

Las mujeres víctimas de violencia tienen derecho a contar con estos espacios en los que además se les brinden servicios especializados y gratuitos como: hospedaje, alimentación, vestido, calzado y atención integral multidisciplinaria.

Con la finalidad de estandarizar los servicios y la atención durante el ingreso, permanencia y egreso que se brinda a las mujeres víctimas de violencia en el Refugio es que se presenta este **Modelo de atención integral y protección a las mujeres víctimas de violencia sus hijas e hijos** que, según lo previsto en el artículo 65 del Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia,² sigue el Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos del Instituto Nacional de las Mujeres, el cual se conformó entre instituciones de gobierno federal y organizaciones de la sociedad civil.

I. Introducción

La violencia es un problema social, un fenómeno universal que afecta a todas las sociedades en el mundo. Se realiza por diversos motivos, tiene múltiples expresiones y adquiere diversas formas a través de las diferentes culturas, razas, etnias, clases sociales, condiciones y situaciones de vida. Es decir, está presente en todos los ámbitos y esferas de la vida. Una de las formas de violencia, que atraviesa todos niveles de organización, condición y de relación social, es la que se ejerce por motivos de género, en la cual, las principales víctimas son las mujeres.

La violencia, desde una perspectiva de género, implica un fenómeno estructural, una forma de ejercicio de poder y un mecanismo de control que principalmente se ejerce en contra de las mujeres; además representa un continuo, es decir, tolera a diario conductas violentas y discriminatorias que se consideran normales y por tanto son justificadas socialmente.

De ahí que el fenómeno de la violencia deba ser estudiado a la luz de un enfoque de género y en relación directa con los derechos humanos. En el primer caso, porque alude a valores y significados diferenciales y jerarquizados que socialmente se adscriben a cada uno de los sexos (en la mayoría de los casos en detrimento de las mujeres); así como su consecuente interpretación política, es decir, como un reconocimiento de un sistema que instituye estructuras y relaciones injustas de poder. En

¹Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 10 de junio de 2011.

² Establece que los refugios para mujeres en situación de violencia serán creados de acuerdo a un Modelo establecido por el Instituto Nacional de las Mujeres.

el segundo caso, porque la violencia constituye, por su especificidad, una violación a los derechos humanos.

Por tal motivo, la violencia de género contra las mujeres es una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres; limita total o parcialmente a las niñas y mujeres en el reconocimiento, goce y ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales. Por ello, es reconocida por organismos internacionales como es un problema de salud pública y una grave violación de los derechos humanos.

Para visibilizar la magnitud del fenómeno de la violencia contra las mujeres se presenta información estadística disponible que es el mejor método para acercarse a las cifras reales de las mujeres víctimas de los diferentes tipos y modalidades de violencia, pues sabemos, además, que existe la llamada "cifra negra" lo que cobra relevancia cuando en nuestro país solamente se denuncian 7 de cada 100 delitos³. Algunas de las encuestas más importantes que se han realizado en nuestro país para aproximarse a las dimensiones de este problema son:

- Encuesta Nacional sobre Violencia contra las Mujeres (ENVIM) 2003 y 2006.
- Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2003, 2006, 2011 y 2016.
- Primera Encuesta Nacional sobre Discriminación en México (ENADIS) 2005 y 2010
- Encuesta sobre la Dinámica de las Relaciones en el Noviazgo entre Estudiantes de Bachillerato y Preparatoria de una Escuela Privada, 2006.
- Encuesta de Maltrato Infantil y Factores Asociados en 4 estados de la República Mexicana, 2006.
- Encuesta Nacional de Exclusión, Intolerancia y Violencia en Escuelas Públicas de Educación Media Superior, 2007-2008 y 2009-2010.
- Encuesta Nacional de Violencia en las Relaciones de Noviazgo, 2007.
- Informe Nacional sobre Violencia de Género en la Educación Básica en México, 2009.

En el caso de Zacatecas, de acuerdo con los principales resultados de la Encuesta Intercensal (2016) del año 2015, cuenta con un total de 1' 579,209 personas, de las cuales 808,841 son mujeres y 770,368 hombres (51.2% y 48.8% respectivamente). El 59% de la población vive en zonas urbanas y el 41% en zonas rurales. La población se concentra principalmente en cuatro municipios: Fresnillo (230,865), Guadalupe (187,918), Zacatecas (146,147) y Pinos (73,151).

De la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones de los Hogares (ENDIREH) 2016 que se aplicó en 142,363 viviendas y que permite dimensionar y caracterizar la dinámica de las relaciones que mantienen las mujeres con las personas que integran sus hogares, particularmente con su esposo o pareja, así como sobre las relaciones que han establecido en los centros educativos, labores o en el espacio comunitario se obtiene que:

De los 46.5 millones de mujeres de 15 años y más que residen en el país, se estima que 30.7 millones de ellas (66.1%) han padecido al menos un incidente de violencia emocional, económica, física, sexual o discriminación en los espacios escolar, laboral, comunitario, familiar o en su relación de pareja.

En nuestro estado, según la ENDIREH 2016 el 32.2% de las mujeres se casó o se unió por primera vez antes de los 18 años de edad lo que nos ubica por encima de la media nacional que es de 28.5%. El 59.0% de las mujeres han sufrido al menos un incidente de violencia emocional, económica, física, sexual o discriminación a lo largo de su vida en al menos un ámbito (pareja, familiar, escolar, laboral y comunitario).

El 45.5 % de las mujeres de 15 años y más han sufrido violencia emocional; el 30.8 % violencia física; el 30.9 % violencia sexual y el 25.9 % violencia económica o patrimonial o discriminación en el trabajo.

En cuanto a la prevalencia de violencia contra las mujeres se observa que del año 2011 a 2016 aumentó, ya que pasó de 57.9% a 59.0 %; así mismo hubo aumento en violencia física de 17.0% a 30.8%, emocional de 45.2% a 45.5% y sexual de 28.2% a 30.9%.

³La cifra negra en México desde 2013 alcanza un porcentaje no menor al 92.8% según la ENVIPE.

En el ámbito escolar un 25% de las mujeres de 15 años y más han manifestado que tuvieron violencia escolar a lo largo de su vida escolar y señalaron como principales agresores a compañero(a) y maestra/o.

En el ámbito laboral el 23.4% de las mujeres de 15 años y más que han trabajado ha tenido algún tipo de violencia a lo largo de su vida ya sea emocional, física o sexual, así como la discriminación por razones de embarazo en los últimos 5 años y la discriminación laboral a las mujeres asalariadas en los últimos 12 meses.

En el ámbito comunitario la violencia contra las mujeres en los últimos 12 meses fue del 16.4% siendo la violencia sexual (piropos groseros u ofensivos, intimidación, acecho, abuso sexual, violación e intento de violación) la principal agresión con 13.6%.

En el ámbito familiar el 9.5% de las mujeres de 15 años y más en los últimos 12 meses fue víctima de algún acto violento por parte de algún familiar, sin considerar al esposo o pareja. El 7.7% de las mujeres fue víctima de violencia emocional en su familia.

En el estado 42.1% de las mujeres a lo largo de su vida han sufrido algún tipo de violencia por parte de su pareja o novio. En los últimos 12 meses la violencia en pareja que se presentó con mayor frecuencia fue la emocional con un 23.7% seguida de la económica o patrimonial con el 11.7%.

II. Marco jurídico en materia de Derechos Humanos de las Mujeres

En este apartado se hace referencia a los principales instrumentos internacionales, nacionales y estatales que promueven la tutela del derecho a una vida libre de violencia, y que precisan el marco que delimita y norma la actuación pública gubernamental en la atención y prevención de la violencia familiar.

1. Marco Convencional Internacional

a) Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, CEDAW (1979, ratificada en México en 1981)

La CEDAW es el instrumento internacional que abre la agenda para que los Estados adopten todas las medidas necesarias para prevenir y eliminar la discriminación contra las mujeres. México, al ratificarla en 1981, está obligado a respetar, proteger y garantizar el derecho a la igualdad. Es el primer instrumento que reconoce que los patrones socioculturales de género deben ser modificados a fin de eliminar los prejuicios y las prácticas consuetudinarias y de cualquier otra índole que estén basadas en la idea de inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en funciones estereotipadas de hombres y mujeres.

La CEDAW está integrada con treinta artículos. En el primero se define la discriminación contra las mujeres de la siguiente forma:

A los efectos de la presente Convención, la expresión "Discriminación contra la mujer" denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

De manera general, el artículo 2 establece las obligaciones de los Estados Partes de la Convención. Al ratificarla, aceptan la responsabilidad de seguir una política encaminada a eliminar la discriminación contra la mujer, para lo cual deben consagrar en sus constituciones el principio de igualdad del hombre y de la mujer. Asimismo, se reconoce que los cambios legislativos son más efectivos cuando se acompañan de otros cambios en la esfera económica, social, política y cultural. Esta declaración establece un conjunto de derechos de las mujeres que los gobiernos tienen que garantizar, entre otros: la integridad personal y la igualdad ante la ley. Señala la responsabilidad del

Estado para garantizar estos derechos en los ámbitos público y privado e insiste en el necesario cambio cultural y de tradiciones que permiten o toleran la discriminación hacia la mujer.

Además, aporta los siguientes elementos de análisis:

- La discriminación que se ejerce de forma intencional o la que se ejerce de manera no intencional, pero que da por resultado desventajas en el ejercicio de los derechos por parte de las mujeres.
- La igualdad de resultados es fundamental para el análisis de la norma jurídica, porque una ley podría no tener la intención de discriminar, pero su aplicación da por resultado la discriminación.
- Reconoce que las mujeres pueden sufrir hechos de discriminación tanto en el ámbito público como en el privado.
- Al ser ratificada por los países, configura una definición legal de lo que debe entenderse por discriminación en contra de las mujeres.
- Identifica que la discriminación se puede producir en cualquier etapa del ejercicio o goce de los derechos.

El Comité de la CEDAW ha promovido, en relación con la violencia de género, la Recomendación general N°. 19⁴ y la define como: “la violencia dirigida contra la mujer porque es mujer o que la afecta en forma desproporcionada. Incluye actos que infligen daños o sufrimientos de índole física, mental o sexual, amenazas de cometer esos actos, coacción y otras formas de privación de la libertad [...] La violencia contra la mujer, que menoscaba o anula el goce de sus derechos humanos y sus libertades fundamentales en virtud del derecho internacional o de los diversos convenios de derechos humanos, constituye discriminación, como la define el artículo 1 de la Convención”.

También recomienda que:

- Se adopten medidas apropiadas y eficaces para combatir todo tipo de violencia basada en el sexo, ejercida mediante actos públicos o privados.
- Se consideren medidas preventivas y punitivas para acabar la trata de mujeres y la explotación sexual.
- Se prevean procedimientos eficaces de denuncia, reparación e indemnización.
- Se garantice que, en las zonas rurales, los servicios para víctimas de violencia sean asequibles a las mujeres y que, de ser necesario, se presten servicios especiales a las comunidades aisladas.

b) Conferencia mundial de derechos humanos (1993)

Durante esta Conferencia mundial se produjeron cambios importantes en la concepción de los derechos humanos desde la perspectiva de las mujeres a partir de las iniciativas presentadas por algunas representantes, en el sentido de que los derechos humanos competen tanto al ámbito público como al privado y, por tanto, pueden violentarse también en ambos ámbitos. Esta discusión, que claramente remite a las violaciones de los derechos humanos de las mujeres en el ámbito privado o doméstico, derivó en la inclusión del artículo 38 en la Declaración en que se explicita que toda violación de los derechos específicos de las mujeres debe considerarse una violación de derechos humanos.

c) Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención Belém do Pará” (1995, ratificada por México en 1998)

Es el instrumento internacional más importante que tutela el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia en diferentes ámbitos. Esta Convención entró en vigor en 1995, situándose como la primera y –por el momento– la única que se refiere exclusivamente a la violencia en contra de las mujeres. Ésta, amplía su ámbito de aplicación al espacio privado de las mujeres, pues establece que la violencia puede ocurrir tanto en el ámbito público como en el privado. Asimismo, señala la responsabilidad estatal al afirmar que se considera violencia contra la mujer aquella que es perpetrada o tolerada por el Estado.

⁴ En el 11º periodo de sesiones, 1992.

Al ratificar esta Convención, los Estados adquieren obligaciones de: respetar y garantizar el derecho de las mujeres a vivir sin violencia, prevenir la violencia perpetrada por los agentes del Estado y adoptar un marco jurídico que la prevenga y sancione. También define responsabilidades progresivas, como la elaboración de programas educativos, la promoción de la modificación de patrones socioculturales de conductas de hombres y mujeres, a fin de contrarrestar prejuicios y costumbres y todas aquellas prácticas que se basan en la premisa de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los géneros.

En 2004, la Convención de *Belém do Pará* implementó un mecanismo de seguimiento, entre sus objetivos se encuentran: dar continuidad a los compromisos asumidos por los Estados Partes de la Convención y analizar la forma en la que se implementan; promover la Convención y contribuir al logro de los propósitos previstos en ella y establecer un sistema de cooperación técnica entre los Estados Partes a fin de que estos intercambien información, experiencias y mejores prácticas.

Las disposiciones de la citada Convención pueden ser exigidas por parte de las ciudadanas de los Estados Partes.⁵ Es decir, cuando el Estado por acción u omisión viola alguna de las disposiciones de la Convención, la persona afectada puede recurrir al Sistema Interamericano de Protección de los Derechos Humanos a fin de solicitar que sea condenado por ese hecho y se repare el daño.

d) Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (1995)

Este documento se desarrolló durante la Cuarta Conferencia Mundial de la Mujer y consolidó los avances mencionados en las anteriores Convenciones en la materia, al subrayar que la violencia contra la mujer es a la vez una violación de los derechos humanos de las mujeres y un obstáculo para su pleno disfrute. En la Plataforma de Acción de Beijing se determinaron 12 esferas principales para la adopción de medidas urgentes encaminadas a alcanzar los objetivos de igualdad, desarrollo y paz; una de ellas aborda la violencia contra la mujer⁶.

