

## SECRETARÍA DE ECONOMÍA

### **PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-217-SE-2020, Prestación de servicios de refugios para mujeres en situación de violencia familiar extrema y/o por razones de género y en su caso sus hijas e hijos-Criterios y verificación.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- ECONOMÍA.- Secretaría de Economía.- Subsecretaría de Industria, Comercio y Competitividad.- Dirección General de Normas.

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-217-SE-2020, "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE REFUGIOS PARA MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA FAMILIAR EXTREMA Y/O POR RAZONES DE GÉNERO Y EN SU CASO SUS HIJAS E HIJOS-CRITERIOS Y VERIFICACIÓN"

ALFONSO GUATI ROJO SÁNCHEZ, Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE), con fundamento en los artículos 34, fracciones II, XIII y XXXIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 3, fracción XI, 39, fracciones V y XII, 40, fracciones III y XVIII, 41, 47, fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 28 y 33 de su Reglamento; Tercero y Cuarto Transitorios del Decreto por el que se expide la Ley de Infraestructura de la Calidad y se abroga la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y 36, fracciones I, IX y IX del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía, expide para consulta pública el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-217-SE-2020 "Prestación de servicios de refugios para mujeres en situación de violencia familiar extrema y/o por razones de género y en su caso sus hijas e hijos-Criterios y verificación", el cual se aprobó en la Cuarta Sesión Ordinaria del CCONNSE, celebrada el 13 de mayo de 2020, a efecto de que dentro de los siguientes 60 días naturales los interesados presenten sus comentarios ante el CCONNSE, ubicado en Calle Pachuca 189, Colonia Condesa, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06140, Piso 7, teléfono 57 29 91 00, Ext. 13241 y 13253, o bien al correo electrónico: [industriasdiversasdgn@economia.gob.mx](mailto:industriasdiversasdgn@economia.gob.mx), para que en los términos de la Ley de la materia, se consideren en el seno del Comité que lo propuso. SINEC-20200513104638217

Ciudad de México, a 14 de abril de 2021.- El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía, Lic. **Alfonso Guati Rojo Sánchez**.- Rúbrica.

### **PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-217-SE-2020 "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE REFUGIOS PARA MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA FAMILIAR EXTREMA Y/O POR RAZONES DE GÉNERO Y EN SU CASO SUS HIJAS E HIJOS-CRITERIOS Y VERIFICACIÓN"**

#### **PREFACIO**

El Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE) es el responsable de la elaboración del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-217-SE-2020, PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE REFUGIOS PARA MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA FAMILIAR EXTREMA Y/O POR RAZONES DE GÉNERO Y EN SU CASO SUS HIJAS E HIJOS-CRITERIOS Y VERIFICACIÓN. Este Proyecto de Norma Oficial Mexicana contiene requisitos que son correspondientes conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

El presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana es competencia del CCONNSE, integrado de manera voluntaria por los siguientes actores:

- Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL)
- Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES)
- Secretaría de Salud
  - o Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva (CNEGSR)
- Secretaría de Economía
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV)
- Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM)
- Otra Oportunidad, A.C.
- Red Nacional de Refugios, A.C.
- Fortaleza, Centro de Atención Integral a la Mujer, I.A.P.
- Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México
- Red Intercultural de Refugios, A.C.
- Espacio Mujeres, para una vida digna libre de violencia, A.C.
- Grupo de mujeres 8 de marzo, A.C.

**ÍNDICE DEL CONTENIDO**

- 0. Introducción**
- 1. Objetivo y campo de aplicación**
- 2. Referencias normativas**
- 3. Términos y definiciones**
- 4. Generalidades**
- 5. Especificaciones**
- 6. Registro de información**
- 7. Procedimiento para la Evaluación de la Conformidad (PEC)**
- 8. Vigilancia**
- 9. Concordancia con Normas Internacionales**
- Apéndice A (Normativo) Lista de Verificación
- 10. Bibliografía**

**TRANSITORIO**

## Tablas

TABLA A.1. Instalaciones

TABLA A.2. Servicios Básicos

TABLA A.3. Medidas de Seguridad

TABLA A.4. Personal

TABLA A.5. Programas y documentos

**0. Introducción**

La violencia contra las mujeres es una violación a sus derechos humanos, en particular a su derecho a una vida libre de violencia, así como un atentado a su integridad. Esta problemática afecta también a las niñas y niños que la atestiguan o la viven directamente. En su grado extremo, la violencia contra las mujeres se refiere a aquel acto u omisión, que provoca daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico y/o sexual, poniendo en riesgo la integridad de las mujeres y/o la de sus hijas e hijos, que potencialmente puede llegar hasta la muerte.

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha estimado que un 38% de los feminicidios son cometidos por la propia pareja.

Para atender esta flagrante violación a los derechos humanos de las mujeres, de acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, los Refugios para mujeres víctimas de violencia se conforman por instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil.

La violencia contra las mujeres fue considerada, por mucho tiempo como un asunto de índole personal y privado, sin embargo, actualmente representa un grave problema social, de violación de los derechos humanos, de acceso a la justicia y de salud pública, porque afecta la integridad personal y social de las mujeres que la viven, con consecuencias en daños en su salud física y emocional. En este sentido, se destaca que la violencia contra las mujeres es causa significativa de secuelas físicas y emocionales tales como lesiones, producto de violencia física violaciones, violencia sexual durante la niñez, de abortos practicados en malas condiciones sanitarias, de esterilizaciones forzadas, de carencias alimenticias y de limitado o nulo acceso a los servicios de salud, entre otras múltiples consecuencias.

En lo que corresponde a la esfera psicológica, los daños más representativos son alteraciones en el equilibrio psíquico o mental de las mujeres, como el trastorno de estrés postraumático, síndrome de la mujer maltratada, indefensión aprendida, síndrome de Estocolmo, ansiedad, depresión, insomnio, somatizaciones, ideaciones suicidas, baja autoestima, entre otras. La suma de estas acciones constituye violencia feminicida y en marcos de impunidad social y del Estado, pueden culminar en la muerte.

La violencia familiar es una de las formas más explícitas de la desigualdad entre los géneros y una de las principales barreras para el empoderamiento de las mujeres y el ejercicio de sus derechos (OPS, s.f.).

La percepción de la violencia contra las mujeres desde el enfoque de derechos humanos, parte de la noción de que no todas ejercen su derecho intrínseco a una vida libre de violencia y advierte que el orden social de género impone a las mujeres una condición de desigualdad frente a los hombres, naturaliza la violencia y la hace un privilegio para quienes tienen el poder.

El enfoque de derechos humanos analiza el problema de la violencia contra las mujeres, particularmente la que ocurre en el ámbito familiar desde una perspectiva que ofrece la posibilidad de cambios culturales estructurales, relacionados directamente con la distribución desigual del poder en las relaciones de género; el respeto a su integridad y dignidad y la atención a sus especificidades de edad, etnia, discapacidad o de cualquier otra índole.

Esta forma de definir el problema es la que se asienta en la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. En el artículo 41, fracción I, establece que son facultades y obligaciones de la Federación garantizar el ejercicio pleno del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, mientras que en su artículo 52, fracción VI, asienta que las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia tienen derecho a contar con un Refugio mientras lo necesiten.

Bajo dicho supuesto y ante este grave problema social de violación de derechos humanos, de acceso a la justicia y de salud pública, los Refugios, son una opción que brinda protección y atención ante situaciones de violencia familiar extrema y/o de género; por lo que son considerados como parte de los servicios de atención a estos tipos de violencia, brindando apoyo integral a las mujeres, a través del otorgamiento de atenciones especializadas en las esferas psicológica, médica, jurídica, educativa y social, así como la autogestión económica y empoderamiento, entre otras.

Los Refugios tienen como objetivo ser un espacio de seguridad y protección confidencial, temporal y gratuito, donde se presten servicios especializados y atención integral a las mujeres, y en su caso a sus hijas e hijos, a fin de fortalecer su autonomía, promover su empoderamiento y el acceso a la justicia; garantizando la definición de un plan de vida libre de violencia y el ejercicio pleno de sus derechos, así como interrumpir y prevenir la violencia desde intervenciones basadas en el marco de los derechos humanos, la perspectiva de género e interculturalidad.

El Estado Mexicano, los organismos internacionales, el movimiento feminista, el movimiento amplio de mujeres y la sociedad civil organizada han respondido a esta necesidad con la creación, operación y funcionamiento de Refugios para atender y proteger la integridad de las mujeres víctimas de violencia extrema y en su caso, sus hijas e hijos. Los Refugios tienen el propósito de brindar protección, atención integral y especializada desde las perspectivas de género, derechos humanos e interculturalidad, a las mujeres víctimas de violencia extrema, y en su caso a sus hijas e hijos en situación de riesgo, cuando así lo soliciten, y de esta manera contribuir a que superen la situación de violencia y facilitar su proceso de empoderamiento y ciudadanía.

Con la elaboración del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, se establecen los criterios para la prestación de estos servicios para que el Estado mexicano dé cumplimiento a los compromisos para la protección y reparación del daño a las mujeres, y en su caso sus hijas e hijos en situación de violencia extrema, de acuerdo a lo establecido en la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en Inglés), que en su Recomendación General N° 19, específicamente en su recomendación concreta numeral 24, inciso r), establece que se deben tomar medidas necesarias para resolver el problema de la violencia en la familia, especificando en su numeral iii) [se deben considerar] servicios, entre ellos, Refugios, asesoramiento y programas de rehabilitación, para garantizar que las víctimas de violencia en la familia, estén sanas y salvas.

