



La Sombra de Arteaga

PERIODICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERETARO

Responsable:
Secretaría de Gobierno

Registrado como de Segunda Clase en la Administración
de Correos de Querétaro, Qro., 10 de Septiembre de 1921.

Directora:
Lic. Harlette Rodríguez Menéndez

(FUNDADO EN EL AÑO DE 1867. DECANO DEL PERIODISMO NACIONAL)

SUMARIO

PODER LEGISLATIVO

Decreto por el que se concede jubilación a la C. Alma Lorena Reséndiz Morales. **4916**

Acuerdo mediante el cual la Sexagésima Legislatura del Estado de Querétaro exhorta al titular del Poder Ejecutivo Federal a efecto de que se actualice la normatividad aplicable al diseño y construcción de la infraestructura que sirve para atención a la ciudadanía y se incluyan criterios con perspectiva de accesibilidad universal, contemplando en ellas a las personas con discapacidad, incluyendo a las personas de talla baja. **4919**

Acuerdo mediante el cual la Sexagésima Legislatura del Estado de Querétaro, exhorta a la Secretaría de Bienestar para que se amplíe el rango de población objetivo del programa "Pensión para el bienestar de las personas con discapacidad permanente". **4923**

Acuerdo mediante el cual la Sexagésima Legislatura del Estado de Querétaro exhorta al titular del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, a efecto de que se suscriba convenio con el gobierno federal para que se implemente en nuestra entidad, de manera universal, el programa "Pensión para el bienestar de las personas con discapacidad permanente". **4927**

PODER EJECUTIVO

OFICIALÍA MAYOR

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. María Guadalupe Aguilar Becerra. **4930**

Dictamen definitivo por el que se concede pensión por vejez al C. Juan Estrada Chávez. **4935**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. Ma. Teresa Adriana Flores Ruiz. **4940**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. Josefina Robles Vargas. **4944**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación al C. José Luis Plascencia Campos. **4949**

INSTITUTO QUERETANO DEL TRANSPORTE

Dictamen definitivo por el que se concede pensión por vejez al C. Ignacio Caballero Navarro. **4953**

**CENTRO DE CAPACITACIÓN, FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN PARA LA SEGURIDAD
DEL ESTADO DE QUERÉTARO**

Estados financieros dictaminados correspondientes al ejercicio fiscal 2021, Dictamen de los auditores externos e Informe del Comisario. 4957

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO.

Acuerdo por el que se aprueba el programa “Despensas para personas sujetas a asistencia social o en estado de vulnerabilidad” del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro. 4988

Acuerdo que establece las Reglas de operación del programa “Despensas para personas sujetas a asistencia social o en estado de vulnerabilidad” del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro. 4993

Acuerdo por el que se aprueba el programa Cocina Móvil del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro. 5001

Acuerdo por el que se emiten las Reglas de operación del programa Cocina Móvil del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro. 5006

SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN

Estados financieros dictaminados correspondientes al ejercicio fiscal 2021, así como el Informe del Comisario. 5015

INSTITUTO QUERETANO DE LAS MUJERES

Lineamientos para la Operación del Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia. 5064

GOBIERNO MUNICIPAL

Acuerdo que fija los periodos vacacionales de los trabajadores del Municipio de Colón, Qro., correspondientes al año 2022. 5080

Acuerdo que autoriza la modificación de su similar, aprobado en el punto 3, apartado 3.1, inciso c, del orden del día de la Sesión Extraordinaria de Cabildo celebrada el 22 de septiembre del año 2021. Municipio de Colón, Qro. 5081

Acuerdo por el que se acepta la Donación realizada por el C. J. Simón Guillermo Castillo Martínez, respecto de la fracción 1 con clave catastral 050102703004019; fracción 2 con clave catastral 050102703004020; fracción 3 con clave catastral 050102703004021, de la Parcela 58 Z-1 P1/1 del Ejido El Lindero, a favor del municipio de Colón, Qro. 5084

Acuerdo por el que se autoriza el cambio de uso de suelo del predio identificado con clave catastral 05 01 001 01 113 009 en el municipio de Colón, Qro. 5087

Acuerdo que autoriza el reconocimiento administrativo de causahabencia respecto de los derechos y obligaciones para la Unidad Condominal Colinas II CMQ. Municipio de El Marqués, Qro. 5107

Acuerdo relativo a la autorización y ampliación del Programa Anual de Obra Pública 2022. Municipio de El Marqués, Qro. 5128

Acuerdo por el que se autoriza la desincorporación del predio propiedad del municipio de El Marqués, Qro., para su enajenación a favor de la persona moral denominada “Transportadora de Gas Natural de la Huasteca”, Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable. 5143