La principal esfera de preocupación de la citada Plataforma, sobre la violencia contra la mujer, comprende tres objetivos estratégicos:

- Adoptar medidas integrales para prevenir y eliminar la violencia contra la mujer.
- Estudiar las causas y las consecuencias de la violencia contra la mujer y la eficacia de las medidas de prevención.
- Eliminar la trata de mujeres y prestar asistencia a las víctimas de la violencia, derivada de la prostitución y de la trata.

Dentro de dichos objetivos, se establecen una serie de medidas concretas que deben adoptar los gobiernos, en particular:

- La aplicación de los instrumentos internacionales de derechos humanos.
- La adopción y la revisión periódica de la legislación sobre la violencia contra la mujer.
- El acceso a la justicia y a recursos efectivos.
- Políticas y programas encaminados a proteger y apoyar a las mujeres víctimas de la violencia.
- Medidas de sensibilización y educación.

e) Los Objetivos del Milenio (2000 y 2015)

En septiembre de 2000 se celebró la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas, en la que 189 dirigentes del mundo acordaron una serie de metas y objetivos medibles y con plazos determinados para combatir la pobreza, el hambre, las enfermedades, el analfabetismo, la degradación del medio ambiente, la discriminación contra la mujer y crear una asociación mundial para el desarrollo.

Este pacto internacional, que ahora se conoce como los *Objetivos de Desarrollo del Milenio* (ODM) y también, desde 2015, como ODM 2030, fue acordado por todos los países miembros de las Naciones Unidas.

⁵ Artículos 10 y 12 de la Convención Belém do Pará.

⁶ Cabe señalar que en otras esferas de la Plataforma también se contemplan acciones encaminadas a eliminar la violencia contra la mujer.

Destaca en el apartado “Derechos humanos, democracia y buen gobierno”, como meta: Luchar contra todas las formas de violencia contra la mujer y aplicar la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (ODM, 2000:7).

Esta recomendación señala que, para lograr una igualdad de resultados entre las mujeres y los hombres, resulta central erradicar la discriminación que padecen las mujeres tanto en el ámbito público como en el privado y fortalecer el vínculo entre la discriminación y la violencia contra las mujeres. Llama a los Estados Partes a informar y promover sobre las medidas que tomen para erradicar la trata de mujeres, niñas y niños, la prostitución forzada y la esclavitud encubierta.

El Comité hace visible que las manifestaciones de la discriminación pueden incluir restricciones de hecho o de derecho, para que las mujeres puedan acudir a los tribunales en igualdad de derecho, puedan rendir testimonio en las mismas condiciones que el hombre y puedan tener acceso a la asistencia letrada.

2.- Marco jurídico Federal

a) **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, reforma en materia de derechos humanos (2011)**

La reforma en materia de derechos humanos modificó lo referido al Capítulo 1 “**De los Derechos Humanos y sus Garantías**”. Con esta reforma se contempla la inclusión del concepto de derechos humanos en el texto constitucional, entendidos como derechos fundamentales que deben ser respetados tanto por el Estado como por los particulares, así como la inclusión de mecanismos para su justiciabilidad mediante el amparo, considerando, asimismo, la posibilidad de amparos colectivos y optimizando también este juicio como medio de defensa de los llamados “derechos difusos”.

Igualmente, hace el reconocimiento de la jerarquía constitucional de los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por México, y del principio “pro persona” según el cual se debe preferir, privilegiar o favorecer la aplicación de aquella norma que otorgue mejor protección a los derechos de las personas, así como importantes propuestas en cuanto a derechos sexuales y reproductivos. Asimismo, propone el principio de “interpretación conforme” que significa que todas las normas relativas a los derechos humanos, de la jerarquía que sean, deben interpretarse a la luz de la constitución y el marco de los derechos humanos.

Se pone especial énfasis en explicitar condiciones de equidad entre las mujeres y los varones, y el texto constitucional es muy claro en cuanto a no permitir la discriminación por ningún motivo.

Artículo 1o. *En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.*

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

Está prohibida la esclavitud en los Estados Unidos Mexicanos. Los esclavos del extranjero que entren al territorio nacional alcanzarán, por este solo hecho, su libertad y la protección de las leyes.

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil

o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Artículo 4o. *El varón y la mujer son iguales ante la ley. Esta protegerá la organización y el desarrollo de la familia [...].*

b) *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007)*⁷

El concepto de violencia de género se empieza a utilizar hace poco más de una década, pues fue en Viena, con motivo de la Conferencia Mundial de los Derechos Humanos (1993) que se introduce como tal. Ésta se refiere a una gama de costumbres y conductas misóginas en contra de niñas y mujeres, que abarca diferentes tipos de comportamientos físicos, emocionales, sexuales, económicos. Generalmente, deriva de normas culturales y sociales que le otorgan poder y autoridad a los hombres sobre las mujeres e incluye actos de diversos grados de maltrato en el hogar, la familia, el trabajo, los espacios públicos y en la comunidad.

Como puede observarse, a diferencia de las concepciones centradas en los incidentes que suceden en el ámbito familiar, cuando hablamos de violencia basada en el género se hace una clara referencia a una relación de poder: la relación entre los géneros. Así, el énfasis no se ubica en el espacio en que suceden los actos de violencia, sino en que la causa de dichos incidentes reside en una desigual relación de poder.

Es con esta premisa que se elabora la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en adelante Ley General de Acceso aprobada en diciembre de 2006 por el Senado de la República. Así, en el artículo 5 se define la violencia contra las mujeres como: "cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público". De suerte que explícitamente se plantea que la violencia contra las mujeres no solamente sucede en el espacio familiar, doméstico o privado, sino que se reconoce que también acontece en el ámbito público.

Esta Ley establece las bases jurídicas y administrativas que el Estado mexicano (federación, entidades federativas y municipios) debe ejecutar como parte de sus obligaciones en la tutela del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia. En el artículo 6, la ley define como tipos de violencia contra las mujeres la psicológica, la física, la patrimonial, la económica, la sexual y cualesquiera otras que lesionen o dañen su dignidad, integridad o libertad.

Con relación a la obligación del Estado de contar con espacios en los que a las mujeres víctimas de violencia familiar se garantice su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos, la Ley General de Acceso establece en los artículos 8 fracción VI, 49, fracción X, 50, fracción VII y 51 fracción IV que las entidades federativas y los municipios, deben favorecer la instalación y el mantenimiento de refugios para las víctimas y sus hijas e hijos; la información sobre su ubicación será secreta y proporcionarán apoyo psicológico y legal especializado y gratuito.

Asimismo, los artículos 52 fracciones VI y VIII y 54 establecen que las mujeres víctimas de violencia sus hijas e hijos tendrán el derecho de contar con un refugio mientras lo necesiten y que corresponde a éstos: a) velar por la seguridad de las mujeres que se encuentren en ellos; b) proporcionar a las mujeres la atención necesaria para su recuperación física y psicológica, que les permita participar plenamente en la vida pública, social y privada; c) dar información a las víctimas sobre las instituciones encargadas de prestar asesoría jurídica gratuita; d) brindar a las víctimas la información necesaria que les permita decidir sobre las opciones de atención; e) contar con el personal debidamente capacitado y especializado en la materia, y f) todas aquellas inherentes a la prevención, protección y atención de las personas que se encuentren en ellos.

Por su parte, los artículos 55, 56, 57, 58 y 59 del mismo ordenamiento establecen que los refugios deberán ser lugares seguros para las víctimas y deberán contar con los servicios especializados y gratuitos, consistentes en hospedaje, alimentación, vestido y calzado, servicio médico, asesoría jurídica, apoyo psicológico y programas reeducativos integrales a fin de que logren estar en

⁷ Última reforma 2018.

condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada. Capacitación para que puedan adquirir conocimientos para el desempeño de una actividad laboral y bolsa de trabajo, con la finalidad de que puedan tener una actividad laboral remunerada en caso de que lo soliciten. Así mismo, se indica que la permanencia de las víctimas en los refugios no podrá ser mayor a tres meses, a menos de que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo y que, para tal efecto, el personal médico, psicológico y jurídico del refugio evaluará la condición de las víctimas, las cuales en ningún caso estarán en el refugio en contra de su voluntad.

c) *Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*

Acorde con lo previsto en el artículo 65 del citado Reglamento, los refugios para mujeres en situación de violencia familiar serán creados de acuerdo a un Modelo para su funcionamiento y operación establecido por el Instituto Nacional de las Mujeres que contemplará un marco de referencia para la operación, diseño, implementación, seguimiento y evaluación de los refugios para mujeres, sus hijos e hijas en situación de violencia familiar, con una Perspectiva de Género que garantice el acceso a un servicio de atención integral, en términos de los artículos 8, fracción VI; 48, fracción IV; 50, fracción VII; 51, fracción IV; 52, fracciones VI y VIII; 54; 55; 56; 57; 58 y 59 de la Ley.

d) *Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (2006)*⁸

Esta ley mandata acciones que logren en forma efectiva aumentar la libertad y autonomía, promoviendo el empoderamiento de las mujeres y la lucha contra toda discriminación basada en el sexo en los diferentes ámbitos en que se desarrollan; fines que constituyen factores protectores contra la violencia en el espacio público y privado.

Para ello, en el artículo 17 se establece que deben generarse acciones para:

Promover la eliminación de estereotipos establecidos en función del sexo, y adoptar las medidas necesarias para la erradicación de la violencia contra las mujeres.

Estos mismos elementos se indican como objetivos del Sistema Nacional establecido en la Ley. En el artículo 27 se señala que las entidades federativas coadyuvarán a estas tareas, por lo que: "planearán, organizarán y desarrollarán en sus respectivas circunscripciones territoriales sistemas estatales de igualdad entre mujeres y hombres, procurando su participación programática en el Sistema Nacional."

e) *NOM-046-SSA2-2005. Violencia Familiar, Sexual y Contra Las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención (2009)*

Esta norma aplica a instituciones del Sistema Nacional de Salud, así como para los y las prestadoras de servicios de salud de los sectores público, social y privado que componen el Sistema Nacional de Salud. Tiene como objeto: "...establecer los criterios a observar en la detección, prevención, atención médica y la orientación que se proporciona a las y los usuarios de los servicios de salud en general y en particular a quienes se encuentren involucrados en situaciones de violencia familiar o sexual, así como en la notificación de los casos" (NOM046, 2009: 10).

3.- Marco Jurídico Estatal

a) *Constitución Política del Estado de Zacatecas (1998)*⁹

En el Título II Derechos Humanos, artículo 21 de la Constitución del Estado se establece:

En el Estado de Zacatecas todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los Tratados Internacionales de los cuales el Estado Mexicano sea parte, y los señalados en esta Constitución y las leyes que de ella emanen, así como de las garantías para su protección cuya vigencia no podrá suspenderse ni restringirse sino en los casos y mediante los procedimientos que los respectivos ordenamientos determinen.

⁸ Última modificación 2016.

⁹ Última reforma 2018.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales de la materia y la presente Constitución, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia. Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley. Queda prohibida toda forma de discriminación motivada por el origen étnico, nacional o regional, el género, la raza, el color de piel, las características físicas, el idioma, el estado civil, la edad, la profesión, el trabajo desempeñado, la condición social o económica, las discapacidades, las condiciones de salud, el estado de embarazo, las costumbres, las preferencias sexuales, las ideologías o creencias religiosas, la calidad migratoria o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas (CPEZ, 1998: 8).

El artículo 22 por su parte, establece la igualdad entre hombres y mujeres en una forma más amplia y precisa que en el referente nacional:

La mujer y el varón son iguales ante la ley y deben gozar de las mismas oportunidades para el desenvolvimiento de sus facultades físicas e intelectuales, así como de las mismas seguridades para la preservación de su vida, integridad física y moral, y su patrimonio.

Se reconoce la equidad entre los géneros como principio necesario para el desarrollo del pueblo zacatecano. El Estado promoverá este postulado para lograr una sociedad más justa y equitativa, y la ley determinará las facultades y acciones que deban aplicarse para el cumplimiento de este fin (CPEZ, 1998: 9).

b) Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas (2009)¹⁰

Esta ley, según lo previsto en el artículo 2, tiene por objeto: “prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en el Estado, así como establecer la coordinación entre las instancias de la administración pública del estado y los municipios, y los principios, instrumentos y mecanismos que favorezcan su desarrollo y bienestar y garanticen su acceso a una vida libre de violencia”.

En el artículo 7, fracción XX de la misma ley se define a la violencia contra las mujeres como todos los “Actos u omisiones intencionales, aislados o recurrentes, cuyo objetivo es dañar a las mujeres de diferentes maneras y en diversos espacios, independientemente de su edad, y del origen, contenido o significado de la conducta violenta”.

Asimismo, en el artículo 6 se contemplan los principios rectores:

La igualdad jurídica entre la mujer y el hombre; el respeto a la dignidad humana de las mujeres; la no discriminación, y la libertad de las mujeres.

Según lo previsto en el artículo 80, el Estado y los municipios crearán refugios para la atención a las víctimas de violencia, promoverán el establecimiento de mecanismos que permitan proveer de los apoyos necesarios para que los refugios cumplan con su objeto, e impulsarán en el sector social, privado y académico, la creación de refugios en sus ámbitos.

¹⁰Última reforma 2018.

Por otra parte, los artículos 81, 82, 83 y 84 establecen que los refugios son espacios seguros, secretos, temporales y terapéuticos, en donde se brindará a las mujeres víctimas de violencia y a sus hijas e hijos, hospedaje, alimentación, vestido y calzado, además de protección y custodia. La permanencia de las víctimas no podrá ser mayor a tres meses, a menos de que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo. Así mismo, se establece que los refugios deberán contar con el personal debidamente capacitado y especializado para proporcionar los servicios de protección y atención a las víctimas y que en ningún caso podrán laborar personas que hayan sido sancionadas por ejercer alguna forma de violencia contra las mujeres. Por otra parte, se indica que son atribuciones de los refugios: a) aplicar en lo conducente el Programa Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres; b) velar por la seguridad de las personas que se encuentren en ellos; c) dar información a las víctimas sobre las instituciones encargadas de prestar asesoría jurídica gratuita, así como la relativa a la prevención de la violencia, además de aquella que les permita decidir sobre las opciones de atención, y d) las demás que otorgue el Sistema Estatal, la Ley, sus reglamentos y las disposiciones legales aplicables.

c) Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Estado de Zacatecas (2008)¹¹

Este instrumento jurídico destaca en su artículo 40 que, a fin de garantizar el acceso de las mujeres a los derechos sociales, económicos y culturales, y al pleno disfrute de éstos, es necesario “Evaluar permanentemente las políticas de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia de género”. Asimismo, en el artículo 42 se señala que los entes públicos del Estado tendrán entre sus objetivos la eliminación de los estereotipos que fomentan la discriminación y la violencia de género.

d) Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Zacatecas (2016)

En el artículo 8 se establece como uno de sus principios de actuación el relativo al:

Principio de vida libre de violencia: implica que niñas, niños y adolescentes tienen derecho a crecer y desarrollarse en un ambiente social y familiar libre de violencia física o psicológica. La familia, la sociedad y el Estado son corresponsables en el cumplimiento de este principio, respecto a cualquier acto que tenga relación directa o indirecta con el ejercicio de sus derechos. Ningún abuso, ni violación de sus derechos podrá considerarse válido ni justificado por la exigencia del cumplimiento de sus deberes.