Asimismo, esta problemática se incorporó en la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Convención Belem Do Pará), que fue plasmada en el Artículo 8, en el que los Estados parte se comprometen a adoptar en forma progresiva medidas y programas para la eliminación de la violencia, entre ellas aquellas para suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a las mujeres objeto de violencia entre los cuales se considera suministrar los servicios de Refugios y de cuidado y custodia de los menores afectados. En el caso del Estado mexicano, las aspiraciones de las Convenciones y los compromisos del país han quedado plasmados en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

En este contexto, con la instrumentación del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana se establecen los criterios en materia de prestación de servicios que se deben adoptar en los Refugios para que las mujeres en situación de violencia extrema y en su caso sus hijas e hijos, reciban las atenciones necesarias basadas en el reconocimiento y respeto a sus derechos humanos, otorgándoles la posibilidad de acceder a los mecanismos que les permitan proteger su esfera de derechos fundamentales.

### **1. Objetivo y campo de aplicación**

Este Proyecto de Norma Oficial Mexicana establece los criterios que deben observarse para la prestación, permanencia y continuidad de servicios seguros, gratuitos y atención integral especializada con enfoque de género, derechos humanos e interculturalidad para las mujeres en situación de violencia familiar extrema y/o por razones de género y en su caso para sus hijas e hijos.

Este Proyecto de Norma Oficial Mexicana es aplicable para los prestadores de servicios de Refugios para mujeres en situación de violencia familiar extrema y/o violencia de género que ponga en riesgo su vida, en su caso sus hijas e hijos, que no cuenten con redes de apoyo seguras de los sectores, público, privado y asociación civil o mixtos (combinación de dos o más sectores); así como para el personal que otorga atención especializada y para quienes brinden sus servicios al interior de las instalaciones de los mismos.

## **2. Referencias normativas**

Para la correcta aplicación del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana es necesario observar las siguientes Normas Oficiales Mexicanas vigentes o aquellas que las sustituyan:

**2.1** NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención; publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2009 y su modificación.

**2.2** NOM-004-SSA3-2012. Del expediente clínico; publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de octubre de 2012.

**2.3** NOM-015-SSA3-2012, Para la atención integral a personas con discapacidad; publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de septiembre de 2012.

**2.4** NOM-008-SEGOB-2015. Personas con Discapacidad-Acciones de prevención y condiciones de seguridad en materia de protección civil en situación de emergencia o desastre; publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de agosto de 2016.

**2.5** NOM-031-SSA2-1999. Para la atención de la salud del niño; publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de febrero de 2001.

**2.6** NOM-032-SSA3-2010. Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social para niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y vulnerabilidad; publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2011.

**2.7** NOM-043-SSA2-2012. Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación; publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de enero de 2013.

**2.8** NOM-047-SSA2-2015. Para la atención a la salud del Grupo Etario de 10 a 19 años de edad; publicada en el Diario Oficial de la Federación del 12 de agosto de 2015.

**2.9** NOM-002-STPS-2010. Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo; publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2010.

**2.10** NOM-003-SEGOB-2011. Señales y avisos para protección civil-Colores, formas y símbolos a utilizar; publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2011.

## **3. Términos y definiciones**

Para los propósitos de este Proyecto de Norma Oficial Mexicana, se aplican los términos y definiciones siguientes:

### **3.1 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. Se debe entender por acto sexual los tocamientos o manoseos corporales obscenos, o los que representen actos explícitamente sexuales u obliguen a la víctima a representarlos.

### **3.2 accesibilidad**

medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios.

### **3.3 alojamiento**

corresponde al servicio de hospedaje brindado a las mujeres y en su caso a sus hijas e hijos. El alojamiento es temporal, seguro y digno por cada núcleo familiar, asimismo, debe tener accesibilidad.

### **3.4 atención integral especializada**

conjunto de servicios desde las perspectivas de género, de derechos humanos y de interculturalidad, que incluyen protección, atención de emergencia, de apoyo, alojamiento y resignificación, brindadas a las mujeres, y en su caso a sus hijas e hijos, bajo los principios de interdisciplinariedad e integralidad, mediante acciones de gestión para el acceso a servicios de atención médica, psicológica, social y jurídica, servicios educativos y de capacitación para la autogestión económica y empoderamiento con el propósito de la inserción laboral. La atención integral especializada proporcionada por los Refugios se debe llevar a cabo previo consentimiento libre e informado de las mujeres víctimas de violencia.

### **3.5 áreas administrativas**

espacios de acceso restringido para las mujeres residentes en el Refugio. Se integra por oficinas para la dirección y el personal administrativo; espacios para el resguardo de vehículos y materiales de uso peligroso; caseta de vigilancia, sanitarios para el personal y espacios para el almacenamiento de artículos de limpieza, blancos y alimentos.

### **3.6 áreas de atención integral especializada**

espacios equipados para la ejecución del Plan de Intervención; se conforman por oficinas para el área jurídica, el área de psicología, el área de trabajo social, el área educativa, el área médica, así como espacios para el desarrollo de actividades grupales y talleres de capacitación para el empleo.

**3.7 áreas comunes**

integradas por espacios colectivos, accesibles y seguros. Su objetivo es propiciar la cohesión y la sana convivencia entre las mujeres y, en su caso, sus hijas e hijos que residen en el Refugio; incluye zonas de descanso, encuentro o esparcimiento, ludoteca, cocina amplia y equipada, roperías, comedores, así como zonas para el lavado y el secado de la ropa.

**3.8 áreas individuales**

integradas por espacios privados, confortables y seguros. Su objetivo es garantizar que las mujeres y, en su caso, sus hijas e hijos tengan acceso a una zona de uso personal. Toda área individual se compone de habitaciones, sanitarios completos y armarios para el resguardo de ropa y artículos de uso exclusivo.

**3.9 autocuidado**

conlleva a la búsqueda por identificar las necesidades propias, los límites personales y sacar el máximo provecho de las herramientas y capacidades que se tienen, permite procesar de otra forma los conflictos relacionados con la atención de casos de violencia de género para transformar la dinámica de nuestro trabajo y relaciones.

El autocuidado tiene primordialmente la función de prevenir una enfermedad. Esto tiene que ver con lo que sucede en el interior de nuestro cuerpo por el exceso de trabajo, estrés y contención de casos relacionados con la violencia de género.

**3.10 capacidad instalada**

número de habitaciones con las que cuenta el Refugio exclusivas para hospedar a un núcleo familiar.

**3.11 casa de emergencia**

espacio para el hospedaje provisional de hasta 72 horas para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia familiar y/o por razones de género que permite una valoración integral especializada, cuando es pertinente la reestructuración de sus redes de apoyo y, en su caso, el referenciación a un Refugio o a las instancias competentes.

**3.12 casa de transición**

espacios temporales que funcionan como hogares alternativos que dan acogida a mujeres procedentes de Refugios, sirven de puente para la autonomía e independencia económica y funcional personal y familiar.

**3.13 centro de atención externa vinculado a refugio (CAER)**

espacios públicos o privados que proporcionan servicios de prevención de tercer nivel y atención multidisciplinaria, interdisciplinaria, integral y ambulatoria a la violencia familiar y/o por razones de género. Entre sus principales funciones se encuentra valorar desde las perspectivas de derechos humanos, de género y de interculturalidad si las mujeres y, en su caso, sus hijas e hijos requieren y desean ingresar a un Refugio, asimismo, proporcionan seguimiento oportuno a los procesos de las mujeres que han egresado.

**3.14 consentimiento informado**

expresión tangible de la decisión de las mujeres respetando su autonomía, mediante un proceso de información laica, confidencial, individualizada, continua, gradual y libre de prejuicios que se da entre el personal del Refugio y/o Centro de Atención Externa de Refugios y las mujeres víctimas de violencia. Mediante el consentimiento informado, el personal operativo y especializado le informa en calidad y en cantidad suficiente sobre sus derechos, las implicaciones de su estancia en el Refugio, el procedimiento de valoración y el plan de intervención que se propone realizar, los riesgos y beneficios que esto conlleva, así como las posibles alternativas.

**3.15 contención emocional**

procedimiento terapéutico que tiene como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de la persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional, que puede derivar en conductas perturbadoras.

**3.16 discapacidad**

deficiencia auditiva, intelectual, neuromotora o visual, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de realizar una o más actividades de la vida diaria.

**3.17 empoderamiento**

proceso por medio del cual, las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder (...) que emana de sus derechos y libertades.

**3.18 expediente integral único**

conjunto de documentos gráficos o escritos de cualquier otra índole, en los cuales las áreas de atención especializada registran todos los servicios y atenciones otorgadas a las mujeres y en su caso a sus hijas e hijos durante su estancia en el Refugio. La información contenida en el expediente es reservada de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

**3.19 infraestructura**

conjunto de áreas, locales y materiales interrelacionados con los servicios e instalaciones de cualquier índole, indispensables para la prestación de los servicios del Refugio.

**3.20 INMUJERES**

Instituto Nacional de las Mujeres.

**3.21 interculturalidad**

intercambio y diálogo incluyente, entre grupos humanos provenientes de distintas comunidades, procesos e ideologías, siendo la horizontalidad la característica fundamental, promoviendo el desarrollo, la igualdad, integración y convivencia armónica de distintos factores como lenguaje, vestimenta, etnia, sexo, género, condición social entre otros.

**3.22 plan de intervención**

diseño de acciones a implementar por cada área de atención especializada bajo los enfoques de género, derechos humanos, interculturalidad y psicosocial, lo que implica una atención integral e interdisciplinaria a fin de promover el bienestar físico, emocional y social de las mujeres en situación de violencia familiar y de género, y en su caso sus hijas e hijos. Comprende el impacto que tiene el hecho victimizante en los ámbitos personal, familiar y comunitario, desde el contexto de la víctima, estimulando el desarrollo de sus capacidades, su resiliencia y su empoderamiento para la exigibilidad y ejercicio de sus derechos humanos y el establecimiento de un nuevo proyecto de vida.