Manual General de Organización del Municipio de Ezequiel Montes, Qro. 5168

Acuerdo que autoriza beneficios fiscales en materia de impuestos derivados de la propiedad inmobiliaria. Municipio de Ezequiel Montes, Qro.	5200
Acuerdo por el que se autoriza la lotificación, nomenclatura de vialidades, venta, así como la ampliación y beneficio fiscal en el pago del impuesto predial del asentamiento humano irregular "La Soledad". Municipio de Ezequiel Montes, Qro.	5203
Acuerdo que fija los días de descanso obligatorio y días inhábiles para los trabajadores del Municipio de Ezequiel Montes, Qro.	5207
Acuerdo relativo a la autorización para la aplicación del beneficio fiscal sobre el pago del impuesto predial del asentamiento humano denominado "Las Flores", para continuar con el proceso de regularización. Municipio de Ezequiel Montes, Qro.	5209
Programa de apoyo "asegura tu hogar pagando tu predial" y sus reglas de operación, con motivo de la contingencia de salud por el virus Covid-19 y para incentivar el pago del impuesto predial. Municipio de Ezequiel Montes, Qro.	5210
Acuerdo que reforma el artículo 6 del Reglamento del Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes del Municipio de Querétaro.	5216
Dictamen Técnico favorable para el reconocimiento como vías públicas, nomenclatura y ratificación de las vialidades existentes de la Comunidad denominada "Pie de Gallo", ubicada en el Ejido Pie de Gallo, Delegación Municipal Santa Rosa Jáuregui. Municipio de Querétaro, Qro.	5218
Dictamen Técnico favorable para el reconocimiento como vías públicas y nomenclatura de las vialidades existentes de la Comunidad denominada Cerro Colorado, ubicada en el Ejido San Miguelito, Delegación Municipal Santa Rosa Jáuregui. Municipio de Querétaro, Qro.	5235
Dictamen Técnico favorable para el reconocimiento como vías públicas y nomenclatura de las vialidades existentes del Asentamiento Humano denominado "Sergio Villaseñor IV", ubicado en la Parcela 166 Z-1 P1/1 del Ejido San Pablo, Delegación Municipal Epigmenio González. Municipio de Querétaro, Qro.	5244
Dictamen definitivo de pensión por vejez a favor de Laura Hernández Muñoz. Municipio de Querétaro, Qro.	5253
Dictamen definitivo de jubilación a favor del C. Hugo Lorence Rodríguez. Municipio de Querétaro, Qro.	5257
Acuerdo por el que se autoriza el cambio de uso de suelo, para el predio identificado con la clave catastral 14 01 001 19 067 021, Delegación Municipal Josefa Vergara y Hernández. Municipio de Querétaro, Qro.	5261
Acuerdo por el que se autoriza el cambio de uso de suelo para el predio identificado con clave catastral 14 01 001 13 024 046, Delegación Municipal Villa Cayetano Rubio. Municipio de Querétaro, Qro.	5267
AVISOS JUDICIALES Y OFICIALES	5273

INSTITUTO QUERETANO DE LAS MUJERES

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL REFUGIO PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

Mtra. María Marisol Kuri Lorenzo, en mi carácter de Directora General del Instituto Queretano de las Mujeres, organismo descentralizado del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 23, fracción I, y 55, fracciones I, V, y VI de la Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro y los numerales 8, fracción II y 14, fracciones I y VII de la Ley del Instituto Queretano de las Mujeres, y:

Considerando

1. El artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que en nuestro país todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en ella 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 la propia Constitución establece. Dicho numeral establece la obligación para todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.
2. Entre los principales instrumentos internacionales suscritos por México, podemos citar la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), adoptada el 18 de diciembre de 1979 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y ratificada por el Estado Mexicano, el 23 de marzo de 1981, la cual es considerada como la Carta internacional de los derechos humanos de las mujeres, y en su contenido define el concepto de discriminación contra la mujer y establece una agenda de acciones con el objetivo de poner fin a la misma.
3. De igual forma, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Convención Belém do Pará), fue adoptada el 9 de junio de 1994 en la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos y ratificada por el Estado Mexicano, el 11 de junio de 1998, constituye una positiva contribución para proteger los derechos de las mujeres y eliminar las situaciones de violencia que puedan afectarlas.
4. Por su parte en nuestro Estado a través de la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, se establecen los mecanismos para protección y defensa del derecho de las mujeres que se encuentren en la entidad, a desarrollarse libres de violencia y en condiciones de igualdad, a cuyo efecto establece las instituciones necesarias para la articulación y coordinación de los esfuerzos de las dependencias y entidades gubernamentales, y los medios para participar en el proceso de sanción de la transgresión de este derecho, todo ello con la finalidad última de erradicar la discriminación y violencia contra las mujeres.
5. En esta tesitura, los artículos 57 y 58 del precitado ordenamiento señalan que las autoridades que conozcan de los actos de violencia contra las mujeres previstos en esa Ley, deberán considerar el estado de riesgo en que se encuentre la víctima, por lo que de ser necesario, deberán canalizarla al Instituto Queretano de las Mujeres para ser remitidas al Refugio para Mujeres del Estado, entendiéndose por tal, el establecimiento temporal, seguro y gratuito destinado a prestar atención multidisciplinaria a las mujeres víctimas de violencia, así como a sus hijas e hijos menores de edad tratándose de violencia familiar, durante su estancia en los mismos, a fin de que recuperen un estado emocional que conlleve a la toma de decisiones.
6. A su vez, el Plan Estatal de Desarrollo Querétaro 2021-2027, en su Eje 1, Salud y Vida Digna establece generar condiciones que promuevan la movilidad social, el desarrollo humano trascendental y el respeto a la dignidad de las personas y grupos que integran la sociedad queretana, este eje comprende la equidad de oportunidades y la igualdad de género.

7. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 5 y 6 de la Ley del Instituto Queretano de las Mujeres, publicada con fecha 30 de agosto de 2012 dos mil doce, en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, el Instituto Queretano de las Mujeres es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, dotado de autonomía técnica y de gestión para el cumplimiento de sus objetivos y atribuciones, y cuyo objeto general es coordinar, proponer, impulsar, gestionar y ejecutar acciones afirmativas a efecto de generar las condiciones para eliminar la discriminación, propiciar la equidad e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y el ejercicio pleno de sus derechos, así como motivar la participación social en los ámbitos político, cultural, económico y social para alcanzar el desarrollo integral de la sociedad.

Asimismo, el artículo 7, fracción XIX de la Ley, le confiere al Instituto como atribución la operación y coordinación del Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia, así como brindar tanto a las víctimas como a sus hijas o hijos menores de edad, los apoyos gratuitos de alojamiento, alimentación, vestido, calzado, asesoría jurídica, representación legal, atención psicológica y acceso a servicios médicos y hospitalarios, prestados por instituciones e instancias de salud públicas.

8. A través de la publicación en fecha 19 de julio de 2013 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, de la Ley que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley del Instituto Queretano de las Mujeres, se adecuó su objeto a fin de concebirlo como un organismo trascendental para el impulso de la perspectiva de género y el desarrollo humano integral de las mujeres, le dio atribuciones para proveer servicios y atención psicológica y orientación jurídica a mujeres víctimas de violencia de género, y sustituyendo la referencia de “Refugio de Mujeres Maltratadas”, por “Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia”, a efecto de armonizarla con la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

9. A fin de proveer de legalidad, eficacia y calidad a las políticas públicas en materia de atención a la violencia de género, es imprescindible que estén sustentadas dentro de un marco legal y administrativo; por ello, es menester que el Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia operado por el Instituto Queretano de las Mujeres cuente con lineamientos a fin de regular su organización y funcionamiento, definir y estandarizar la atención integral y multidisciplinaria que proporciona a las usuarias del mismo, así como establecer los requisitos y procesos para el ingreso, permanencia y egreso.

10. En cumplimiento con lo dispuesto en los artículos 10, fracción VIII y 14, fracción III de la Ley del Instituto Queretano de las Mujeres, la Directora General de este organismo descentralizado sometió para la aprobación de su máximo órgano de gobierno los presentes Lineamientos para la operación del Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia, siendo aprobados según consta en el Primer Acuerdo de la Tercera Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno del Instituto Queretano de las Mujeres del 2021, celebrada en fecha 24 de septiembre de 2021 y ordenándose la publicación respectiva en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

11. En virtud de lo expuesto, tengo a bien expedir los siguientes:

**Lineamientos para la Operación del
Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia**

**Título Primero
Disposiciones Generales**

**Capítulo Único
Disposiciones Generales**

Artículo 1. Los presentes Lineamientos son de observancia y aplicación obligatoria en los servicios de atención prestados por el Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia operado por el Instituto Queretano de las Mujeres, y tienen por objeto establecer su organización y funcionamiento, definir y estandarizar la atención integral y multidisciplinaria prestada, así como establecer los requisitos y procesos para el ingreso, permanencia y egreso de las usuarias del mismo.