Según lo estipula el artículo 9, entre los derechos a ser garantizados en niñas y las adolescentes se encuentran: los derechos a una vida libre de violencia, a la integridad personal y a la protección. Al respecto en el artículo 30 se precisa que: “Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a una vida libre de violencia y a que se resguarde su integridad personal, física y emocional, a fin de lograr las mejores condiciones para favorecer su bienestar y desarrollo integral. De conformidad con este derecho, ni la crianza, educación o corrección puede ser considerada como justificante para tratarlos con violencia”.

Por otra parte, el artículo 31 prohíbe todo tipo de castigo corporal, discriminación en cualquiera de sus formas y la validación del Estado de estas conductas en instancias públicas y privadas; y, además, establece que “los protocolos de atención deberán considerar su edad, desarrollo evolutivo, cognoscitivo y madurez para la implementación de las acciones de asistencia y protección respectivas, así como la reparación integral del daño”.

e) Ley para Prevenir, Atender, Combatir y Erradicar la Trata de Personas en el Estado de Zacatecas (2015)

Esta Ley, acorde con lo señalado en el artículo 1, tiene por objeto:

- I. Prevenir, atender y combatir el delito de trata de personas, conforme a las atribuciones legales conferidas en el marco jurídico correspondiente. Se privilegiará la atención a las mujeres, las niñas, los niños, los adolescentes, las personas con discapacidad y cualquier otro grupo en situación de vulnerabilidad;
- II. Proteger y garantizar el derecho a la vida, la dignidad, la libertad, la integridad, la seguridad jurídica, de las personas en el estado de Zacatecas;

¹¹Última reforma 2013.

- III. Definir las atribuciones de las dependencias públicas del estado y los municipios, de acuerdo a los ámbitos de competencia establecidos en el Marco Legal, encaminadas a prevenir, atender, combatir y erradicar el delito de trata de personas en la entidad, y
- IV. Implementar políticas públicas, programas y acciones de Gobierno, así como suscribir convenios de colaboración.

Aunque no explícita en su redacción su vinculación con la violencia hacia las mujeres establece como víctimas a las niñas, niños, mujeres adolescentes y adultas, y las que migran, viven en extrema pobreza o en condición de calle, indígenas o víctimas de violencia doméstica, entre otros grupos de vulnerabilidad.

En el artículo 28 se establece lo conducente respecto a un Consejo Estatal, como órgano rector para llevar a cabo las funciones de planeación y coordinación de las acciones tendientes a prevenir, atender, combatir y erradicar la trata de personas. El Consejo Estatal según lo prevé el artículo 33 deberá diseñar y supervisar la manera en que funcionan los modelos de asistencia y protección para las víctimas y testigos de los delitos objeto de dicha ley.

f) Reglamento Interior de la Secretaría de las Mujeres (2019)

El Reglamento Interior de la Secretaría de las Mujeres, establece como parte de su estructura orgánica, Subsecretarías y Direcciones, para el auxilio de las funciones establecidas tanto en la *Ley Orgánica para la Administración Pública del Estado de Zacatecas*, como en la *Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas* y la *Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Zacatecas*.

Entre ellas, el artículo 36 del Reglamento Interior, prevé un Refugio para mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, cuyas atribuciones son las siguientes:

- I. Implementar el modelo de Refugio para la atención a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos;
- II. Guardar la confidencialidad respecto de la ubicación del Refugio, y los datos de las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos a las que se les brinde atención;
- III. Coordinar, dirigir y supervisar al personal del Refugio, con la finalidad de que su actuación se apegue a la normatividad internacional, nacional y estatal aplicable;
- IV. Supervisar que el personal actúe y se conduzca con apego a los principios de legalidad, eficiencia, eficacia, profesionalismo, honradez, imparcialidad, no re victimización, respeto de los derechos humanos de las mujeres y perspectiva de género, en el desempeño de su cargo;
- V. Realizar acciones de coordinación y de gestión para la atención integral y especializada de mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos;
- VI. Brindar acompañamiento y atención jurídica, psicológica, de trabajo social, médica, seguridad y protección a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos;
- VII. Brindar hospedaje, alimentación, vestido y calzado a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos;
- VIII. Diseñar e implementar planes de seguridad, de referencia y seguimiento en la atención y protección de mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, acorde a los criterios nacionales e internacionales en la materia;
- IX. Informar a las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, a las que se les brinde atención y protección, sobre los derechos que asisten a las víctimas;
- X. Brindar a las mujeres víctimas de violencia herramientas para propiciar su autonomía;
- XI. Proporcionar acompañamiento a las mujeres víctimas de violencia para el desarrollo de un proyecto de vida;
- X. Participar en los programas de capacitación y formación profesional con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género, a efecto de que el personal que brinde la atención cuente con la debida especialización;
- XI. Implementar el modelo de contención para el personal del Refugio;
- XII. Registrar los datos sobre mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos en el Banevim;

- XIII. Llevar el control y registro administrativo de las atenciones y protección que se brinden a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, así como su seguimiento, y
- XIV. Las demás que le asigne la Subsecretaria de los Derechos de las Mujeres y la Secretaria.

III. Marco Conceptual.

Diversos autores coinciden en conceptualizar la violencia como un fenómeno multidimensional, que se desarrolla en ámbitos públicos y privados, que considera distintos tipos y modalidades, así como variables relacionadas, motivos, agentes involucrados (individuos que la padecen y los que la provocan) y relaciones entre los mismos (Massolo, 2005; Buvinic, Morrison y Shifter, 1999).

Arriagada (2000), añade que la violencia y sus aspectos conexos, como la agresión y la frustración, obedecen a un complejo conjunto de elementos psicológicos, sociales y culturales. De ahí que en algunas sociedades la violencia pasa a ser una manera aceptable de resolver los problemas, en tanto que los estereotipos de género legitiman el uso de la violencia como una forma de control de las mujeres por parte de los hombres.

Como ya fue mencionado, la violencia contra las mujeres es un problema de relaciones de poder, producto de la subordinación de género que existe a nivel social. De esta forma, aunque asumimos que la violencia no es causal ni coyuntural, sino estructural, se trata de un fenómeno que tiene distintas dimensiones, y que es necesario analizar en su complejidad, tanto en las instituciones como en las prácticas sociales, como manifestación del poder de los hombres sobre las mujeres.

La perspectiva de género se enfoca a solucionar estos desequilibrios. Acorde con lo previsto en el artículo 5, fracción IX de la Ley General de Acceso, se define como una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género.

Así, la perspectiva de 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 tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones. Con este enfoque se delinea este Modelo de atención integral y protección a las mujeres víctimas de violencia sus hijas e hijos.

IV. Lineamientos del Modelo de atención integral y protección a las mujeres víctimas de violencia sus hijas e hijos.

1. Definiciones

Con la finalidad de que el personal profesional que preste sus servicios, cuente con bases conceptuales estandarizadas, se conforma este apartado el cual se basa prioritariamente en el marco normativo que atiende la violencia contra las mujeres y desde una perspectiva de género.

a) Abuso sexual

Modalidad de la violencia sexual contra las mujeres, niñas y niños. Consiste en la imposición de un acto sexual, erótico o erótico-sexual, sin el propósito de llegar a la cópula, o forzar a una persona a observar o ejecutar un acto sexual.¹²

b) Agresor/a

La Ley General de Acceso lo define como la persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.¹³

c) Albergue

¹² Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, p. 50.

¹³ Artículo 5, fracción VII.

Establecimiento que otorga servicios y apoyos a personas en condiciones de vulnerabilidad para que puedan integrarse socialmente a través de una actividad productiva sin establecer una dependencia institucional permanente.¹⁴

d) Ámbito privado

Espacio vinculado a la familia donde las mujeres tienen un papel protagónico, aunque poco valorado socialmente.¹⁵

e) Ámbito público

Espacio que se relaciona con la producción y la política; lugar donde se definen las estructuras socioeconómicas y tradicionalmente masculino.¹⁶

f) Atención médica especializada

Servicios médico-quirúrgicos, psicológicos, farmacéuticos y hospitalarios para la detección, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de mujeres víctimas de violencia. Las fases de atención pueden variar según el tipo y magnitud de la agresión sufrida y la valoración clínica integral de cada caso en particular.¹⁷

g) Autonomía

Capacidad de los individuos y de los pueblos de gobernarse o determinarse a sí mismos. Es un estado de independencia y libertad que dota a cada individuo de sus propias normas o criterios internos de decisión y actuación.¹⁸

h) Autonomía femenina

Capacidad de realizar actividades y tomar decisiones sin requerir del consentimiento de otras personas, especialmente de una autoridad familiar masculina, como esposo, padre, hijos o hermanos mayores.¹⁹

i) Casa de emergencia

Centros que prestan protección a las mujeres víctimas de violencia de género, sus hijas e hijos. La acogida es inmediata y de corta estancia -de dos a tres días-, según sea el caso, mientras se estudia su situación y se localiza a su red social de apoyo o se planea su ingreso a un refugio. Cuentan con personal especializado multidisciplinario para dar atención durante las 24 horas los 365 días del año.²⁰

j) Casa de transición

Espacios habitacionales temporales para las mujeres que egresan de un refugio y son usados cuando el riesgo se ha reducido lo suficiente, pero las víctimas carecen de una vivienda que les posibilite su adaptación a las actividades de la comunidad.²¹

k) Derechos humanos de las mujeres

Los Derechos Humanos de las Mujeres son definidos por la Ley General de Acceso²² como parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém Do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia.

¹⁴ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. p. 50.

¹⁵ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. p. 50.

¹⁶ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. p. 50.

¹⁷ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. p. 51.

¹⁸ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. p. 50.

¹⁹ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. p. 51.

²⁰ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. p. 51.

²¹ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. p. 51.

²² Artículo 5, fracción VIII.

La importancia de los derechos humanos radica en que su finalidad es proteger la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la integridad de cada persona frente a la autoridad. En virtud de que su única base es la condición propia de las personas, los derechos humanos son:

- Universales, porque pertenecen a la humanidad en su totalidad;
- Inherentes a cada persona;
- Históricos, porque son resultado de la progresiva toma de conciencia de los seres humanos respecto de sus derechos y conquistas frente al abuso de poder público y privado.

• **Derecho a la educación**

Según lo previsto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos "... La educación que imparta el Estado tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la patria y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia... El criterio que orientará a la educación se basará en los resultados del progreso científico, luchará contra la ignorancia y sus efectos, las servidumbres, los fanatismos y los prejuicios."²³

Es necesario que los contenidos educativos se estructuren de acuerdo con las diferencias, tanto geográficas como culturales, así como con las necesidades específicas de las mujeres. Necesitamos una educación que promueva el desarrollo intelectual y emocional, así como el respeto a los derechos humanos. Tenemos derecho a:

- Que las mujeres de todas las edades recibamos educación que no sea discriminatoria y que promueva los valores de la solidaridad, la equidad y el respeto.
- Alcanzar niveles educativos cada vez más altos.
- Recibir capacitación que permita ampliar nuestras posibilidades de desarrollo laboral.

• **Derecho a la Salud**

"Toda persona tiene derecho a la protección de la salud..."²⁴

La esperanza de vida ha aumentado en los últimos decenios. A pesar de ello, algunas enfermedades como el cáncer cervicouterino y de mama constituyen un grave problema de salud. En nuestro país muchas mujeres de zonas urbanas y rurales, especialmente de poblaciones marginadas, enfrentan grandes dificultades para recibir atención médica y, cuando se les proporciona, ésta suele ser deficiente. La salud, tanto física como mental, es uno de nuestros derechos más importantes. Para un pleno bienestar físico, emocional, mental y social tenemos derecho a:

- Contar con servicios de salud accesibles y de buena calidad.
- Que los servicios de salud brinden atención integral que tome en cuenta las diferencias biológicas, médicas, psicológicas, laborales y económicas.
- Que la información sobre los servicios de salud que recibimos tomen en cuenta nuestra condición de género.
- Que en todas las instancias y programas de gobierno se incorporen estudios e investigaciones relacionados con la salud de las mujeres.
- Contar con una alimentación balanceada que permita nuestro desarrollo pleno.

• **Derechos sexuales y reproductivos**

"Toda persona tiene derecho a decidir de manera libre, responsable e informada sobre el número y el espaciamiento de sus hijos..."²⁵

Las principales causas de muerte de mujeres entre los 15 y 64 años son enfermedades relacionadas con el aparato reproductivo, sin embargo, la situación se agudiza entre las mujeres de escasos recursos y con menos posibilidades de acceso a información y a servicios de salud adecuados. En relación con la transmisión del virus de inmunodeficiencia adquirida (VIH/sida), las mujeres presentan una gran vulnerabilidad por las condiciones de desigualdad económica, social y cultural que viven frecuentemente respecto de sus parejas. Esto hace que se encuentren en relaciones de dependencia, lo que dificulta tomar medidas preventivas tales como el uso del condón. Las mujeres necesitan

²³ Artículo 3, CPEUM.

²⁴ Artículo 4, párrafo cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

²⁵ Artículo 4, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

aprender que es posible separar la sexualidad de la reproducción. Para el desarrollo pleno de la sexualidad, se tiene derecho a:

- La información y la educación sexuales.
- Ejercer la sexualidad responsablemente.
- Decidir por propia elección la maternidad.
- Elegir libre e informadamente sobre la utilización de anticonceptivos.
- No sufrir violencia sexual.