**3.23 protocolo de seguridad**

conjunto de medidas y estrategias internas y externas definidas por cada Refugio para proporcionar protección y seguridad a las mujeres, y en su caso, sus hijas e hijos, así como al personal que labora en ellos. Contempla circuito cerrado de cámaras internas y externas, programa de protección civil y diversos dispositivos de seguridad internos, vecinales y comunales.

**3.24 enfoque psicosocial**

apreciación reconocida por la Ley General de Víctimas y los más altos estándares internacionales en materia de atención a víctimas, que conlleva un abordaje multidisciplinario para visibilizar los procesos por los que atraviesan las mujeres víctimas, así como la relación con su entorno social, cultural y económico. Desde este enfoque es necesaria la atención con perspectiva de género e interculturalidad para atender necesidades específicas tendientes a la búsqueda de la recuperación del tejido social, la reintegración social de la víctima, el apoyo terapéutico para reducir el sufrimiento emocional, la reconstrucción de lazos sociales y la intervención psicojurídica.

**3.25 expediente integral único**

expediente de cada Mujer Víctima de Violencia, y en su caso, hijas e hijos que ingresan a un Refugio.

**3.26 Modelo Oficial Vigente**

modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos.

**3.27 núcleo familiar**

una habitación por cada mujer y en su caso, sus hijas e hijos que la acompañan e ingresan al Refugio.

**3.28 OMC**

Organización Mundial del Comercio.

**3.29 perspectiva de género**

tomar en cuenta las diferencias entre los sexos en la generación del desarrollo y analizar, en cada sociedad y en cada circunstancia, las causas y los mecanismos institucionales y culturales que estructuran la desigualdad entre mujeres y hombres.

**3.30 plan de egreso**

conjunto de acciones orientadas a la identificación de las necesidades y los riesgos a los que pudieran enfrentarse las mujeres sobrevivientes al momento de egresar del Refugio, incluye las medidas de seguridad para prevenir actos violentos, así como las gestiones sociales para cubrir sus necesidades. El plan de egreso es elaborado por las mujeres receptoras de los servicios con el acompañamiento del personal especializado en el marco de su plan de vida.

**3.31 plan de seguridad**

conjunto de acciones preventivas para evitar la escalada de actos de violencia que pongan en peligro la vida de las mujeres y en su caso de sus hijas e hijos antes de su ingreso al Refugio.

**3.32 plan de vida**

herramienta que permite a la persona usuaria fijarse metas a corto y mediano plazo, a través de un plan de acción para cumplir con las metas propuestas.

**3.33 proyecto de vida**

documento que sistematiza las metas de las mujeres a corto, mediano y largo plazo en los diferentes ámbitos de su vida. Se realiza con el acompañamiento del personal especializado, define estrategias para alcanzar sus objetivos y considera el interés superior de sus hijas e hijos en caso que los haya.

**3.34 población usuaria/atendida**

mujeres, niñas, niños y/o adolescentes que reciban servicios de Refugio.

**3.35 refugio**

espacio confidencial, seguro, temporal y gratuito, donde se prestan servicios especializados y atención integral a las víctimas de violencia (mujeres, y en su caso sus hijas e hijos). Éstas pueden permanecer voluntariamente hasta por tres meses, a menos que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo.

Su estadía tiene el propósito de resguardar, garantizar su seguridad y que vivan un proceso tanto en la parte emocional, psicoemocional y física que permita su fortalecimiento, autodeterminación y que de manera informada establezca un plan de vida libre de violencias que tiene que ver con la toma de decisiones.

**3.36 redes de apoyo**

redes de apoyo se definen como la serie de contactos personales, comunitarios e institucionales a través de los cuales las mujeres, y en su caso sus hijas e hijos, mantienen su bienestar emocional, físico y/o material, mediante los que pueden recibir acompañamiento emocional, ayuda material, servicios e información.

Dichas redes de apoyo pueden estar vulneradas por el nivel de riesgo y de peligrosidad del agresor, por lo que el hecho de que existan no significa que sean seguras para las mujeres, y en su caso sus hijas e hijos.

**3.37 RUPA**

Registro Único de Personas Acreditadas.

**3.38 revictimización**

resultado de la acción u omisión institucional producto de una desarticulación o coordinación inadecuada que vulnera los derechos de las personas en uno o más momentos de su vida, generando cualquier tipo y/o modalidad de violencia contra las víctimas en el proceso de atención integral, es decir, la suma de acciones u omisiones que impiden el restablecimiento y acceso de los derechos a las mujeres víctimas de violencia.

**3.39 Secretaría**

Secretaría de Economía.

**3.40 salud integral**

estado de bienestar general del ser humano, entiéndase salud física, mental y social, siendo un Derecho Humano a lo largo de todo el ciclo vital.

**3.41 servicios especializados**

conjunto de actividades realizadas por el personal calificado del Refugio para otorgar protección y atención a las mujeres víctimas de violencia (véase la definición, *Atención integral especializada*).

**3.42 servicios de gestión operativa**

conjunto de servicios con perspectiva de género, derechos humanos e interculturalidad que cubren las necesidades materiales y tecnológicas de los Refugios y que son proporcionados por el personal de dirección, administración y sistematización de datos.

**3.43 servicios generales**

conjunto de tareas encomendadas al personal operativo del Refugio relacionadas con actividades de alimentación, limpieza, seguridad, traslado a las mujeres usuarias y mantenimiento de las instalaciones, entre otros.

**3.44 UVA**

Unidad de Verificación Acreditada y Aprobada.

**3.45 violencia contra las mujeres**

cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público.

**3.46 violencia de género**

formas de violencia basadas en los mecanismos sociales y culturales que establecen, a partir de la diferencia sexual, relaciones de dominación entre los géneros; lo que implica que la violencia de género no tiene como únicos blancos a las mujeres o las niñas. Ocurre en los espacios tanto públicos como privados e incluye no sólo a la violencia física y sexual, si no a la emocional, psicológica, económica y patrimonial. Los ejercicios violentos de poder contra las personas sustentados en la identidad o expresión de género o en su orientación sexual se clasifican como violencia de género.

**3.47 violencia extrema**

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.

**3.48 violencia familiar**

acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.

**3.49 violencia sexual**

toda acción u omisión que amenaza, pone en riesgo o lesiona la libertad, seguridad, integridad y desarrollo psicosexual de las personas víctimas, como miradas o palabras lascivas, hostigamiento, prácticas sexuales no voluntarias, acoso, violación, explotación sexual comercial, trata de personas para la explotación sexual o el uso denigrante de la imagen de la mujer; es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía de la persona agresora sobre la víctima al denigrarla y concebirla como objeto.

**3.50 violencia sexual infantil**

todo contacto y/o actividad sexual entre una niña, niño o adolescente y una persona que ejerce una posición de poder sobre él o ella, sin su consentimiento o valiéndose de amenazas, violencia física, psicológica o moral u obteniendo su consentimiento por medio de engaño; para estimularse sexualmente o estimular a otras personas. Esta forma de violencia atenta contra la integridad física y psicológica de una persona menor de 18 años o persona que no tenga la capacidad de comprender el significado del hecho que por cualquier causa no sea posible resistirlo.

**4. Generalidades**

**4.1** Los prestadores de servicios de refugio deben tener por objeto proporcionar los servicios de atención integral especializada a mujeres en situación de violencia familiar extrema y/o por razones de género.

**4.2** Para la prestación del servicio de refugio se deben coordinar las instancias públicas, privadas y de carácter social para evitar la revictimización, coadyuvar a la reparación integral, promover el acceso a la procuración e impartición de justicia y el empoderamiento de las mujeres.

**4.3** La prestación del servicio de refugio debe comprender: el otorgamiento de seguridad, protección y herramientas para que las mujeres emprendan el proceso del empoderamiento y establezcan un plan de vida libre de violencia, mediante los servicios de hospedaje, alimentación, vestido y calzado; atención de emergencia, atención a la salud física y psicológica; apoyo social y acompañamiento; asesoría jurídica y en su caso representación legal; servicios educativos y de capacitación laboral para la autogestión con el propósito de la inserción laboral.

**4.4** La prestación del servicio de refugio debe ser gratuito, expedito, accesible, confidencial y profesional las 24 horas, los 365 días del año.

**4.5** Los servicios se deben otorgar sin ningún tipo de discriminación a todas las mujeres en situación de violencia extrema y, en su caso, sus hijas e hijos que los soliciten.

**4.6** La prestación del servicio de refugio debe proporcionar una habitación por cada núcleo familiar y tomar las medidas para evitar el hacinamiento de mujeres, en su caso, sus hijas e hijos, en áreas comunes y áreas de atención especializada.

**4.7** Los modelos, protocolos, reglamentos internos y manuales de procedimientos que se desarrollen con el propósito de orientar las actividades que comprende la prestación del servicio de refugio, deben aplicarse con perspectiva de género, enfoque de derechos humanos e interculturalidad.

**4.8** Los servicios de refugio deben abstenerse de condicionar la participación de las mujeres en actos religiosos o políticos.

**4.9** El personal directivo y profesional del refugio debe considerar el interés superior de la niñez, tomando como base la normatividad vigente.

**4.10** El personal especializado debe garantizar que la totalidad de los servicios se proporcionen con el consentimiento informado de las mujeres, respetando su cosmovisión, opinión o rechazo al plan de intervención.

**4.11** Cuando resulte necesario, el personal del refugio debe coordinarse con las instancias competentes para la atención a las mujeres con padecimientos presumiblemente psiquiátricos, adicciones o discapacidad severa a las instancias competentes.

**4.12** Para la prestación del servicio de refugio se deben proyectar y poner en marcha una intervención personalizada para cada mujer y, en su caso, sus hijas e hijos. Esta intervención incluye herramientas que posibiliten la desactivación y reproducción de patrones de conducta violentos.

**4.13** Los servicios de refugios deben proporcionar capacitación y profesionalización a su personal operativo y especializado de acuerdo a las áreas de su competencia y previo diagnóstico de necesidades.

**4.14** Los servicios de refugios deben proporcionar a su personal operativo y especializado contención grupal psicoemocional. Las sesiones deben ser conducidas por personal especializado en procesos de contención emocional.

**4.15** Los servicios de refugios deben establecer mecanismos para la recepción de quejas, sugerencias o comentarios relacionados con la prestación de los servicios. Este derecho debe ser informado a las mujeres al momento de su ingreso.

## **5. Especificaciones**

### **5.1 Infraestructura y seguridad**

**5.1.1** Con el propósito de que las mujeres usuarias, y en su caso, sus hijas e hijos, fortalezcan sus relaciones interpersonales, la prestación del servicio de refugio debe contar con espacios de uso común para la preparación e ingesta de alimentos; el lavado y secado de la ropa, el estudio, la recreación infantil y el esparcimiento. Cada área debe tener un espacio exclusivo, claramente separado uno del otro y el equipamiento mínimo para el cumplimiento de su objeto.

**5.1.2** Para la prestación del servicio de refugio se debe contar con espacios y equipamiento para el almacenamiento de alimentos no perecederos, blancos y artículos de limpieza; su personal administrativo y especializado tienen baños propios y espacios para recibir contención emocional. Estos espacios son inaccesibles a las mujeres usuarias y en su caso sus hijas e hijos.

**5.1.3** Como parte de la prestación de los servicios de atención integral especializada, el refugio debe contar con un espacio de recepción y un espacio multiusos para el desarrollo de talleres de capacitación.

**5.1.4** Los servicios de refugios deben disponer de un sanitario y regadera por cada tres habitaciones y garantizar los servicios de agua, gas, electricidad, drenaje, almacenamiento de agua, línea telefónica, servicio de internet y aire acondicionado y/o calefacción si las condiciones climáticas de la zona lo requieren.

**5.1.5** Las habitaciones para alojamiento y las áreas de uso común deben ser espacios libres de humo de tabaco, con iluminación, ventilación e higiene; en las cuales se considera el respeto a la diversidad étnica y cultural, así como la privacidad para el desarrollo de actividades personales y ambientes adecuados para actividades colectivas. Las áreas de cocina, recreación, lavado y secado están equipadas, con los materiales y utensilios para su funcionamiento considerando las medidas de seguridad.

**5.1.6** Para la prestación del servicio de refugio, se deben realizar las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas para garantizar a las mujeres y en su caso sus hijas e hijos con discapacidad, el goce o ejercicio de sus derechos, en igualdad de condiciones con la demás población residente.

**5.1.7** Dependiendo de la naturaleza de las áreas administrativas y de atención especializada, los mobiliarios y equipos necesarios para su funcionamiento deben ser:

- escritorio con sillas
- archiveros para expedientes
- papelería
- equipo de cómputo
- telefonía fija
- conexión a internet
- equipo multifuncional para impresión y fotocopiado, y
- vehículo para el traslado de las mujeres usuarias y personal.

**5.1.8** Los espacios destinados para niñas, niños y adolescentes deben contar con el mobiliario, equipo, materiales didácticos y recreativos para su operación, así como la adecuación pertinente para garantizar su seguridad y protección.

**5.1.9** El espacio multiusos para el desarrollo de talleres debe contar con los mobiliarios y equipo necesarios para su funcionamiento.

**5.1.10** El espacio de enfermería debe contar con aparatos, accesorios e instrumental para uso específico, destinado a la atención médica en procedimientos de exploración y diagnóstico de pacientes.

**5.1.11** El refugio debe contar con puertas de emergencia y un programa interno de protección civil vigente y avalado por la autoridad competente, así como un protocolo de reacción en casos de emergencia.

**5.1.12** Para satisfacer las necesidades de seguridad, el Refugio debe contar con bardas de dos metros treinta de altura como mínimo y malla electrificada o concertina, restricción de visibilidad al exterior y protecciones de herrería en puertas y ventanas.

**5.1.13** Para evitar la intrusión no autorizada y tener control de entradas y salidas, el refugio debe contar con una caseta de vigilancia en el acceso principal y un sistema de circuito cerrado en sus inmediaciones; también debe tener instaladas cámaras de seguridad en espacios de uso común y un botón de pánico en lugares estratégicos.

## **5.2 Personal y áreas de atención**

**5.2.1** Con base en las funciones que demanda la operación, el refugio debe contar con personal especializado para atender a las mujeres víctimas de violencia en las áreas de psicología, jurídica, trabajo social, enfermería, pedagogía, autogestión económica y el empoderamiento, asimismo, debe contar con personal de apoyo para labores de sistematización y análisis de datos, personal administrativo, de seguridad y servicios generales.

**5.2.2** El personal especializado debe contar con cédula profesional, experiencia mínima de dos años en atención a víctimas de violencia y formación acreditable en temas de perspectiva de género y derechos humanos.

**5.2.3** De manera particular, la persona responsable del área jurídica debe contar con experiencia comprobable en orientación legal, representación y acompañamiento jurídico a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia.

**5.2.4** El personal especializado debe desarrollar sus funciones con perspectiva de género, derechos humanos e interculturalidad, asimismo, debe promover que las mujeres tengan acceso a la justicia y emprendan el proceso de empoderamiento.

**5.2.5** El personal administrativo y quien auxilia en labores de sistematización y análisis de datos debe contar con cédula profesional, experiencia mínima de dos años en atención a víctimas de violencia y formación acreditable en temas de perspectiva de género y derechos humanos.

**5.2.6** El personal de seguridad y servicios generales debe tener conocimiento en temas de perspectiva de género y experiencia mínima de dos años en la actividad para la que es contratado.

**5.2.7** El personal debe participar en procesos de formación, capacitación y profesionalización conforme a las áreas de su especialidad y, en su caso, participar en procesos de evaluación y certificación para un desempeño competente.

**5.2.8** El o la responsable del refugio debe acreditar su formación en temas de perspectiva de género y derechos humanos, asimismo, sus competencias deben estar certificadas conforme al estándar vigente acorde a la función.

**5.2.9** Para garantizar un servicio de atención en condiciones de calidad, el personal debe contar con espacios de atención delimitados por cada servicio y de manera enunciativa debe desarrollar las siguientes funciones:

- a) El área de trabajo social debe proporcionar información de los servicios que otorga el refugio y realizar las gestiones sociales que correspondan en los ámbitos de salud, educación, empleo, vivienda, programas de apoyo social, entre otros identifica y valora la presencia de redes de apoyo seguras con la finalidad de fomentar la reintegración social y el seguimiento de cada caso una vez que las mujeres han egresado del refugio.
- b) Las áreas de psicología para las mujeres y de psicología infantil, deben proporcionar acompañamiento terapéutico desde la impresión diagnóstica, encaminado a la atención de las situaciones que se deriven de la violencia familiar y de género; durante este proceso se deben reducir las consecuencias de las violencias vividas, estableciendo como objetivos la identificación, restitución, ejercicio de derechos y el fortalecimiento para la toma de decisiones y la autonomía.
- c) El área jurídica debe otorgar orientación legal, representación y acompañamiento jurídico con el objetivo de garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres y, en su caso, sus hijas e hijos con base en el principio del interés superior de la niñez.
- d) El área de atención a la salud debe valorar los daños a la salud como consecuencia de las violencias vividas y de ser necesario, canalizar a las mujeres y en su caso sus hijas e hijos, a los servicios de salud especializados para su atención y seguimiento, igualmente, debe realizar actividades de promoción a la salud como prevención, autocuidado y hábitos para una vida saludable.
- e) Atendiendo a las circunstancias de la región y a las necesidades particulares de los servicios, el área de atención a la salud debe contar con personal que acredite licenciatura o nivel técnico en enfermería y en su caso medicina tradicional.
- f) El área educativa debe diseñar e implementar programas reeducativos integrales incluyentes y no sexistas para las mujeres y en su caso, sus hijas e hijos, así como acciones y gestiones educativas para dar continuidad a la formación escolarizada de niñas, niños y adolescentes y, de las mujeres adultas que así lo deseen.
- g) El área de administración debe organizar y dar seguimiento a los recursos humanos, materiales y financieros del refugio, así como, realizar los registros administrativos y contables.
- h) El área de informática debe concentrar, organizar y sistematizar los datos e información de la operación del refugio, con el propósito de generar y analizar información estadística.
- i) La persona responsable del área de cocina debe elaborar los alimentos de forma saludable e higiénica, suficiente y equilibrada con base en los menús avalados por una persona especialista en nutrición.

- j) La persona conductora de vehículos debe realizar en compañía de alguna persona integrante del refugio los traslados y los trámites administrativos para el desempeño de sus funciones de manera confidencial y apegada a los procedimientos y protocolos de seguridad del refugio.
- k) El personal de intendencia debe mantener los espacios de atención y de uso común del refugio en condiciones de higiene.
- l) El personal de seguridad debe apegarse al protocolo de seguridad del refugio, para realizar las acciones preventivas y operativas que garanticen la seguridad de las mujeres y en su caso de sus hijas e hijos, el personal de refugio, así como la preservación de los bienes del mismo, entre otras cosas, controla la entrada y salida de las personas al inmueble; vigila el movimiento en las áreas externas e internas del refugio.

**5.2.10** El o la responsable del refugio debe planificar la operación y la coordinación de la atención integral especializada que se brinda en éste, así como de ejecutar las estrategias correspondientes. Debe dar seguimiento oportuno al plan operativo del refugio, así como a las acciones encomendadas al personal.