• **Derecho a una vida sin violencia**

“La Federación, las entidades federativas y los municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias, expedirán las normas legales y tomarán las medidas presupuestarias y administrativas, para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia [...]”²⁶

Tener una vida libre de violencia es un derecho humano de las mujeres reconocido por las leyes nacionales e internacionales. Entre estas últimas, destacan las Convenciones sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer y la Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. En México, la mayor parte de las entidades federativas cuenta con leyes de prevención y atención de la violencia intrafamiliar, y a partir de febrero de 2007, dispone también de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Ésta consigna la responsabilidad del Estado mexicano de proteger a las mujeres de los tipos de violencia que las amenazan, principalmente a niñas y mujeres adultas mayores. Además, asienta las bases legales sobre cómo se coordinarán las dependencias federales y los tres órdenes de gobierno para conjuntar esfuerzos, instrumentos, servicios y políticas con el propósito de prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en todo el territorio nacional.

• **Derecho al trabajo**

“Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil, al efecto se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo conforme a la ley...Las mujeres durante el embarazo no realizarán trabajos que exijan un esfuerzo considerable y signifiquen un peligro para su salud en relación con la gestación... Para trabajo igual debe corresponder salario igual, sin tener en cuenta sexo ni nacionalidad...”²⁷ Persiste la discriminación laboral contra las mujeres y es común que se exija a las aspirantes a un puesto, un certificado de no gravidez para ocupar una plaza laboral. Para la igualdad en el ámbito laboral tenemos derecho a:

- Recibir salario justo e igual al que perciben los hombres por el mismo trabajo.
- Que hombres y mujeres tengan horarios laborales justos, que les permitan compartir equitativamente las responsabilidades familiares, lo cual debe incluir los permisos y las licencias por maternidad y paternidad.
- Trabajar sin que importe el estado de embarazo, nuestro estado civil o cualquier otra condición especial.
- Que no se discrimine para ocupar puesto alguno por el hecho de ser mujeres.

• **Derecho al desarrollo**

“El estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, permanencia y equidad al crecimiento de la economía...”²⁸

En el mundo hay más de 1 300 millones de personas en condiciones de pobreza. En los últimos diez años, el número de mujeres que viven en esta situación aumentó hasta alcanzar 70 por ciento de la cifra antes mencionada, dando lugar a lo que se conoce como ‘feminización’ de la pobreza. Sólo uno por ciento de la propiedad de la riqueza mundial está en manos de las mujeres. La desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres es una barrera que impide el desarrollo pleno de la humanidad. Para un desarrollo con justicia económica se tiene derecho a:

- La distribución equitativa de bienes, patrimonios, ingresos y servicios.

²⁶ Artículo 2, Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

²⁷ Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

²⁸ Artículo 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

- Igualdad de oportunidades para obtener recursos económicos y la propiedad de la tierra.
- Una vida digna y con bienestar.
- Que se reconozca y valore la contribución de las mujeres al desarrollo económico.

- **Derecho a la participación política**

“Son derechos de la ciudadanía: I. Votar en las elecciones populares; II. Poder ser votada en condiciones de paridad para todos los cargos de elección popular, teniendo las calidades que establece la ley...”²⁹

La posibilidad de elegir a un gobernante o ser elegida para gobernar son atributos de la ciudadanía que las mujeres han ido ganando a lo largo de la historia. Sin embargo, el número de mujeres en puestos de elección popular todavía es muy limitado. Debemos aspirar a la ciudadanía plena, a través de una intensa y consciente participación. Para conseguir esto, tenemos derecho a:

- Participar activamente y de manera equitativa en las instituciones gubernamentales, la administración pública, los órganos legislativos y los tribunales judiciales.
- Tomar decisiones en igualdad de condiciones que los hombres, tanto en el ámbito privado como en el público.
- Recibir capacitación para fomentar el liderazgo de las mujeres.

- **Derecho a un Medio Ambiente Sano**

“... Bajo criterios de equidad social y productividad se apoyará e impulsará a las empresas de los sectores social y privado de la economía, sujetándolos a las modalidades que dicte el interés público y al uso, en beneficio general, de los recursos productivos, cuidando su conservación y el medio ambiente...”³⁰

Las mujeres desempeñamos un papel muy importante en el manejo y la conservación de los recursos naturales y el medio ambiente. La crisis ambiental actual se debe a un modelo de desarrollo que no está cuidando los recursos naturales. La degradación ambiental tiene efectos negativos sobre la salud, el bienestar y la calidad de vida de la población. Para un medio ambiente sano se tiene derecho a:

- Educación y capacitación en el manejo adecuado de los recursos naturales y en la conservación del medio ambiente, aire no contaminado, agua limpia, alimentos no tóxicos, entre otros.
- El uso de tecnología adecuada que no implique peligro para la salud y la vida del planeta.
- Participar en los planes de ordenamiento ecológico territorial.
- Que en las políticas de desarrollo se incluya la perspectiva de género.
- Participar en la toma de decisiones en políticas públicas para alcanzar un medio ambiente sano.

- **Derecho a la información**

“La manifestación de las ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa, sino en el caso de ataque a la moral, los derechos de terceros; el derecho a la información será garantizado por el estado”.³¹

Los medios de comunicación, como la televisión, la radio, periódicos y revistas, influyen en la vida diaria de las personas y en sus modos de vida; pueden promover estilos que proyectan imágenes discriminatorias hacia las mujeres. Para el uso democrático de los medios de comunicación tenemos derecho a:

- Información.
- La libre expresión.
- Tener las mismas oportunidades que los hombres.

²⁹ Artículo 35 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

³⁰ Artículo 25 séptimo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

³¹ Artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

- Que no se promueva en los medios de comunicación ningún tipo de violencia contra las mujeres.
- Contar con espacios en los medios de comunicación para difundir información sobre nuestros derechos.
- Construir una cultura de la equidad.³²

l) Desigualdad de género

Distancia o asimetría social entre mujeres y hombres. Históricamente, las mujeres han estado relegadas a la esfera privada, lo que ha limitado su acceso a los recursos, a los cargos de decisión, a un empleo remunerado equitativo, y a que sean tratadas de forma discriminatoria, entre otros efectos. La desigualdad de género se expresa en indicadores económicos, sociales y políticos.³³

m) Discapacidad

Deficiencias de tipo físico, mental o sensorial, de naturaleza permanente o temporal, que limitan la capacidad para realizar una o más actividades de la vida diaria y que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.³⁴

n) Discriminación contra las mujeres

Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra (CEDAW, 1979: artículo I).³⁵

o) División sexual del trabajo

Se origina y justifica en la diferencia sexual de mujeres y hombres (biológica y reproductiva). Alude a la atribución diferencial y convencional de las capacidades y destrezas de mujeres y hombres y, consecuentemente, a la distribución de distintas tareas y responsabilidades en la vida social. Por ejemplo, suele asignarse al hombre el rol de “proveedor” de familia y a la mujer el de “reproductora”, responsable del hogar y la crianza de los hijos.³⁶

p) Empoderamiento de las mujeres

Es un proceso en que las mujeres transitan de una situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión, a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, que se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.³⁷

q) Estereotipos

Creencias sobre colectivos humanos que se construyen y comparten en y entre grupos dentro de una cultura determinada. Los estereotipos sólo llegan a ser sociales cuando son compartidos por un gran número de personas dentro de grupos o entidades sociales, por ejemplo, comunidad, sociedad, país. Se trata de definiciones simplistas usadas para discriminar a las personas a partir de convencionalismos que no toman en cuenta sus características, capacidades y sentimientos de manera analítica³⁸.

r) Feminismo

Movimiento que busca la emancipación de la mujer en su sentido pleno y no únicamente como adquirente de derechos, como en el sufragismo. Más que hablar de un movimiento feminista, se

³² Instituto Nacional de las mujeres. Dirección General de Planeación/Dirección de Capacitación y Desarrollo de Metodologías http://www.sct.gob.mx/fileadmin/_migrated/content_uploads/Derechos_Humanos_de_las_Mujeres.pdf.

³³ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 52.

³⁴ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 52.

³⁵ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 52.

³⁶ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 52.

³⁷ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 52.

³⁸ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 52.

trata de un amplio conjunto de grupos y expresiones sociales y teóricas que, desde distintas posturas políticas, luchan por erradicar la discriminación y la desigualdad de las mujeres.³⁹

s) Hogar

Un grupo de personas con relaciones de parentesco o sin ellas, que comparten la residencia y el consumo.⁴⁰

t) Hostigamiento sexual

Toda acción o comportamiento dirigido a manipular, coaccionar o chantajear a personas del sexo opuesto o del mismo sexo para obligarlas a aceptar proposiciones de tipo sexual. El hostigamiento sexual es ofensivo, incómodo o humillante y atenta contra la dignidad de las personas. Se presenta con recurrencia en el ámbito laboral y educativo, y suele afectar más a las mujeres. Sus principales consecuencias se reflejan en un bajo desempeño laboral y educativo, entre otras. Los hombres también pueden padecerlo y, por supuesto, tienen el mismo derecho que las mujeres a la protección de su dignidad.⁴¹

u) Medicina tradicional

Es la suma total de conocimientos, habilidades y prácticas basados en teorías, creencias y experiencias oriundas de culturas diferentes, y usadas para el mantenimiento de un buen estado de la salud, así como en la prevención, diagnosis o tratamiento de enfermedades físicas o mentales.⁴²

v) Modalidades de la violencia

Las modalidades de la violencia contra las mujeres son:

- **Violencia familiar.** Es cualquier acto u omisión de agresión o discriminación intencional, dirigido a dominar, controlar, limitar, humillar, acosar o excluir de manera física, verbal, psicológica, sexual, económica o patrimonial, a las mujeres, independientemente de la cantidad o continuidad de dichas conductas, dentro o fuera del domicilio familiar o conyugal. Se ejerce por las personas que tienen o han tenido algún vínculo de índole familiar con la víctima, parentesco por consanguinidad, afinidad o civil; tutela o curatela; matrimonio, concubinato, o bien, que tengan o hayan tenido alguna relación afectiva o sentimental de hecho.⁴³
- **Violencia laboral o docente.** Es cualquier acto u omisión de agresión o discriminación intencional dirigido a dominar, controlar, limitar, humillar, acosar, explotar o excluir de manera física, verbal, psicológica, sexual, económica o patrimonial, a las mujeres, dentro del desempeño de un trabajo, o de un centro o institución cuya finalidad sea la educación, el deporte o la promoción, enseñanza o desarrollo de la cultura, independientemente de la cantidad o continuidad de dichas conductas, que dañan la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de las víctimas e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica.⁴⁴
- **Violencia en la comunidad.** La violencia en la comunidad es cualquier acto u omisión, aislado o recurrente, individual o colectivo, de agresión o discriminación, dirigido a dominar, controlar, limitar, humillar, acosar, excluir, degradar, dañar o atentar, de manera física, verbal, psicológica o sexual, a las mujeres. Se puede manifestar en la vía pública, calles, transporte público, áreas públicas que la gente utilice, entre otros, para traslado, paseo, trámites, esparcimiento, descanso u estancia transitoria, y en general, en cualquier ámbito público.⁴⁵

³⁹ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 52.

⁴⁰ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 52.

⁴¹ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 53.

⁴² Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 53.

⁴³ Artículo 11 Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas.

⁴⁴ Artículo 12 Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas.

⁴⁵ Artículo 13 Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas.

- **Violencia institucional.** La violencia institucional es cualquier acto u omisión de agresión o discriminación, independientemente de su cantidad o continuidad, dirigido a dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos fundamentales de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar las diferentes formas de violencia. Se ejerce por las personas que sean servidores públicos de cualquier dependencia, entidad u organismo público autónomo del sector público federal, estatal o municipal⁴⁶.
- **Violencia feminicida.** La violencia feminicida es la forma extrema de violencia contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público o privado, conformada por el conjunto de conductas que pueden conllevar impunidad social e institucional, puede culminar en homicidio o en otras formas de muerte violenta de mujeres.⁴⁷

w) Órdenes de protección

Son las medidas cautelares o precautorias de urgente aplicación, necesarias para salvaguardar la integridad física y psíquica de las mujeres que son víctimas de cualquier tipo y modalidad de violencia. Estas pueden ser según la Ley General de Acceso o sus homologas en las entidades federativas: de emergencia, preventivas y de naturaleza civil y familiar.

Tienen como finalidad dar apoyo, cuidado, defensa y protección para evitar el riesgo inmediato de nuevos actos de violencia contra la mujer que las solicita y evitar daños mayores.⁴⁸

x) Perspectiva de género

Visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género, como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el sexo. Promueve la igualdad entre los sexos a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde mujeres y hombres tengan el mismo valor, igualdad de derechos y oportunidades para el uso de recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.⁴⁹

y) Plan de seguridad

Conjunto de acciones orientadas a prevenir un evento de violencia y/o a asegurar la integridad de la víctima y la de sus hijas e hijos.⁵⁰

z) Redes de apoyo

Conjunto de relaciones interpersonales que hace posible la vinculación con personas del entorno y permiten mantener o mejorar su bienestar material, físico y emocional.⁵¹

aa) 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 permanente. En algunas leyes a los refugios se les llaman albergues, como en los Sistemas Estatales para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).⁵²

No obstante, la Ley General de Acceso, así como la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas, en adelante Ley de Acceso para el Estado de Zacatecas, señalan las características del refugio como un espacio confidencial, seguro, temporal, gratuito y

⁴⁶ Artículo 14 Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas.

⁴⁷ Artículo 15 Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas.

⁴⁸ Aplicación Práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia Contra Las Mujeres. Protocolos de actuación para Michoacán. 2ª Edición, revisada, integrada y aumentada. Agosto 2012.

⁴⁹ Artículo 5, fracción IX de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

⁵⁰ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pág. 53.

⁵¹ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pág. 53.