**5.2.11** El servicio de refugio debe contar con un programa para la inserción laboral orientado a fortalecer y desarrollar competencias para la inserción a la vida laboral que fomenten la autonomía económica de las mujeres. Incluye actividades para que las mujeres adquieran conocimientos y habilidades que les permitan obtener un empleo, autoempleo o el desarrollo de una actividad productiva en el mercado laboral. Dicho programa debe proporcionar constancia de acreditación o acreditación oficial dependiendo del tipo de la formación otorgada.

**5.2.12** En caso de que se proporcione atención especializada a comunidades indígenas y pueblos originarios, comunidad silente, personas ciegas o visualmente imposibilitadas, el personal debe evitar la revictimización y garantizar el derecho de las mujeres a ser asistidas por intérpretes y/o traductores, para lo cual, se apoya de redes institucionales en los idiomas frecuentes a su área de influencia.

**5.2.13** Las intervenciones del personal especializado deben realizarse desde el enfoque sistémico ecológico para la atención de las violencias.

**5.2.14** El servicio de refugio debe instrumentar los mecanismos de vinculación con instancias gubernamentales y de la sociedad civil para garantizar la continuidad de los procesos de contención emocional y cuidado del personal.

**5.2.15** El servicio de refugio debe promover y facilitar procesos de cuidado y contención emocional al personal especializado, dicho proceso debe ser otorgado por profesionales en esta materia, asimismo, debe otorgar a todo el personal administrativo, especializado y de servicios generales las facilidades y las herramientas para el cuidado.

**5.2.16** El servicio de refugio debe contar con encuestas de evaluación de los servicios recibidos por las mujeres usuarias, también, debe implementar un mecanismo de supervisión orientado a todo el personal con el propósito de evitar la revictimización, detectar áreas de oportunidad y mejorar la calidad de los servicios. El directivo o la figura responsable del refugio debe proporcionar el seguimiento a estos mecanismos e incluirlos en la evaluación de resultados de la operación del Refugio.

**5.2.17** Además de lo previsto en el presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, las funciones del personal especializado y administrativo se deben regular por modelos y manuales de procedimientos internos de conformidad con la normatividad vigente.

### **5.3 Referencia**

**5.3.1** Los servicios de refugios pueden ser referenciados por las diferentes instituciones públicas, sociales o privadas competentes en materia de atención a la violencia familiar y de género.

**5.3.2** Toda referencia debe realizarse por escrito debidamente documentada, que debe contener los datos de identificación de la mujer usuaria y en su caso sus hijas e hijos.

**5.3.3** Las mujeres referidas para recibir los servicios de refugio, deben ser valoradas respecto al nivel de riesgo, afectación a su integridad física y/o psicológica y la peligrosidad del agresor, por parte de la institución referente. Dicha valoración puede ser ratificada por personal del refugio que las reciba para determinar la pertinencia del ingreso.

**5.3.4** La valoración inicial para justificar su ingreso al refugio debe considerar la evaluación de la integridad física, psicológica, legal y social de las mujeres, y en su caso sus hijas e hijos; antecedentes de violencia vivida, identificando la severidad, intensidad y frecuencia de los actos violentos; amenazas de muerte o tentativas de feminicidio y/u homicidio previas; vulnerabilidad; evaluación de redes de apoyo; situación económica, social, familiar, educativa, de salud y la existencia de posibles situaciones de alto riesgo, así como la peligrosidad, actividad y características de las personas agresoras.

### **5.4 Ingreso**

**5.4.1** Pueden ingresar las mujeres mayores de 18 años o menores de edad emancipadas y, en su caso, sus hijas e hijos menores de 18 años, que vivan en situación de violencia familiar y/o por razones de género. A ninguna mujer en esta condición se le debe negar el servicio de refugio.

**5.4.2** Las mujeres menores de edad no emancipadas pueden ingresar, mediante solicitud firmada por madre, padre o ambos, o por quien ejerza la guarda y custodia o tutoría legalmente designada; en caso de que esto no fuera posible, debe ser a petición de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia que corresponda, o del Juzgado competente y en casos de emergencia, por el Ministerio Público, como medida precautoria ponderando el interés superior de la niñez.

**5.4.3** El servicio de refugio en ningún caso se debe negar para algún menor de edad, salvo que se advierta la imposibilidad de otorgar la atención integral especializada para el caso concreto, misma que debe estar debidamente justificada y documentada.

**5.4.4** Al ingreso, las mujeres usuarias deben ser informadas sobre sus derechos, así como del reglamento interno, mismo que se hace de su conocimiento y del cual deben estar de acuerdo con todos sus enunciados. De la misma manera, se debe contar con el consentimiento informado, elaborar un documento que dé cuenta del ingreso voluntario de la mujer usuaria y, en su caso, sus hijas e hijos, con firma autógrafa, en el que conste que acepta las condiciones y la atención integral que debe recibir; así como las instancias ante las cuales pueden presentar quejas o denuncias en caso de que así lo consideren necesario. Si la usuaria no pudiera estampar su firma autógrafa basta con su huella digital.

**5.4.5** Las mujeres que a su ingreso presenten signos, síntomas o manifestaciones psiquiátricas no controladas, incluido el abuso de alcohol y otras drogas ilícitas, así como enfermedades que pongan en riesgo su vida y salud, deben ser valoradas para su respectivo control por personal médico especializado, y derivarse a una unidad de salud para su diagnóstico y tratamiento, una vez bajo control médico y si persiste la situación de riesgo puede ingresar al refugio, garantizando la continuidad de su tratamiento y supervisión médica.

## **5.5 Permanencia**

**5.5.1** Las mujeres usuarias, y en su caso, sus hijas e hijos, deben recibir la atención correspondiente conforme al modelo de atención propio del refugio, que debe considerar lo establecido en el Modelo oficial vigente publicado por el INMUJERES, en el cual se consideran las circunstancias específicas del entorno comunitario, socioeconómico y cultural de la población que atiende, con la finalidad de recuperar su autonomía.

**5.5.2** El periodo de estancia máximo es de tres meses salvo que persistan las situaciones de riesgo y vulnerabilidad en la que se encuentran las mujeres, y en su caso, sus hijas e hijos, lo cual debe ser valorado por el personal profesional del refugio.

**5.5.3** En caso de ser necesario, las mujeres, y en su caso sus hijas e hijos, serán referidos a otros servicios, unidades médicas, instituciones y organismos con mayor capacidad resolutive para recibir los servicios complementarios que requieran.

**5.5.4** En los casos de violencia sexual y/o violación, la persona debe ser referida de manera inmediata a un servicio especializado de salud para su atención integral, en cumplimiento de la normatividad aplicable en la materia, procurando que las mujeres usuarias reciban la atención médica especializada tratándose como una urgencia médica. Asimismo, se deben iniciar los procedimientos jurídicos conducentes ante las instancias competentes, maximizando el interés superior de la niñez.

**5.5.5** El servicio de alimentación se debe otorgar conforme a los menús avalados por un profesional en nutrición, los cuales deben cubrir las necesidades específicas en las diferentes etapas de la vida, que promueva en las mujeres, las niñas, niños y adolescentes el crecimiento y el desarrollo adecuado, así como prevenir y atender sobrepeso, obesidad y otras enfermedades, a partir de la reeducación en sus hábitos alimenticios.

**5.5.6** Durante el tiempo que la mujer usuaria reciba el servicio de refugio, el área jurídica debe mantenerla informada sobre los procesos legales, la duración y consecuencia de los mismos; establecer mecanismos didácticos para dar a conocer sus derechos y promover el ejercicio pleno y toma de decisiones, así como orientarla con un lenguaje claro y sencillo, evitando el uso exclusivo de términos técnicos que limiten su comprensión.

**5.5.7** Durante el tiempo que la mujer usuaria permanezca en el refugio, el personal especializado debe identificar las necesidades inmediatas y elaborar un plan de intervención por cada área de atención con proyección a tres meses.

**5.5.8** La capacitación en habilidades para el trabajo, durante el tiempo que las mujeres usuarias reciban el servicio de refugio, debe proporcionarse por medio de la enseñanza con reconocimiento de oficios o actividades económicas con demanda potencial en su contexto, evitando la reproducción de estereotipos de género, para su incorporación en el ámbito laboral que les permita lograr autonomía. Al concluir las capacitaciones, las mujeres usuarias deben recibir el documento que avale dichas capacitaciones.

**5.5.9** Durante el tiempo que las mujeres usuarias permanezcan en el refugio, los programas reeducativos integrales se deben instrumentar a fin de que adquieran herramientas para estar en condiciones de ejercer sus derechos, empoderamiento y autonomía.

## **5.6 Egreso**

**5.6.1** El equipo multidisciplinario que proporcione los servicios especializados debe valorar para el egreso los siguientes aspectos: la construcción del plan de vida, empoderamiento, evolución del proceso durante su estancia, valoración de redes de apoyo y el estado procesal ante las instancias legales, así como su evaluación de riesgo al momento del egreso.

**5.6.2** El equipo multidisciplinario en conjunto con la mujer usuaria debe desarrollar un plan de seguridad, así como las acciones de seguimiento que se deben implementar para dar continuidad a su proceso post refugio, para lo cual se debe referir a alguna instancia especializada en violencia familiar o de género de tipo ambulatorio.

**5.6.3** En caso de que persista una situación de riesgo o inestabilidad física o psicológica, el equipo multidisciplinario debe tener documentadas las acciones que se realizan para abordar la situación y facilitar el egreso en el menor tiempo posible. Siendo en todo momento una decisión libre e informada de las mujeres usuarias continuar por más tiempo, en caso de ser necesario.