⁵² Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pág. 22.

terapéutico donde se prestan servicios especializados y atención integral a las víctimas de violencia (mujeres, sus hijas e hijos), quienes pueden permanecer por tres meses o más tiempo, según las necesidades del caso. Su estadía tiene el propósito de que se recuperen y equilibren su estado emocional para que tomen decisiones.⁵³

Los servicios de un refugio comprenden servicios especializados, protección, hospedaje, alimentación, vestido y calzado, durante las 24 horas los 365 días del año, con personal profesional que asegura que 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 Mujeres.⁵⁴

Por último, 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”. Según esta norma, los refugios se crean para atender la violencia extrema hacia las mujeres.⁵⁵

bb) Roles de género

Son conductas estereotipadas que pueden modificarse, puesto que son tareas o actividades que se tiene la expectativa que realice una persona por el sexo al que pertenece. Por ejemplo, tradicionalmente se ha asignado a los hombres roles de políticos, mecánicos, jefes, etcétera., es decir, roles productivos; y a las mujeres roles reproductivos, que son los relacionados con las actividades que desarrollan en lo privado, en hogar, por ejemplo, maestras, enfermeras, etcétera.⁵⁶

cc) Servicios médicos especializados

Unidades médicas ubicadas dentro de clínicas u hospitales o en centros dedicados a la atención exclusiva de las mujeres, en particular en lo referente a la atención a la violencia familiar, sexual y contra las mujeres.

Cuentan con personal especializado en la atención a mujeres víctimas de violencia, de psicología, enfermería y trabajo social y un sistema ágil de referencia y contrarreferencia a otras unidades de salud que ofrezcan otras especialidades. Mantienen un vínculo estrecho con unidades de procuración de justicia y una red de instituciones y organizaciones y refugios para que las mujeres reciban una atención integral.⁵⁷

dd) Sexo

Alude a las diferencias y características biológicas, anatómicas, fisiológicas y cromosómicas de los seres humanos que los distinguen como hombres y mujeres.⁵⁸

ee) Sistema patriarcal

Término utilizado para definir la ideología y estructuras institucionales que mantienen la opresión de las mujeres. Es un sistema que se origina en la familia dominada por el padre, estructura que a su vez se reproduce en todo el orden social y es sostenida por las instituciones de la sociedad política y civil. Parte de la función de esas estructuras es promover el consenso para mantener ese orden social, económico, cultural, religioso y político, que determina que el grupo de las mujeres siempre está subordinado al de los hombres.⁵⁹

⁵³ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en sus artículos 8, 57 y 58; Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Zacatecas en sus artículos 81 y 84.

⁵⁴ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en sus artículos 60, fracción III Y 65 del Reglamento de Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

⁵⁵ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 23.

⁵⁶ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 53 y 54.

⁵⁷ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 54.

⁵⁸ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 54.

⁵⁹ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 54.

ff) Tráfico ilícito de migrantes

Actividad que tiene por fin facilitar el cruce de personas a través de las fronteras sin cumplir los requisitos legales o administrativos y de la cual se obtiene, directa o indirectamente, un beneficio financiero o de otra índole. El tráfico de personas tiene como propósito traspasar fronteras por medio de un pago hecho por la persona migrante, quien establece un contacto directo con el traficante. La relación entre migrante y traficante termina una vez cumplido el traslado; en su mayoría se trata de hombres. En general se trata de un traslado con un alto riesgo para la vida y la salud física de las y los migrantes.⁶⁰

gg) Trata de personas

Se define así a la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, como el rapto, fraude, engaño, abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluye, la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, trabajos o servicios forzados, esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos.⁶¹

La trata ocurre mediante un engaño, coerción o amenaza; puede suceder tanto al interior de un país o bien en el ámbito internacional. La relación entre víctima y tratante se prolonga durante la explotación, y las principales víctimas son mujeres, niñas y niños.

hh) Víctima

La mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia.⁶²

ii) Víctima indirecta

Integrantes del grupo familiar que son testigos de la violencia de género que se inflige contra sus madres, hermanas y otras mujeres de su familia; por ejemplo, las hijas e hijos.⁶³

jj) Víctimas de violencia

Son las mujeres sin distinción de edad a quienes se les inflige cualquier tipo de violencia y son objeto del tipo de atención que brindan los refugios. El término víctima suele usarse de diferente manera: sobreviviente de violencia, mujer en situación de violencia y mujer maltratada, entre otras⁶⁴. Las expresiones "víctima" y "sobreviviente" han sido objeto de un debate discursivo; hay quien sugiere evitar el término "víctima", porque supone pasividad, debilidad y vulnerabilidad intrínseca y no reconoce la capacidad de recuperación y el poder de acción de las mujeres. Para otros, "sobreviviente" no es el término más adecuado porque niega el sentido de victimización experimentado por las mujeres que han sido objeto de un delito violento. Sin dejar de reconocer la importancia de esta discusión, en este documento se utilizará "víctima" conforme se establece en la Ley General de Acceso, incluyendo en esta acepción a las hijas y los hijos de las mujeres violentadas, así como todas las personas que la atestiguan.

kk) Violación

Suele definirse como la penetración sexual por la fuerza en el cuerpo de una persona. Algunos códigos se refieren solamente al pene y al orificio vaginal; otros a cualquier instrumento y orificio del cuerpo.⁶⁵

II) Violencia contra las mujeres

⁶⁰ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 54.

⁶¹ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 54.

⁶² Artículo 5, fracción VI de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia.

⁶³ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 55.

⁶⁴ Artículo 5, fracción VI de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia y Artículo 7, fracción XV de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas.

⁶⁵ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 55.

De acuerdo con la Ley General de Acceso es “cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público”⁶⁶ así como “cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.”⁶⁷

Y de conformidad con la Ley de Acceso del Estado de Zacatecas son “Actos u omisiones intencionales, aislados o recurrentes, cuyo objetivo es dañar a las mujeres de diferentes maneras y en diversos espacios, independientemente de su edad, y del origen, contenido o significado de la conducta violenta”.⁶⁸

La violencia contra las mujeres puede presentarse en una o varias etapas de su ciclo de vida y en diversos ámbitos. Puede experimentarse en uno o varios episodios; sus efectos son inmediatos y acumulativos y, en algunos casos, conllevan el peligro de muerte. Entre sus manifestaciones más comunes está el matrimonio precoz y forzado, los crímenes contra la mujer cometidos en nombre del “honor” y el maltrato a las viudas; el aborto selectivo por sexo, el infanticidio, el abuso sexual, la mutilación genital, el hostigamiento y el acoso en la escuela y el trabajo; la prostitución forzada, la trata y el tráfico, la violencia familiar y feminicida. Los ámbitos de ocurrencia se dividen en vida privada y vida pública que abarcan el ámbito familiar, laboral, docente, comunitario e institucional.

mm) Violencia de género

Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública o privada.⁶⁹

nn) Violencia económica

Cualquier acto u omisión realizado por la persona agresora que afecte la libertad de disponibilidad de recursos económicos de la víctima. Se puede manifestar a través de limitaciones al ingreso o a la disponibilidad de las percepciones económicas, incumplimiento de las responsabilidades alimentarias, exclusión o discriminación en la toma de decisiones financieras o en la disposición de los recursos compartidos sin la voluntad de la víctima.⁷⁰

oo) 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.⁷¹

pp) Violencia física

Cualquier acto u omisión intencional realizado por la persona agresora, que inflija daño o dolor en el cuerpo de la víctima, por medio de la fuerza física o algún tipo de arma, objeto o sustancia, que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas.⁷²

qq) Violencia patrimonial

Cualquier acto u omisión realizado por la persona agresora dirigido a dañar, menoscabar o destruir los bienes, ingresos y valores de la víctima. Se puede manifestar en el apoderamiento, despojo, transformación, sustracción, destrucción, desaparición, retención o distracción de objetos, documentos, bienes, derechos reales, personales, valores, o recursos económicos, que pueden ser comunes o exclusivos de la víctima⁷³.

rr) Violencia psicológica

⁶⁶ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia, Artículo 5, fracción IV.

⁶⁷ Artículo 6, fracción VI.

⁶⁸ Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas, Artículo 7, fracción XX.

⁶⁹ Artículo 1 de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Naciones Unidas, 1994.

⁷⁰ Artículo 9, fracción IV, Ley de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas.

⁷¹ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 23.

⁷² Artículo 9, fracción I de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas.

⁷³ Artículo 9, fracción V de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas.

Cualquier acto u omisión realizado por la persona agresora que dañe la estabilidad psicológica de la víctima y le ocasione trastornos emocionales. Las conductas pueden ser humillación, chantaje, prohibición, coacción, intimidación, insulto, amenaza, marginación, abandono, restricción a la autodeterminación, o limitación de su ámbito de libertad. Dichas conductas pueden conllevar a la víctima a la depresión, aislamiento, alteración de su personalidad o incluso al suicidio.⁷⁴

ss) Violencia sexual

Cualquier acto u omisión realizado por la persona agresora que degrade, dañe o atente contra el cuerpo o la sexualidad de la víctima, que puede consistir en: la imposición mediante la violencia física o psicológica de relaciones sexuales, incluso la ejercida por el cónyuge o la pareja sentimental o afectiva; la explotación o comercio sexual; el acoso u hostigamiento sexuales; la mutilación genital femenina; el empleo de mujeres sin su consentimiento, y de niñas, en pornografía; los delitos contra la libertad sexual e integridad de las personas, señalados en el Código Penal para el Estado, y todos los abusos, agresiones y conductas que atenten o limiten el derecho a la libertad, dignidad, integridad y desarrollo físico y sexual de las mujeres⁷⁵.

2. Objetivos

a) Objetivo general

El Objetivo General del Refugio es brindar protección, atención integral y especializada desde las perspectivas de género y derechos humanos a las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, en situación de riesgo, cuando así lo soliciten y, de esta manera, contribuir a que desarrollen su capacidad para hacer frente a la condición de violencia de género, superarla y facilitar su proceso de empoderamiento, autonomía y libre ejercicio de la ciudadanía.

b) Objetivos específicos

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

3. Principios éticos

- Otorgar el servicio a las mujeres víctimas de violencia sin distinción de etnia, nacionalidad, religión, orientación sexual, clase social, embarazo, lengua, edad, discapacidad y enfermedad, siempre y cuando no requiera de atención especializada ni ponga en riesgo su vida o la de la población residente.
- Informar y solicitar el consentimiento de las víctimas sobre las decisiones que habrán de tomarse en cada etapa de la atención y de las características de los procedimientos. Respetar

⁷⁴ Artículo 9, fracción II de la Ley de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas.

⁷⁵ Artículo 9, fracción III de la Ley de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas.

su opinión o rechazo a cualquiera de las intervenciones contempladas en la estrategia de atención.

- Promover el acceso a la justicia y la igualdad de género en cada una de las intervenciones.
- Referenciar oportunamente los casos de las mujeres con problemas psiquiátricos y/o con discapacidad extrema a la dependencia competente.
- Guardar la confidencialidad y comprometerse a no revelar la ubicación del refugio, así como el del centro de atención que conoce el paradero de la víctima, mediante la firma de la carta compromiso de confidencialidad.
- Proporcionar una atención integral centrada en satisfacer las necesidades de la víctima, con absoluto respeto a sus decisiones y con miras a propiciar su empoderamiento.
- Proporcionar una atención integral de forma cálida y gratuita, sin solicitar favores por los servicios otorgados.
- Mantener la confidencialidad de la información que se produzca al interior del refugio mediante una carta compromiso.
- Proporcionar contención y alternativas de autocuidado al personal de los refugios de manera periódica.
- Evitar procedimientos de mediación o conciliación, por ser inviables en una relación de sometimiento entre el agresor y la víctima.
- Mostrar una actitud gentil, amable y de respeto y empatía hacia la víctima, y evitar emitir juicios discriminatorios y ofensivos sobre su situación durante el proceso de atención.
- Promover de manera interdisciplinaria la evaluación de riesgo, el plan de seguridad, el de referencia y el seguimiento que corresponda al caso.⁷⁶

4. Características del Refugio

- 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 exclusivamente en el refugio.
- Cuenta con la capacidad para atender simultáneamente a 4 familias, cada una compuesta de una mujer con sus hijas e hijos (en promedio tres), cuyos integrantes pueden permanecer por un periodo de hasta 3 meses, a menos de que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo.
- Funciona de manera coordinada con dependencias gubernamentales u organizaciones civiles, y con quienes tengan el primer contacto con las mujeres víctimas de violencia.
- Trabaja con perspectiva de género y enfoque de derechos humanos, ofrece una atención integral, la cual se logra a través de la intervención de médicas, psicólogas, abogadas, trabajadoras sociales y a la participación de instituciones de sectores distintos (salud, educación, trabajo, asistencia social, desarrollo económico, etcétera.).
- 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, traducir esto en un plan de vida libre del maltrato en el entorno familiar.
- 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.
- 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.
- Se brinda a las mujeres sus hijos e hijas: hospedaje, alimentación, vestido y calzado, seguimiento médico y escolar, capacitación y bolsa de trabajo, con la finalidad de que generen las herramientas para incorporarse a la vida económica.
- Ninguna mujer, sus hijas e hijos estarán de manera obligatoria en este espacio.

⁷⁶ Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, INMUJERES, Op. Cit. Pag. 30 y 31.

5. Requisitos y condiciones básicas para brindar atención en los refugios

a) Perfil de la población

Mujeres víctimas de violencia de género mayores de edad, solas o en compañía de sus hijas e hijos menores de 18 años de edad que, previa valoración y referenciación por el Centro de Atención Externa (Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Fresnillo y Zacatecas de Semujer), se encuentren en situación de alto riesgo y carezcan de redes de apoyo.

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

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

b) Ingreso

Las víctimas, previa valoración y referenciación por parte del Centro de Atención Externa, al recibir la solicitud de ayuda, particularmente se debe proporcionar la atención especializada de trabajo social, 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.

Cuando se detecta que las víctimas tienen una problemática severa de enfermedad física, de discapacidad psiquiátrica y/o de adicción, deberán ser canalizadas a las instancias correspondientes (clínicas, hospitales psiquiátricos y centros de desintoxicación, entre otros).

El personal del refugio que reciba a la víctima deberá realizar valoración para determinar su pertinencia que 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, 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.

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

Desde el principio de la intervención, se le explicará a la víctima que su estadía es voluntaria y 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. Se elaborará un expediente por familia, con una cédula por persona.

c) Permanencia

Factores determinantes del periodo de permanencia:

- Por parte del equipo técnico, satisfacer las necesidades de atención inmediata de la víctima y, en su caso, de sus hijas e hijos.
- Proyectar un plan de intervención (reversión de secuelas y daños, terapia, y acompañamiento jurídico).