**5.6.4** Las mujeres usuarias del refugio pueden interrumpir en cualquier momento su estancia y solicitar su egreso cuando así lo decidan.

**5.6.5** Se debe registrar en el Expediente Integral Único el motivo de egreso; el cierre de cada una de las áreas de atención y el lugar donde la van a referir para brindar seguimiento.

**5.6.6** Cuando el egreso de alguna mujer usuaria sea consecuencia de circunstancias que pongan en riesgo la seguridad de más mujeres, y en su caso, sus hijas e hijos, o bien cuando hayan infringido el reglamento Interno en lo que corresponde a poner en riesgo la seguridad de las demás se debe referir a otro refugio, tomando en consideración el Protocolo de Seguridad.

## **5.7 Seguimiento**

**5.7.1** Como parte del seguimiento de las mujeres usuarias, y en su caso, sus hijas e hijos, que egresen del refugio, el personal especializado debe monitorear la instrumentación del plan de vida, y que se encuentren en un entorno personal, familiar y social libre de violencia extrema.

**5.7.2** El monitoreo debe realizarse por un periodo mínimo de seis meses posteriores a su egreso, a través de un plan de seguimiento específico y personalizado para cada mujer usuaria que egrese del refugio.

**5.7.3** El área de trabajo social del refugio y/o del CAER o en su caso la instancia a la que se refiera después de su egreso debe realizar el seguimiento implementando los mecanismos y estrategias que posibiliten el contacto directo y la verificación del estado de seguridad de la mujer usuaria y en su caso de sus hijas e hijos, así como el desarrollo de su plan de vida y seguridad.

**5.7.4** Para sustentar el seguimiento de las mujeres usuarias y en su caso sus hijas e hijos, se debe obtener su consentimiento informado en el que manifieste estar de acuerdo en que se realicen las acciones necesarias para este fin.

**5.7.5** Para el seguimiento se deben realizar entrevistas personales; llamadas telefónicas y visitas domiciliarias, siempre y cuando esto no aumente el riesgo para las mujeres usuarias, ni para el personal profesional que realiza el seguimiento; en estos últimos casos el refugio debe gestionar la intervención de la autoridad competente.

**5.7.6** En caso de que la mujer usuaria se refiera a otra institución u organismo, se debe monitorear y verificar la atención correspondiente.

**5.7.7** Se debe integrar un expediente de seguimiento el cual es único, confidencial y reservado.

## **6 Registro de información**

**6.1** Los servicios de refugios deben contar con un registro que les permita integrar sistemáticamente información cualitativa y cuantitativa sobre las características de la población atendida y los diferentes tipos de violencia en sus distintas manifestaciones, que provea datos confiables que coadyuven a proporcionar información sobre la operación y atención.

**6.2** La información relacionada con el proceso de ingreso, permanencia, egreso y seguimiento de las mujeres usuarias y en su caso sus hijas e hijos, debe ser documentada en un expediente integral único; cuyo contenido es confidencial y reservado, de conformidad con el marco jurídico aplicable.

**6.3** El expediente integral único, así como los registros que contengan datos de la población de los refugios deben estar resguardados por el área de trabajo social, garantizando su confidencialidad, control y acceso exclusivo para las áreas competentes.

**6.4** Se debe promover la incorporación de las mujeres usuarias en el Registro Nacional de Víctimas con la finalidad facilitar su acceso a medidas de ayuda, asistencia, atención, acceso a la justicia y reparación integral contempladas en la Ley General de Víctimas.

**6.5** Se debe contar con el aviso de privacidad y protección de datos personales, de conformidad con lo establecido en la legislación aplicable.

## **7. Procedimiento para la Evaluación de la Conformidad (PEC)**

La evaluación de la conformidad con el presente Proyecto Norma Oficial Mexicana para demostrar su cumplimiento se debe llevar a cabo, a solicitud de los o las responsables de los refugios, mediante la verificación de su cumplimiento por las Unidades de Verificación Acreditadas y Aprobadas (UVA), quienes deben expedir un dictamen de cumplimiento conforme a la Lista de Verificación Apéndice A (Normativo) del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana.

### **7.1. Políticas**

El presente procedimiento establece las directrices que deben observar los interesados que pretendan demostrar el cumplimiento del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana.

El Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio de la Organización Mundial del Comercio (OMC), contempla el compromiso de sus miembros de armonizar los procedimientos de evaluación de la conformidad, en el mayor grado posible, con las orientaciones o recomendaciones referentes a los procedimientos de evaluación de la conformidad de los organismos internacionales de normalización.

Para lo anterior, OMC, define que un procedimiento para la evaluación de la conformidad es “todo procedimiento utilizado, directa o indirectamente, para determinar que se cumplen las prescripciones pertinentes de los reglamentos técnicos o normas”.

Asimismo, la observancia de quienes intervienen en la evaluación de la conformidad, según el nivel de riesgo o de protección necesarios para salvaguardar las finalidades a que se refiere el artículo 40 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

El presente procedimiento toma como base las recomendaciones descritas en la Norma Internacional ISO/IEC 17007:2009, “Conformity assessment—Guidance for drafting normative documents suitable for use for conformity assessment”.

### **7.2 Dictamen de Cumplimiento:**

Es el documento emitido por la UVA mediante el cual se demuestra el cumplimiento para la prestación del servicio de refugio, permanencia y continuidad de servicios seguros, gratuitos y atención integral especializada.

El dictamen de cumplimiento debe indicar el resultado aprobatorio de la verificación a la que se someten los refugios.

De requerirse, la Secretaría o en su caso la UVA deben llevar a cabo la verificación en el refugio, con la finalidad de constatar que el mismo se encuentre operando conforme al presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana. La verificación debe llevarse a cabo bajo lo siguiente:

**7.2.1** El Personal de la UVA debe presentarse físicamente en las instalaciones del refugio, previa notificación. El personal de las UVA debe identificarse con el responsable, donde se lleve a cabo la verificación.

**7.2.2** Los dictámenes de cumplimiento que emitan las UVA tienen validez ante las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, para los efectos a que haya lugar.

### **7.3 Cumplimiento**

Para demostrar el cumplimiento con el presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, se debe realizar lo siguiente:

**7.3.1** El Refugio debe solicitar a la UVA los requisitos o la información necesaria para iniciar el trámite.

**7.3.2** La UVA debe entregar al refugio el paquete informativo (o tener a disposición a través de publicaciones, medios electrónicos u otros), el cual debe contener:

**a)** Solicitud de trámite del servicio de verificación para la UVA.

**b)** La relación de documentos, información o requisitos que se requieran para comprobar el cumplimiento con el presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana.

**c)** Contrato de prestación de servicios, en caso de que el trámite se realice con una UVA.

**7.3.3** El representante legal o apoderado legal del refugio debe presentar a la UVA, la solicitud debidamente requisitada y firmada en original por duplicado.

En caso de que se contrate el servicio de una UVA, se debe presentar también el contrato de prestación de servicios firmado en original por duplicado, el cual debe estar signado por el titular o representante legal del refugio. Para acreditar la mencionada representación se debe presentar copia simple del acta constitutiva o poder notarial de dicho representante o constancia del RUPA vigente, y copia de identificación oficial.

**7.3.4** La UVA debe recibir y revisar la documentación técnica que le sea presentada por el refugio. Entregar la respuesta en un plazo máximo de siete días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la recepción de la solicitud.

**7.3.5** En caso de falta de documentos, el refugio tiene un plazo de 30 días naturales, a partir del día siguiente al de la notificación, para subsanar las omisiones. De no solventarlas en el plazo establecido, la UVA debe generar un registro por medio del cual dé por concluido el trámite y manifieste el motivo por el que no otorgó el dictamen correspondiente.

**7.3.6** Una vez que el solicitante subsane las omisiones, la UVA tiene un plazo de treinta días hábiles para revisar y resolver el trámite correspondiente.

En caso de que la UVA no otorgue respuesta al trámite promovido por el refugio en un plazo de hasta 30 días hábiles, se da por entendido que la resolución es aprobatoria.

**7.3.7** Cuando el refugio no cumpla con el presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, la Secretaría o, en su caso, la UVA debe generar un documento dirigido al refugio, en el cual fundamente y motive el incumplimiento.

**7.3.8** La Secretaría o, en su caso, las UVA deben conservar por cinco años, por lo menos, la documentación que soporte el dictamen expedido.

#### **7.4 Decisión de verificación**

La Secretaría o, en su caso, la UVA debe tomar la decisión de la verificación:

**7.4.1** Si determina cumplimiento con el presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, debe expedir un dictamen de cumplimiento, donde haga constar que los refugios cumplen con las especificaciones del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana a través de la Lista de verificación establecida en el Apéndice A (Normativo).

**7.4.2** Si determina incumplimiento con el presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana la UVA debe generar un documento mediante el cual se dé a conocer al refugio que el establecimiento no cumple con los criterios fijados en la Lista de verificación (Apéndice A Normativo), por citar: Descripción del no cumplimiento con el presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, y demás información que permita sustentar el incumplimiento.

**7.4.3** En el supuesto del inciso anterior, el refugio debe establecer las acciones necesarias para solventar los incumplimientos y notificar a la Secretaría o, en su caso, a la UVA para su revisión y dictamen correspondiente.

**7.4.4** La resolución debe estar firmada por el funcionario facultado por la Secretaría o, en su caso, por la persona autorizada en la UVA.

**7.4.5** Concluida la verificación, la Secretaría o, en su caso, la UVA debe integrar un expediente con todos los documentos y registros que soporten el proceso de verificación; el cual debe custodiar por cinco años como mínimo.