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

d) 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 víctima
- b) Traslado necesario a otro espacio físico de protección y seguridad
- c) Incumplimiento o violación del Reglamento Interno por parte de la víctima
- 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.

e) Seguimiento

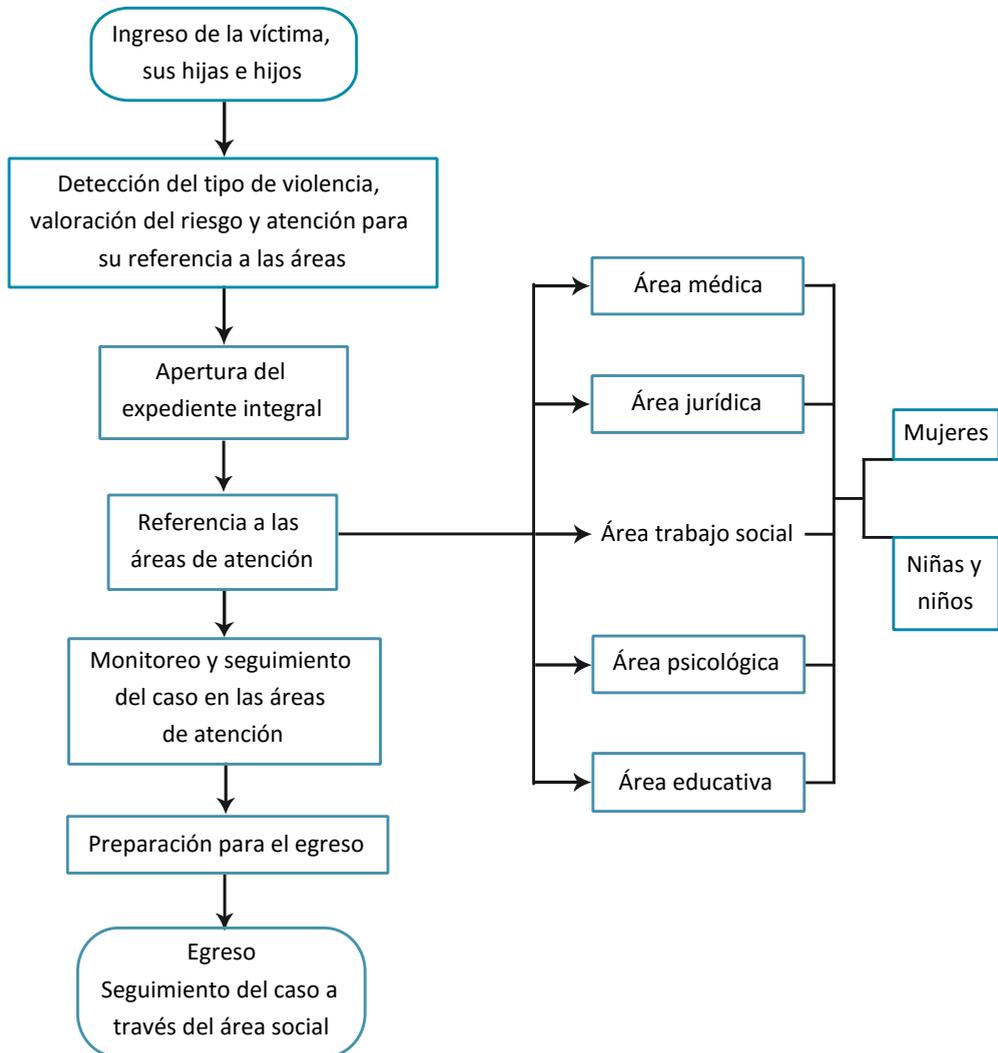
Esta fase tiene como propósito cerciorarse de que la víctima y sus hijas e hijos se encuentran fuera de peligro. Para ello se realizan actividades de seguimiento después del egreso que posibiliten el contacto directo y la verificación de su estado de seguridad.

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

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

Recomendaciones para el seguimiento de casos desde el Refugio.

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

Diagrama I. Ingreso, permanencia, egreso y seguimiento

f) Referencia y Contrarreferencia

Una referencia es una solicitud de una persona que vive violencia y requiere de uno o varios servicios que, por alguna razón, no puede obtener en la institución a la que recurre por primera vez. La oportuna y adecuada referencia es clave para satisfacer totalmente o en gran medida las necesidades de atención de la víctima de violencia. Por ello, es imprescindible contar con un listado (directorio) del conjunto de opciones institucionales que muestren los datos generales de los servicios profesionales de atención a los que la víctima puede acudir de manera certera, como: nombre de la instancia, domicilio, tipo de servicios, horarios de atención, requisitos, datos de contacto, teléfonos y formas de acceso, entre otros puntos.

Por su complejidad, los casos de violencia se ven inmersos en una cadena de referencia, integrada por cada uno de los eslabones participantes (por ejemplo, servicios de atención, instituciones y dependencias públicas) que, en conjunto, forman una Red de Referencia de Casos.

Tipos de referencia de casos

La referencia de casos puede clasificarse por:

- El tipo y grado de violencia vivida, determinado por el grado de daño y necesidades de atención.
- El grado de riesgo que enfrenta la persona cuando es referida, definido por el grado de daño que enfrenta la víctima combinado con la peligrosidad del agresor.
- El grado de atención, determinado por el tipo de atención y la jerarquía de competencia que la institución receptora puede ofrecer de inmediato y con la participación de otras instancias en la resolución de problemas y necesidades del caso.

Contrarreferencia

La contrarreferencia es el procedimiento que siguen las dependencias e instituciones encargadas de brindar otros servicios que pudiera requerir la víctima de violencia para facilitarle su envío-recepción y regreso a este espacio, con el propósito de que tengan atención integral oportuna y de calidad.

g) Expediente integral

Se abrirá un expediente por familia, con una cédula por persona, que contendrá la siguiente documentación:

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

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

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

El resguardo de cada expediente integral debe tenerlo un área relacionada permanentemente con las demás, como puede ser la Dirección o el área de Trabajo Social, y deberá colocarse en un mueble con cerradura, dentro de un lugar seguro y de acceso restringido.

h) Servicios

Se presta atención especializada y servicios de hospedaje, alimentación, vestido y calzado a las víctimas y, en su caso, a sus hijas e hijos, como se define a continuación:

- **Hospedaje:** Habitación por familia destinada al alojamiento e higiene personal de las víctimas durante su estancia.
- **Alimentación:** Desayuno, comida y cena planeadas y coordinadas por una nutrióloga, que elabora también dietas especiales para casos específicos.
- **Servicio de atención a la salud (enfermería):** Para dar seguimiento a las víctimas que estén bajo tratamiento médico.
- **Capacitación:** Para el desempeño de una actividad laboral y bolsa de trabajo.
- **Vestido y calzado:** Cambios de ropa, incluida la interior; zapatos, blancos (toallas, sábanas, etcétera).

V. Áreas de atención especializadas y administrativas

Con base en las funciones que demanda la operación, se requiere un equipo de personal especializado y de apoyo sensible, con conocimiento del tema, con capacidad para trabajar en equipo y de brindar atención diferenciada cuando se trate de mujeres, niñas y niños indígenas.

El equipo se conforma básicamente con:

- 1 directora.
- 1 trabajadora social.
- 1 psicóloga.
- 1 abogada.
- 1 enfermera.
- 1 pedagoga o educadora.
- 1 auxiliar administrativo.
- 1 profesional de la informática.
- 1 traductora de lengua indígena.
- 2 vigilantes.
- 1 chofer.
- 1 persona de intendencia.

La atención abarca las 24 horas del día los 365 días del año, por lo que habrá de preverse la formación de guardias nocturnas, de fin de semana y para los días feriados.

Se deberá contar con espacios delimitados para trabajar de manera individual o grupal con las víctimas, conforme a las necesidades de las áreas especializadas: trabajo social, psicológica, jurídica, médica y educativa. Cada área se coordinará con diversas dependencias de salud, educación, jurídica, social, y todas aquellas que sean necesarias para fortalecer y/o enriquecer la atención de las víctimas.

1. Áreas especializadas

Algunas de las y los profesionales que dan atención a las víctimas pueden manifestar discursos de negación, legitimación, justificación o naturalización de la violencia contra las mujeres, así como los mitos y estereotipos que aún están arraigados en nuestra sociedad y cultura.

Cuando la atención se limita a tratar únicamente las consecuencias del problema y durante ésta se emiten juicios de valor, acusaciones o “regañones”, provoca en las víctimas un estado de conflicto que puede paralizar o anular su capacidad de reacción y la búsqueda de soluciones.

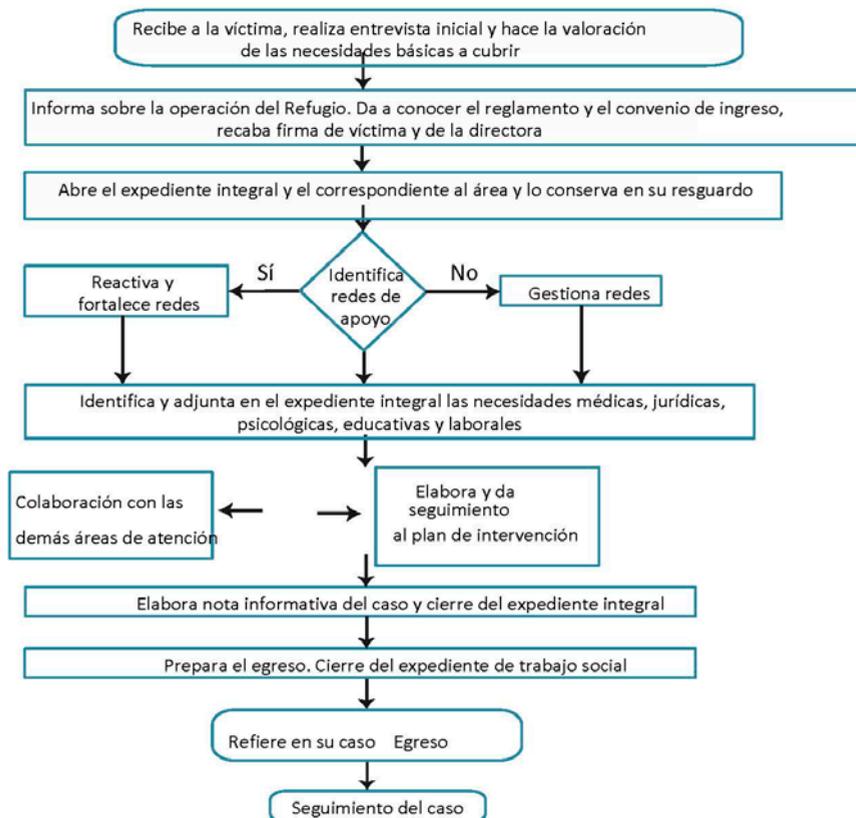
Las probabilidades de recuperación de las víctimas se incrementan si en la atención se considera a la persona, sus relaciones, la comunidad y sociedad en que vive. En ello reside la importancia de utilizar la perspectiva de género y el enfoque de derechos humanos, ya que la combinación de ambos enfoques permite comprender y atender la violencia como un asunto del presente, que exculpa a la víctima y la faculta a tomar decisiones sobre su vida y la de sus hijas e hijos.

a) Área de trabajo social

El primer contacto de la víctima 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, 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, en la medida de lo posible, cuando así se requiera, busca la posibilidad de que cuente con vivienda y una actividad laboral remunerada. También lleva a cabo el seguimiento de la víctima después de su salida del refugio.

Diagrama II. Trabajo Social



b) Área de psicología

Se proporciona acompañamiento terapéutico para reducir el deterioro y los trastornos emocionales causados por la violencia. Durante este proceso se establecen como objetivos que la víctima: a) sea capaz de reelaborar y ordenar el incidente de crisis para recuperarse; b) adquiera habilidades para tomar decisiones; y c) comience su crecimiento como una persona autónoma y con empoderamiento suficiente para afrontar y planear su vida futura (véase Diagrama III).

El servicio se otorga durante la estancia de las víctimas ya sea en la modalidad individual, grupal o ambas. El número de sesiones depende de las necesidades de cada caso. Debido a que comúnmente las mujeres ingresan a este espacio 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 se extiende a las niñas y los niños, quienes se consideran como personas sujetas de derechos (véase Diagrama IV).

Se sabe 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.

Diagrama III. Atención psicológica a población adulta

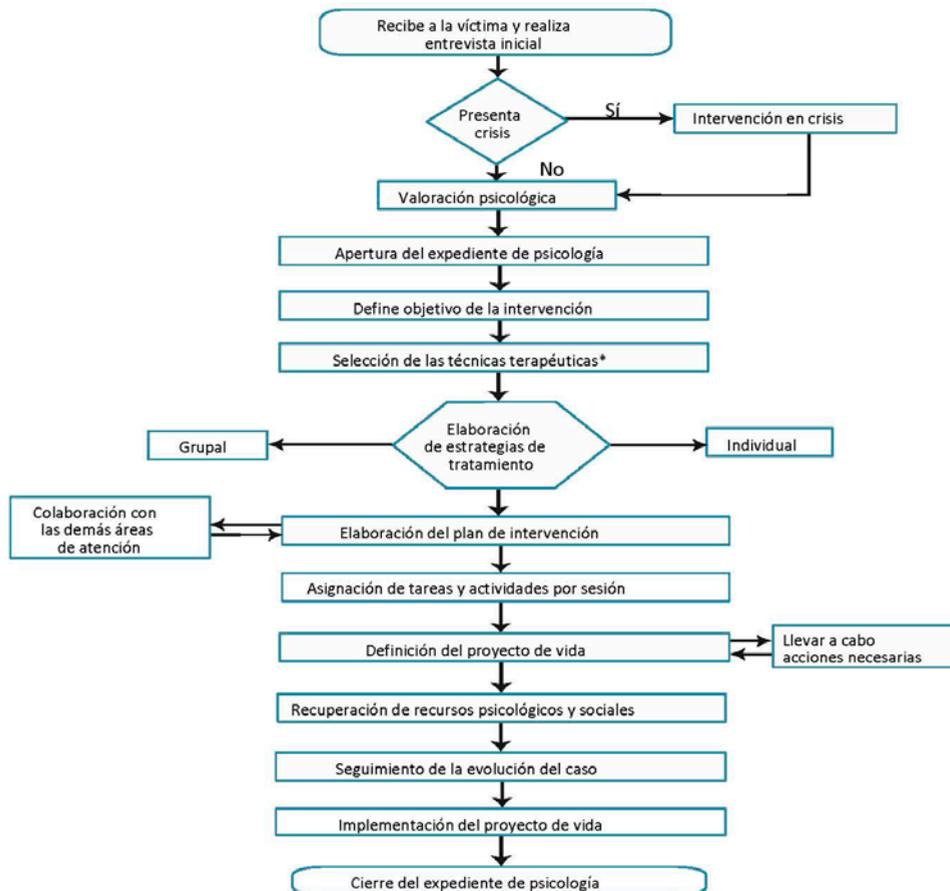
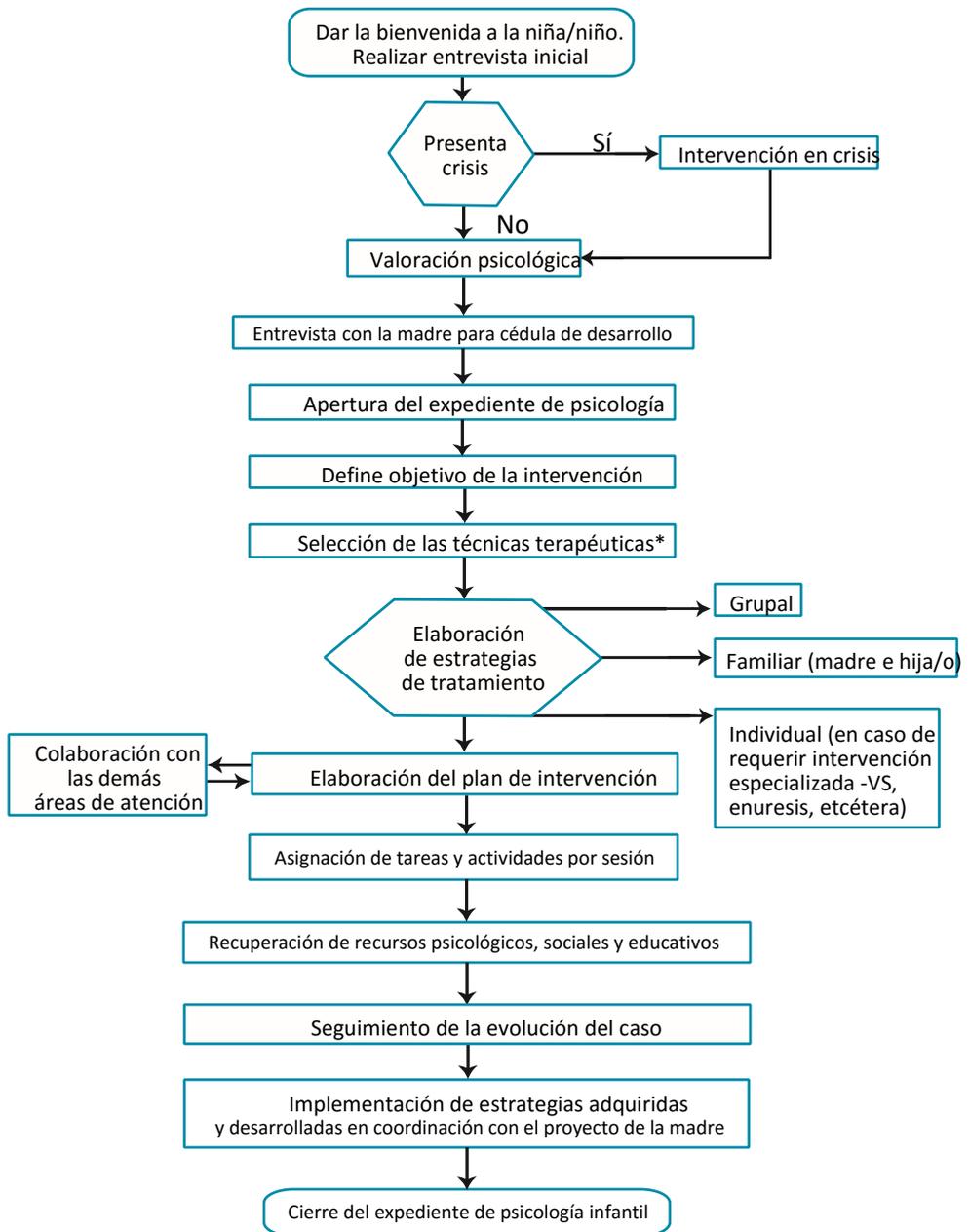


Diagrama IV. Atención psicológica a población infantil



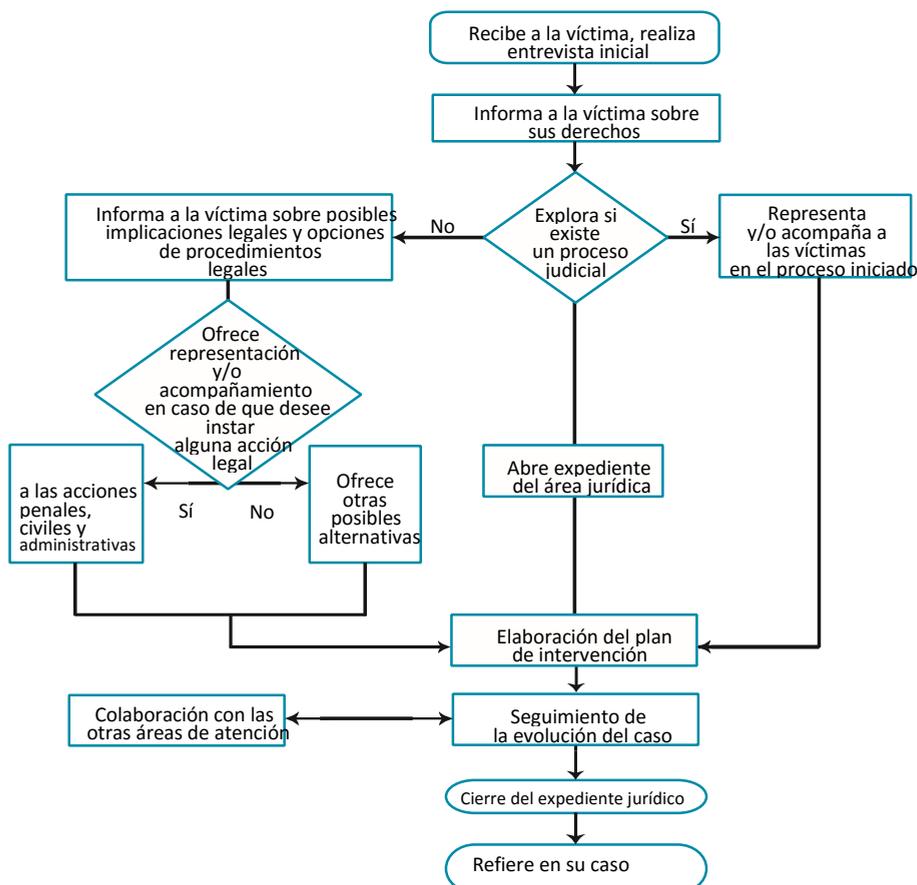
c) Área jurídica

Es el servicio de orientación legal y, en su caso, representación y acompañamiento jurídico a las víctimas, con el fin de garantizarles su derecho de acceso a la justicia en caso de que se deban llevar a cabo procedimientos o procesos judiciales de carácter administrativo, familiar, civil o penal (véase Diagrama V).

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

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

Diagrama V. Atención jurídica



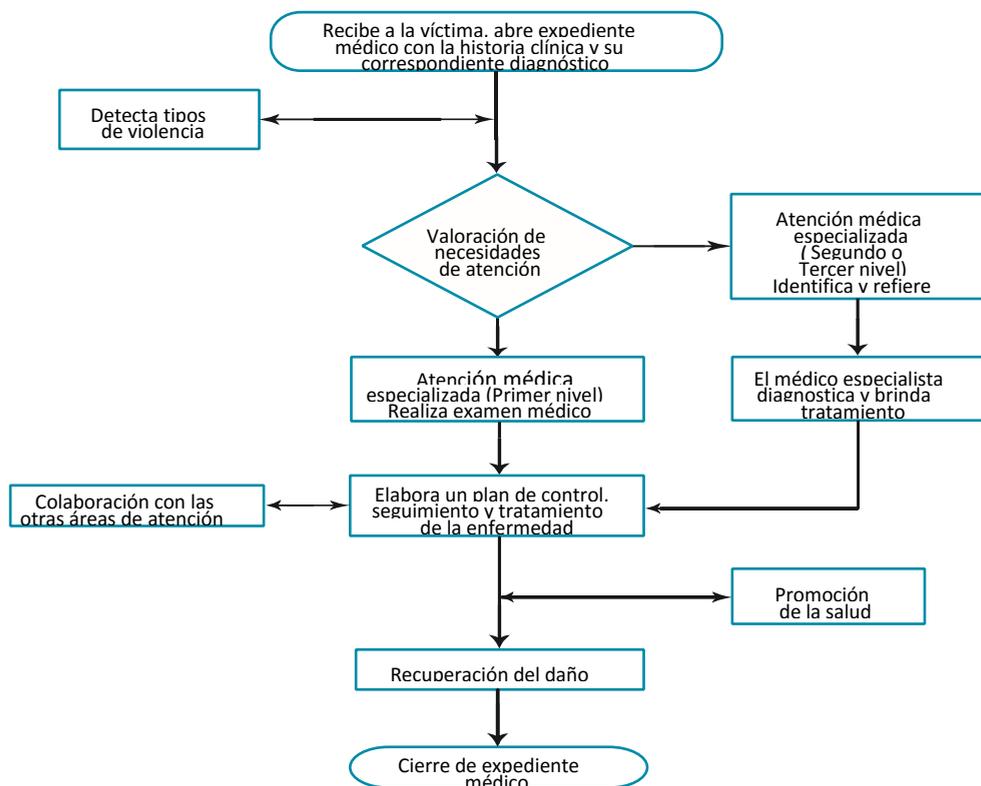
d) Área médica

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

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

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

Diagrama VI. Atención médica

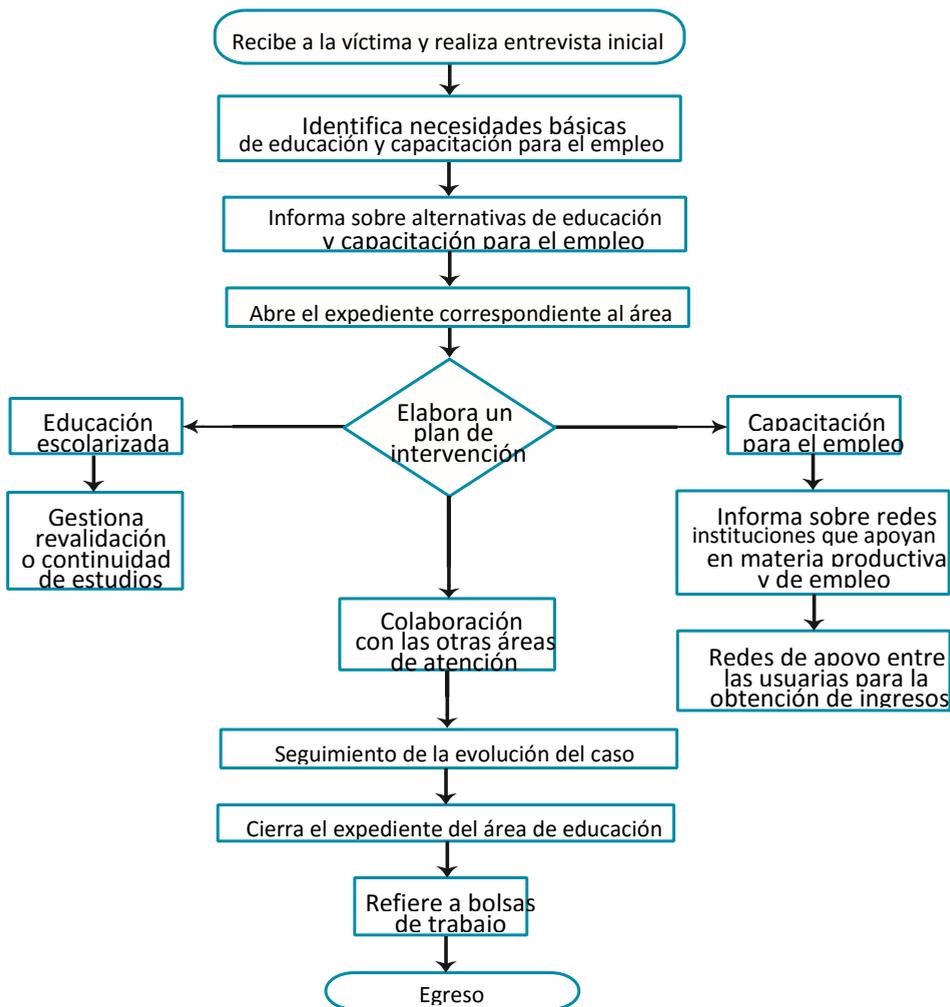


e) Área educativa

Diseña e implementa programas reeducativos integrales no sexistas para las víctimas, sus hijas e hijos, tanto para continuar con su formación escolarizada, como lo son 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 (véase Diagrama VII).

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 del mismo nivel jerárquico o superior y de dependencias gubernamentales y OSC, que pueden vincularse para atender las necesidades de las víctimas en este rubro.

Diagrama VII. Atención del área educativa



2. Áreas administrativas

a. Dirección

Es el área responsable del buen desarrollo, operación y crecimiento del Refugio. Su función principal es la coordinación, planificación y ejecución de estrategias para lograr una atención óptima a las víctimas de violencia. La Dirección es responsable de la gestión y administración de los recursos financieros para garantizar la permanencia del servicio, así como de supervisar al personal.

La directora se coordina con el personal del refugio y el personal directivo de las dependencias gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil que coinciden con los objetivos y las necesidades de las víctimas, con el fin de fortalecer y alcanzar sus objetivos para lograr estándares de calidad en la atención.

b. Administración

Es el área que administra los recursos humanos, materiales y financieros del refugio. Algunas de sus funciones son realizar actividades de control de ingresos y egresos, registros contables, inversión, movimientos bancarios, administración, así como apoyar a las áreas de seguridad e intendencia.