#### **7.5 Suspensión del dictamen de cumplimiento:**

La Secretaría o, en su caso, la UVA, esta última sin perjuicio de las condiciones contractuales de la prestación del servicio de verificación, puede suspender o cancelar el dictamen de cumplimiento cuando:

**7.5.1** Se hayan efectuado modificaciones a los refugios sujetos a este Proyecto de Norma Oficial Mexicana.

**7.5.2** No se cumpla con las condiciones establecidas en el dictamen de cumplimiento.

**7.5.3** El dictamen de cumplimiento pierda su utilidad o se modifiquen o dejen de existir las circunstancias que dieron origen al mismo.

#### **7.6 Información en los dictámenes de cumplimiento**

Los dictámenes de cumplimiento emitidos por las UVA deben contener al menos la siguiente información:

- a) Nombre y cargo de quien emite el dictamen.
- b) Fecha y lugar de expedición.
- c) Nombre o razón social del refugio.
- d) Domicilio del refugio.
- e) Listado de Verificación completado.
- f) Citar el cumplimiento con el presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana.
- g) Firma del personal autorizado.

#### **7.7 Vigencia del dictamen de cumplimiento**

Los dictámenes de cumplimiento que expidan las UVA respecto del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, tienen vigencia de dos años.

En caso de algún cambio en las instalaciones o en la prestación de los servicios, el refugio debe solicitar la ampliación del dictamen de cumplimiento; complementando la solicitud con la documentación técnica que soporte el cambio en el refugio.

### **8. Vigilancia**

La vigilancia del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, corresponde a la Secretaría de Economía de acuerdo con sus atribuciones.

### **9. Concordancia con Normas Internacionales**

Este Proyecto de Norma Oficial Mexicana no es equivalente (NEQ) con ninguna Norma Internacional, por no existir esta última al momento de elaborar este Proyecto de Norma Oficial Mexicana.

**Apéndice A  
(Normativo)  
Lista de Verificación**

**TABLA A.1.- Instalaciones**

<b>INSTALACIONES</b>			
<b>CUMPLE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
1) Una habitación por núcleo familiar			
2) Un sanitario y regadera por cada tres habitaciones			
3) Espacios de uso común con equipo y mobiliario mínimo necesario			
4) Espacios exclusivos para preparación e ingesta de alimentos con equipo y mobiliario mínimo necesario			
5) Espacios exclusivos para lavado y secado de ropa con equipo y mobiliario mínimo necesario			
6) Espacios exclusivos para estudio con equipo y mobiliario mínimo necesario			
7) Espacios exclusivos para recreación y esparcimiento con equipo y mobiliario mínimo necesario			
8) Áreas para niñas, niños y adolescentes con mobiliario, equipo y materiales didácticos y recreativos			
9) Áreas para niñas, niños y adolescentes con medidas de seguridad necesarias			
10) Sanitarios propios para el personal administrativo y especializado			
11) Espacios para almacenamiento de alimentos no perecederos			
12) Espacios para almacenamiento de blancos			
13) Espacio para almacenamiento de artículos de limpieza			
14) Áreas exclusivas para actividades administrativas			
15) Escritorio con sillas para el área administrativa			
16) Archiveros para el área administrativa			
17) Papelería necesaria para el área administrativa			
18) Equipo de cómputo para el área administrativa			
19) Servicio de Telefonía Fija para el área administrativa			
20) Conexión a Internet para el área administrativa			
21) Equipo multifuncional para impresión y fotocopiado para el área administrativa			
22) Espacios de contención emocional para personal administrativo y especializado			
23) Espacios de recepción para usuarias de servicios de atención integral especializada			
24) Espacios Multiusos para el desarrollo de talleres de capacitación			
25) Espacios Multiusos para el desarrollo de talleres de capacitación con mobiliario y equipo necesario para su funcionamiento			
26) Mesas para el área destinada al desarrollo de talleres de capacitación			
27) Sillas para el área destinada al desarrollo de talleres de capacitación			
28) Pizarrón para el área destinada al desarrollo de talleres de capacitación			
29) Pantalla de Televisión para el área destinada al desarrollo de talleres de capacitación			
30) Reproductor de audio y video para el área destinada al desarrollo de talleres de capacitación			
31) Espacio exclusivo para la atención médica, procedimientos de exploración y diagnóstico para usuarias y usuarios de servicios de atención integral especializada			
32) Espacio exclusivo para la atención médica, procedimientos de exploración y diagnóstico para usuarias y usuarios de servicios de atención integral especializada con equipo, accesorios e instrumentos específicos necesarios.			
33) Espacio de atención especializada con mobiliario y equipos necesarios para su funcionamiento, al menos para las siguientes áreas de atención: trabajo social, psicología mujeres, psicología infantil, legal y salud.			

**OBSERVACIONES:**

---



---



---



---



---



---



---

**TABLA A.2.- Servicios Básicos**

<b>SERVICIOS</b>			
<b>CUMPLE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
1) Servicios de Agua y Drenaje			
2) Servicio de Almacenamiento de Agua			
3) Servicio de Gas			
4) Servicio de Electricidad			
5) Servicio de Línea Telefónica			
6) Servicio de Internet			
7) Servicio de aire acondicionado o calefacción de acuerdo con las condiciones climáticas del lugar			
8) Habitaciones y áreas de uso común libre de humo de tabaco			
9) Habitaciones y áreas de uso común con iluminación			
10) Habitaciones y áreas de uso común con ventilación			
11) Habitaciones y áreas de uso común con higiene			
12) Habitaciones con privacidad mínima necesaria			
13) Habitaciones y áreas de uso común con medidas de seguridad necesarias			
14) Accesos para personas con discapacidad			
15) Adaptaciones necesarias para el uso de las instalaciones para personas con discapacidad			
16) Vehículo de Traslado para usuarias y usuarios de servicios de atención integral especializada y personal			

**OBSERVACIONES:**


---



---



---



---



---



---



---

**TABLA A.3.- Medidas de Seguridad**

<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD:</b>			
<b>CUMPLE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
1) Barda perimetral de mínimo 2.30 m de altura			
2) Malla electrificada o concertina sobre la barda			
3) Restricción de visibilidad para el exterior			
4) Protecciones de herrería en puertas y ventanas			
5) Caseta de vigilancia en el acceso principal del Refugio			
6) Control de Entradas y Salidas del Refugio			
7) Sistema de Circuito Cerrado			
8) Cámaras de seguridad en áreas de uso común			
9) Botón de pánico en áreas y lugares estratégicos			
10) Documento que acredite la disponibilidad de medidas de protección civil avaladas por la autoridad competente			

**OBSERVACIONES:**


---



---



---

TABLA A.4.- Personal

PERSONAL			
CUMPLE	SI	NO	NA
1) Personal especializado para atender a víctimas de violencia en el área psicológica			
2) Personal especializado para atender a víctimas de violencia en el área jurídica			
3) Personal especializado para atender a víctimas de violencia en el área de trabajo social			
4) Personal especializado para atender a víctimas de violencia en el área de la atención médica, procedimientos de exploración y diagnóstico			
5) Personal especializado para atender a víctimas de violencia en el área pedagogía			
6) Personal especializado para atender a víctimas de violencia en el área autogestión y empoderamiento			
7) Personal de apoyo en labores de sistematización y análisis de datos			
8) Personal Administrativo			
9) Directora con formación acreditable en atención a víctimas de violencia, en perspectiva de género y Derechos Humanos			
10) Directora certificada conforme al estándar de competencia vigente			
11) Personal de Servicios Generales			
12) Personal especializado, administrativo y de sistematización y análisis de datos con cédula profesional vigente, experiencia mínima de dos años en atención a víctimas de violencia y formación acreditable en perspectiva de género y Derechos Humanos.			
13) Responsable de área jurídica con experiencia comprobable en orientación legal, representación y acompañamiento jurídico.			
14) Personal de Seguridad y Servicios Generales con conocimiento de perspectiva de género y experiencia mínima de dos años en su rama.			

## OBSERVACIONES:

---



---



---



---



---



---

TABLA A.5.- Programas y documentos

PROGRAMAS Y DOCUMENTOS			
CUMPLE	SI	NO	NA
1) Programas de inserción laboral con actividades relacionadas, con constancia de acreditación o acreditación oficial de acuerdo con el tipo de formación impartida			
2) Intérpretes o traductores cuando se preste atención especializada a comunidades indígenas o pueblos originarios, comunidad silente, personas ciegas o visualmente imposibilitadas			
3) Encuestas de Evaluación de los Servicios Proporcionados			
4) Mecanismos para la recepción de quejas, sugerencias o comentarios sobre la prestación de los servicios			
5) Reglamento Interno para usuarias y usuarios de servicios de atención integral especializada			
6) Expediente Integral Único			
7) Expedientes de Seguimiento			
8) Registros de información cualitativa y cuantitativa de la Población atendida			
9) Consentimiento informado para usuarias y usuarios de servicios de atención integral especializada			
10) Aviso de Privacidad			
11) Aviso de Protección de Datos Personales			
12) Oficio de referencia a Refugio			
13) Valoración del riesgo de la usuaria			
14) Valoración de peligrosidad del agresor			
15) Documentación que avale el ingreso de niñas y mujeres menores de edad			
16) Documentación que avale la entrega de servicios de conformidad con lo dispuesto en la LGAMLV (alimentación, ropa, vestido, calzado, atención especializada y programas de capacitación)			
17) Plan de seguridad al egreso de la usuaria			
18) Plan de seguimiento al egreso de la usuaria			

## OBSERVACIONES:

---



---



---



---



---



---

## 10. Bibliografía

**10.1** Comisión Interamericana de Derechos Humanos (1994)-*Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Convención Belem Do Pará)*, Vigésimo cuarto periodo ordinario de sesiones de la Asamblea General de Organización de los Estados Americanos. Belem Do Pará Brasil.