La Administración revisa y supervisa las políticas y reglamentos laborales. Junto con la Dirección, elabora la propuesta de presupuesto anual y se encarga de obtener las cotizaciones de los requerimientos de la organización en general.

Otra de sus funciones es supervisar el estado y buen uso del inmueble y de las unidades vehiculares, así como al personal de seguridad, transportación e intendencia. Mantiene una estrecha coordinación con la directora y el personal especializado con el fin de eficientar los procesos y recursos en beneficio de las mujeres.

c. Seguridad

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

Entre las responsabilidades de este personal se encuentra controlar la entrada de las personas e impedir que lo hagan por otra vía que no sea la principal; observar los movimientos en las inmediaciones del Refugio; asegurar que sus puertas y ventanas exteriores se encuentren cerradas permanentemente; estar en contacto con la unidad de policía más cercana; vigilar el movimiento en las áreas comunes, así como en la entrada y salida principal a través de un circuito cerrado.

d. Conductor/a de vehículos

Es la persona responsable de transportar a las víctimas de manera segura y confidencial, cuando deban recibir alguna asistencia especializada o tengan que realizar una diligencia, entre otras actividades. Apoya también a la coordinación administrativa en gestiones bancarias, de compras y donativos. Tiene a su cargo la supervisión del buen estado del vehículo y de llevar la o las unidades a mantenimiento.

e. Intendencia

Las labores de intendencia se consideran parte del servicio, ya que permite a las víctimas residentes concentrar toda su energía y atención en su proceso de recuperación. El personal de intendencia se ocupa de asear las oficinas de la Dirección y de los servicios de atención, así como las áreas comunes. Sólo los espacios designados para las víctimas residentes, deben ser atendidos por ellas mismas.

3. Organización administrativa

Enseguida se enuncian algunos aspectos básicos de la organización administrativa, sin que con ello se agote la posibilidad de enriquecer cada uno de los rubros conforme a las necesidades que se presenten.

a) Manual de procedimientos

Contiene la descripción de las actividades que se realizan de acuerdo con cada unidad administrativa y se especifican sus funciones, responsabilidades y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones, documentos necesarios o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades.

Se deberá contar con un manual de procedimientos y difundirlo entre el personal para que conozcan sus funciones. Su propósito es guiar cada una de las etapas de intervención, desde la solicitud de ingreso, aceptación, permanencia y egreso, así como la atención de cada una de las áreas especializadas.

b) Reglamentos para el funcionamiento interno

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

Es necesario que el personal directivo se asegure de que las víctimas y el personal conozcan y acepten el reglamento, en el entendido de que, desde el momento en que se establece un vínculo con el Refugio, se aceptan las reglas que lo rigen. Dicho reglamento debe ser realizado de manera específica considerando los siguientes aspectos.

4. Del personal

- Trato hacia las víctimas (respeto a sus decisiones, amabilidad y tolerancia).
- Uso de la información del refugio (acceso reservado y confidencialidad absoluta).
- Estilo de vida saludable (no fumar ni ingerir bebidas alcohólicas o drogas dentro del refugio).
- Conocimiento y aplicación de sus funciones y responsabilidades según lo establecido en el manual de operación.
- Trabajo en equipo (asistencia a las juntas, relación con sus compañeras/os de trabajo, participación en tareas colectivas).
- Solución de conflictos de manera pacífica tanto entre compañeras como con usuarias.
- Capacitación en perspectiva de género y derechos humanos.
- Participación en el cumplimiento del reglamento interno.
- Respeto a las medidas de seguridad

5. De las víctimas

- Trato hacia el personal del refugio (respeto y amabilidad).
- Confidencialidad de la ubicación e información del Refugio conforme a la carta de confidencialidad firmada al ingreso.
- Libertad de expresión y respeto a su ideología.
- Cuidado del inmueble, así como de las áreas y objetos comunes.
- Estilo de vida saludable (no fumar ni ingerir bebidas alcohólicas o drogas dentro del refugio).
- Cuidado de sus hijas e hijos que viven con ellas.
- Salidas transitorias de este espacio (servicio médico, empleo, trámite, etcétera).
- Resguardo de objetos personales y de valor.
- Capacitación.

- Continuidad de estudios de sus hijas e hijos.
- Hábitos de aseo.
- Supervisión de tareas y actividades recreativas.
- Respeto a las medidas de seguridad.
- Participación en el cumplimiento del reglamento interno.

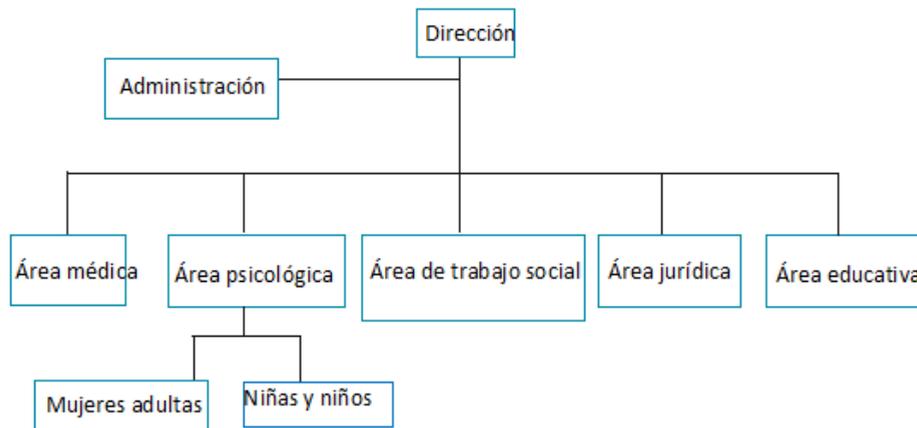
6. De las hijas e hijos

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

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

7. Organigrama

Los organigramas muestran la estructura formal de las áreas, quiénes las dirigen, cuáles son sus relaciones jerárquicas y las atribuciones y responsabilidades del personal que participa.



El personal de las áreas de atención especializada se coordina con sus colegas de trabajo del mismo nivel jerárquico o superior y con personal de dependencias gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil que convergen con los objetivos del espacio y las necesidades de las víctimas, con el fin de brindar una atención integral de calidad y trabajo coordinado en beneficio de las mujeres.

Registro de casos

Es el conjunto de datos que permiten conocer el perfil de la usuaria y los servicios que se le otorgan, así como la operación de las instalaciones, con el fin de retroalimentar y optimizar el servicio. Se compone de dos apartados:

Casos atendidos

Es un registro que contiene información de la cédula personal de la víctima, variables sociodemográficas, del expediente de cada una de las áreas especializadas, de los servicios otorgados, del seguimiento a los casos, etcétera.

Información sobre operación

Es un registro de los recursos recibidos y su destino, distinguidos por programa e institución otorgante, además de los gastos de operación, entre otros. Los rubros del registro pueden variar de acuerdo con las necesidades particulares de las dependencias y del Refugio. No obstante, la información mínima que habrá de incluir el registro es: variables sociodemográficas de las usuarias, operación del este espacio, percepción de ingresos y otros aspectos que contribuyan al seguimiento y supervisión de la operación.

VI. Protección y seguridad

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

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

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

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

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

Plan de seguridad

Se contará con un plan de seguridad que evite a las víctimas problemas adicionales. Comprende la evaluación individual de riesgo de cada caso y el grado de peligrosidad de los agresores.

El plan de seguridad es elaborado en coordinación con la víctima, tomando en consideración su voluntad y necesidades específicas. Se trata de un proceso continuo durante la estadía de la víctima, que se utiliza especialmente en situaciones de alto riesgo, por ejemplo, al iniciarse procesos legales, en citatorios o en otras condiciones que conllevan un grado de riesgo. En todos los casos habrá de estudiarse y ponerse a prueba una ruta crítica para los traslados que las víctimas deban realizar.

Por otra parte, es necesario conocer y evaluar los siguientes aspectos:

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

- Las redes de apoyo para un plan de emergencia. Son las personas adultas -amistades o personas conocidas- en quienes la víctima confía y que podrían apoyarla en una situación de huida, préstamo de dinero o para contarle sus problemas.
- Los problemas concomitantes. Aquí se incluye, por ejemplo, si es responsable de integrantes de la familia con alguna discapacidad, si tiene problemas económicos o si sufre de enfermedades crónicas que obstaculizan la toma de decisiones.
- Priorizar los problemas de cada caso de acuerdo con el nivel de riesgo.
- El riesgo de maltrato a las hijas e hijos. Preguntar abiertamente por la agresión física, sexual o emocional hacia las hijas e hijos, por parte del agresor y también de la mujer, de otros integrantes de la familia o del resto de la red de apoyo.
- La peligrosidad del agresor. Es importante evaluar el tipo y la reincidencia de maltrato, así como el intento de homicidio. El conocimiento de las víctimas sobre si el agresor ha estado en la cárcel, es adicto a las drogas o alcohol, tiene acceso a armas, delinque o si tiene vínculos con militares o policías.
- Las situaciones especiales de alto riesgo. Por ejemplo, si la víctima ha presentado una denuncia por el maltrato, está embarazada, tiene un hijo recién nacido o está en proceso de divorcio.

VII. Recursos humanos y materiales

1. Personal

El personal directivo y operativo debe cubrir los siguientes perfiles;

Personal directivo

- Estudios profesionales de licenciatura, experiencia y/o trayectoria en el tema.
- Amplio conocimiento en género, derechos humanos y violencia contra las mujeres.
- Conocimientos en psicología, procesos y procedimientos jurídicos relacionados con el acceso de las mujeres a la justicia.
- Habilidad para gestionar recursos financieros y humanos, así como para la realización de proyectos y programas.
- Capacidad de liderazgo democrático y gerencial (resolución de conflictos, trabajo en equipo).
- Manejo de paquetería office (Word, Excel, PowerPoint) y de Internet Explorer
- Sexo: mujer

Personal especializado

- El personal que proporciona atención psicológica, jurídica y médica debe ser titulado y contar con cédula profesional. Todo el personal de las áreas especializadas debe recibir terapia de apoyo y contención y llevar a cabo la supervisión de casos por otros especialistas. En todos los casos, las y los especialistas habrán de tener formación en perspectiva de género y derechos humanos de las mujeres.
- Las enfermeras deben acreditar sus estudios técnicos con documentos oficiales.
- Experiencia mínima de dos años en el tema.
- Conocimientos en medicina, psicología, procesos y procedimientos jurídicos relacionados con el acceso a la justicia de las mujeres.
- Manejo de paquetería office (Word, Excel, PowerPoint e Internet Explorer).
- Sexo: preferentemente mujer.

En ningún caso pueden laborar personas sancionadas alguna vez por ejercer violencia contra las mujeres o maltrato a niños y niñas.

2. Infraestructura

El buen funcionamiento del Refugio requiere de un conjunto de requisitos materiales y funcionales específicos del inmueble, como agua potable, gas, electricidad, aire acondicionado (si se requiere),

línea telefónica, fax y servicio de internet, drenaje, cisterna y otros que garanticen el bienestar de las usuarias durante su estancia.

El inmueble debe contar con instalaciones óptimas y equipamiento:

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

Bibliografía

- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW). Naciones Unidas, 1979.
- Recomendación General No.19 (11° periodo de sesiones, 1992) adoptada por el Comité de la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Naciones Unidas, 1994.
- Convención Interamericana Para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra La Mujer "Convención De Belém Do Pará". Adoptada el 9 de junio de 1994 en Belém do Pará, Brasil, en el Vigésimo Cuarto Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Reforma en materia de Derechos Humanos. 2011
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Diario Oficial de la Federación, 01 de febrero de 2007.
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Diario Oficial de la Federación, 11 de marzo de 2008.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. (2006). Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación, 14 de abril de 2018.
- Modelo de Atención en refugios para mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos. Instituto Nacional de las Mujeres. Primera edición. Diciembre de 2011.
- Constitución Política del Estado de Zacatecas (1998). Última reforma POG 07 de julio de 2018.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas (2009). Última reforma POG 23 de junio 2018.
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Zacatecas (2016). Publicada en el Suplemento del Periódico Oficial del Estado de Zacatecas, el 1° de julio de 2015.

- Ley para Prevenir, Atender, Combatir y Erradicar la Trata de Personas en el Estado de Zacatecas. Publicada en el Suplemento del Periódico Oficial del Estado de Zacatecas, el miércoles 28 de febrero de 2015.
- Reglamento Interior de la Secretaría de las Mujeres, publicado en el Periódico Oficial, Órgano de Gobierno del Estado de Zacatecas, el 9 de noviembre de 2019.
- NOM-046-SSA2-2005. Violencia Familiar, Sexual y Contra Las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 16 de abril de 2009.
- Aplicación Práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia Contra las Mujeres. Protocolos de actuación para Michoacán. 2ª Edición, revisada, integrada y aumentada. Agosto 2012.
- Cfr. Modelo único de la atención de la violencia contra las mujeres: Diseño de un centro de refugio para mujeres víctimas de violencia. Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, México, 2008, pp 56-59.
- Cfr. Red Nacional de Refugios, Modelo de referencia de casos a refugios para mujeres y sus hijas e hijos que viven en situación de riesgo por violencia familiar, Red Nacional de Refugios, México, 2017, pp. 50-55.
- Cfr. Modelo integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual. Manual de operación, Secretaría de Salud, p. 162.
- Cfr. Lineamientos para la operación, seguimiento, evaluación, informes de los refugios. Secretaría de Salud, México, 2010.

Documentos electrónicos

http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nuev_a_estruc/promo/endireh2016_presentacion_ejecutiva.pdf Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares. ENDIREH 2016. INEGI.México. Agosto 18, 2017.

http://www.sct.gob.mx/fileadmin/migrated/content_uploads/Derechos_Humanos_de_las_Mujeres.pdf, Instituto Nacional de las Mujeres. Dirección General de Planeación/Dirección de Capacitación y Desarrollo de Metodologías. Tercera edición, julio de 2007.

http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/proyectos/enchogares/regulares/envipe/2016/doc/envipe2016_presentacion_nacional.pdf Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública Principales Resultados (ENVIPE) 2016.