**10.2** Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, vigésimo noveno periodo ordinario de sesiones de la asamblea general de la Organización de los Estados Americanos (OEA).

**10.3** Organización de Naciones Unidas (1992). 11 Periodo de sesiones de la *Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la mujer (CEDAW)*, Recomendación General No. 19: La violencia contra la Mujer. New York, Estados Unidos de América.

**10.4** Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007 y sus reformas.

**10.5** Código Penal Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 1931, y sus reformas.

**10.6** Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA3-2012, Para la atención integral a personas con discapacidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de septiembre de 2012.

**10.7** Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de agosto de 2010.

**10.8** Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 29 de enero de 2008 y sus reformas.

**10.9** *Lineamientos de operación de Refugios para mujeres, sus hijas e hijos, que viven situación de violencia, en el estado de Michoacán de Ocampo, publicados en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo el 28 de septiembre de 2015.*

**10.10** Organización Panamericana de la Salud. *Informe mundial sobre la violencia y la salud. Resumen, Organización Mundial de la Salud.* Washington D.C: OPS, OMS; 2002.

**10.11** Ruíz Pérez I; Plazaola, Castaño Juncal (2004). *Violencia contra la mujer en la pareja y consecuencias en la salud física y psíquica*; Escuela andaluza de salud pública, Red de investigación de salud y género, Grana España.

**10.12** World Health Organization. *Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence.* Italy: World Health Organization, 2013.

**10.13** Montes de Oca Zavala, Verónica, *Redes de apoyo social: elementos teórico-conceptuales*, Chile, 2003.

**10.14** *Guía nacional para la integración y el funcionamiento de los Comités Hospitalarios de Bioética*, pág. 39, fecha de consulta 21 de junio de 2016.

**10.15** Modelo Integral de Atención a Víctimas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2015.

**10.16** Instituto Nacional de las Mujeres, *Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos*. México. D.F., 2011.

**10.17** Diccionario de la Real Academia Española en línea: <http://www.rae.es/>

**10.18** Modalidades de Refugio o Alojamiento Alternativo, Centro Virtual de Conocimiento para poner Fin a la Violencia contra las Mujeres y las Niñas, ONU-MUJERES.

Ciudad de México, a 14 de abril de 2021.- El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía, Lic. **Alfonso Guati Rojo Sánchez**.- Rúbrica.

**AVISO mediante el cual se da a conocer el monto extraordinario del cupo para exportar azúcar a los Estados Unidos de América, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2020 y el 30 de septiembre de 2021, por 50 mil toneladas cortas valor crudo de azúcar (TCVC).**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- ECONOMÍA.- Secretaría de Economía.

AVISO MEDIANTE EL CUAL SE DA A CONOCER EL MONTO EXTRAORDINARIO DEL CUPO PARA EXPORTAR AZÚCAR A LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE OCTUBRE DE 2020 Y EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021, POR 50 MIL TONELADAS CORTAS VALOR CRUDO DE AZÚCAR (TCVC)

El Acuerdo por el que se sujeta a permiso previo la exportación de azúcar y se establece un cupo máximo para su exportación (Acuerdo), publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 5 de octubre de 2017, y modificado mediante diverso publicado en el mismo órgano de difusión oficial el 27 de diciembre de 2020, establece un cupo máximo para exportar a los Estados Unidos de América (EUA), azúcar originaria de los Estados Unidos Mexicanos que derive de la caña de azúcar o de remolacha.

Los Puntos 13 y 14 del Acuerdo establecen que el monto del cupo total establecido por México de cada ciclo azucarero, se determinará en toneladas métricas valor crudo y será dado a conocer mediante aviso publicado en el DOF por la Dirección General de Facilitación Comercial y de Comercio Exterior (DGFCCE) y la Dirección General de Industrias Ligeras (DGIL) de la Secretaría de Economía, y que dicho cupo podrá tener ajustes extraordinarios cuando el Departamento de Comercio de los EUA, notifique que existen necesidades adicionales de azúcar, con una polarización específica.

De igual forma, de conformidad con los Puntos antes señalados, la DGIL y la DGFCCE deben dar a conocer el volumen y polarización del azúcar requerida por los EUA, mediante avisos publicados en el DOF y en la página electrónica <https://www.snice.gob.mx/cs/avi/snice/azucar.avisos1.html>

La Secretaría de Economía asignará a los Ingenios o Grupos o consorcios azucareros el monto extraordinario, con base en un mecanismo que permita la oportuna exportación de azúcar, tomando en cuenta el desempeño de las asignaciones otorgadas y los criterios de elegibilidad publicados en tales avisos, atendiendo los principios de economía, celeridad, eficacia, legalidad, publicidad y buena fe.

El 29 de julio de 2020 se publicó en la página de internet del Servicio Nacional de Información de Comercio Exterior (SNICE) el Aviso mediante el cual se da a conocer el monto del cupo máximo, para exportar azúcar a los Estados Unidos de América durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2020 y el 30 de septiembre de 2021; monto que se actualizó en los meses de septiembre y diciembre de 2020, y marzo de 2021, y se dio a conocer mediante diversos publicados, en el SNICE el 22 de octubre del mismo año y en el DOF el 10 y 31 de marzo de 2021, respectivamente.

La Sección V.B.4.c del Acuerdo por el que se suspende la investigación en materia de derechos compensatorios sobre azúcar de México celebrado entre la Secretaría de Economía y el Departamento de Comercio de los EUA, el 19 de diciembre de 2014, reformado el 15 de enero de 2020, dispone que tras las consultas respecto a cualquier incremento potencial en el Límite de Exportación, el Departamento de Agricultura de los EUA, podrá solicitar por escrito al Departamento de Comercio de dicho país, cualquier necesidad adicional de azúcar de México y éste podrá, en consecuencia, incrementar el límite de exportación de azúcar mexicana con base en tal solicitud.

Mediante memorándum de fecha 30 de abril de 2021, el Gobierno de los EUA, a través de su Departamento de Comercio, comunicó la necesidad de un incremento del volumen de azúcar mexicana de polarización menor a 99.2 grados, derivado de la necesidad a la que se refiere el párrafo anterior, indicando los términos y las características que deberán cumplirse para realizar las exportaciones de azúcar a dicho país, en específico, la polarización requerida.

En virtud de lo anterior, y a fin de aprovechar de manera óptima el monto extraordinario, debe darse oportunidad a los posibles beneficiarios del cupo, que manifiesten si están en condiciones de utilizarlo.

En ese sentido, y con fundamento en los artículos 34 fracción I de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 12 fracción XXIX, 32 fracciones VII, inciso a), y XI y 33, fracciones I y IX, del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía y los Puntos 14 y 16 del Acuerdo, se da a conocer el siguiente:

#### AVISO

1.- Se da a conocer el monto extraordinario del cupo para exportar a los Estados Unidos de América (EUA), del periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2020 y el 30 de septiembre de 2021, azúcar con polarización menor a 99.2 grados tal como se produce y se mide en seco, equivalente a 50,000 toneladas cortas valor crudo que se convierten a toneladas métricas valor crudo, dividiendo entre el factor 1.10231125, dando como resultado:

Monto	Unidad de medida
45,359.240	Toneladas métricas valor crudo

2.- La Secretaría de Economía asignará el monto extraordinario de conformidad con lo previsto en el tercer párrafo del Punto 14 del Acuerdo por el que se sujeta a permiso previo la exportación de azúcar y se establece un cupo máximo para su exportación (Acuerdo). Adicional a lo anterior, se considerará a aquellos Ingenios o Grupos o consorcios azucareros que:

- I. Hayan presentado su solicitud de asignación de cupo para participar en el ciclo azucarero 2020/2021, de conformidad con el Punto 17 del Acuerdo, y
- II. Hayan dado respuesta a la consulta de abril de 2021 sobre disponibilidad de azúcar con polarización menor a 99.2 grados, en caso de una necesidad adicional.

Los beneficiarios del cupo 2020/2021, podrán manifestar por escrito libre su intención de participar en la asignación del monto extraordinario del cupo que se da a conocer por medio del presente Aviso, enviando dicho escrito a la cuenta de correo electrónico [dgce.azucar@economia.gob.mx](mailto:dgce.azucar@economia.gob.mx), dentro de los tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la publicación del presente Aviso; manifestando el monto requerido y las razones por las que se encuentra en condiciones de dar cabal cumplimiento a la exportación del azúcar antes del 30 de septiembre de 2021, inclusive, bajo las condiciones impuestas por el Departamento de Comercio de los EUA, a fin de dar cumplimiento a los compromisos contraídos con aquel país.

Asimismo, el azúcar exportada deberá someterse a pruebas de polarización ante un laboratorio autorizado por la oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los EUA.

3.- Para efectos de este Aviso, el criterio de asignación se hará considerando el resultado menor entre:

- a. La participación porcentual de cada solicitante en el volumen total de la producción de azúcar del ciclo 2019/2020. Sólo se considerará la producción reportada por los solicitantes, y
- b. La cantidad solicitada.

Efectuado lo anterior, se procederá a la emisión del permiso previo de exportación correspondiente en los términos ya establecidos en el Acuerdo.

De conformidad con el artículo 32, fracción XIII, del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía, la Dirección General de Facilitación Comercial y de Comercio Exterior, podrá llevar a cabo verificaciones a quienes reciban asignación del monto extraordinario referido en el Punto 1 de este Aviso, a fin de asegurar su debido cumplimiento.

Ciudad de México, a 11 de mayo de 2021.- El Director General de Industrias Ligeras, **Héctor Rodrigo Hernández Rodríguez**.- Rúbrica.- La Directora General de Facilitación Comercial y de Comercio Exterior, **Dora Clelia Rodríguez Romero**.- Rúbrica.