Artículo 2. Para los efectos de estos Lineamientos, se entiende por:

- I. **Abogada:** profesionista especialista en derecho, contratada por el Instituto para brindar la orientación jurídica y representación legal gratuita, en su caso, a las usuarias y su progenie;
- II. **Carta de confidencialidad:** documento mediante el cual las personas que por la naturaleza de sus actividades conozcan la ubicación o actividades del Refugio, manifiestan hacerse sabedoras de la obligación de guardar la estricta confidencialidad de dichos datos, y se obligan a no proporcionar los mismos, ni a poner en riesgo en modo alguno a las personas que lo habitan o laboran en él, así como de las sanciones administrativas, civiles, penales y de cualquier otra índole previstas en la normatividad vigente y aplicable en caso de contravenir dichas disposiciones;
- III. **Centro de Atención Externa:** Módulo de Atención Psicojurídica ubicado en las instalaciones del Instituto;
- IV. **Centro de Atención Externa del Refugio:** Módulo de atención integral ubicado en las instalaciones del Refugio;
- V. **Comunidad Nu'Ju:** grupo de personas que laboran, prestan sus servicios profesionales o habitan de manera temporal en el Refugio;
- VI. **Directora:** Directora del Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia operado por el Instituto Queretano de las Mujeres;
- VII. **Enfermera:** profesionista o técnica del área de enfermería, contratada por el Instituto para vigilar la salud de las usuarias y de su progenie;
- VIII. **Estado de riesgo:** situación transitoria sufrida por la usuaria, que implica la probabilidad de sufrir una agresión social, sexual, delictiva, o de cualquier tipo, en forma individual o colectiva, que genera miedo, intimidación, incertidumbre o ansiedad ante la posibilidad de tal agresión;
- IX. **Expediente único de atención:** expediente conformado por el Instituto a cada usuaria, identificable con un número de folio, y en el cual se integran los diferentes formatos requisitados por las áreas de atención;
- X. **Instituto:** Instituto Queretano de las Mujeres,
- XI. **Ley:** Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia;
- XII. **Lineamientos:** a los presentes Lineamientos para la operación del Refugio;
- XIII. **Lineamientos y Protocolos del Centro Nacional:** Lineamientos y Protocolos de Atención Psicológica a Mujeres en Situación de Violencia emitidos por el Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva de la Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo Federal;
- XIV. **Lineamientos para la valoración del estado de riesgo:** Lineamientos para la valoración del estado de riesgo de las mujeres receptoras de violencia de género emitidos por el Instituto;
- XV. **Manual Operativo del Modelo Integrado:** Manual Operativo del Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual, emitido por el Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva de la Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo Federal;
- XVI. **Medidas de Protección:** A las establecidas en la Ley;
- XVII. **Modelo de atención:** Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos, vigente;
- XVIII. **Módulo en Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Querétaro:** Módulo de Atención Psicojurídica operado por el Instituto y ubicado en las instalaciones del organismo desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Ciudadana denominado Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Querétaro, previsto en el artículo 36 de la Ley de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Querétaro;
- XIX. **Plan de Vida Libre de Violencia:** proyecto elaborado por la usuaria, con auxilio de la trabajadora social y conforme al formato establecido por el Instituto, en el cual plasma los objetivos, metas y pasos a seguir para vivir en un entorno seguro, desarrollarse económicamente y superar el estado de riesgo que hubiere sufrido;
- XX. **Psicóloga:** profesionista del área de psicología contratada por el Instituto para brindar contención emocional, atención psicológica, terapia breve, elaboración de valoraciones diagnósticas que le sean solicitadas para acreditar la existencia de violencia familiar, valoraciones de riesgo, así como todos aquellos servicios gratuitos que en la materia brinde el Instituto;
- XXI. **Refugio:** Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia, administrado por el Instituto en los términos de la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia;

- XXII. **Redes de apoyo:** familiares, amistades o personas allegadas a la usuaria, que se encuentran en aptitud de proporcionarle en forma segura habitación, alimentos, apoyo monetario, o auxiliarle en el cuidado de su progenie;
- XXIII. **Resiliencia:** conjunto de capacidades desarrolladas por las usuarias que favorecen a su adaptación positiva y superación de situaciones traumáticas, frente a la adversidad significativa de su entorno;
- XXIV. **Trabajadora Social:** profesionista del área de trabajo social contratada por el Instituto para realizar los procedimientos para el ingreso de las usuarias, conformar el expediente único de atención, orientarlas respecto de los servicios que proporciona el Refugio, fungir como enlace con las demás áreas de atención durante su estancia, gestionar las ayudas sociales que requieran, indagar y verificar que se cubran las necesidades básicas de las usuarias y de su progenie, detectar y contactar a las redes de apoyo de las usuarias, elaborar estudios socioeconómicos, auxiliarles en la formulación y ejecución de sus planes de vida, preparar su egreso y tramitarlo, y en general las actividades que en la materia se requieran para auxiliar a las mismas en su ingreso, permanencia y egreso del Refugio;
- XXV. **Usuaría:** mujer mayor de edad que manifiesta ser receptora de violencia de género en la modalidad familiar, la cual haya sido valorada como de riesgo alto y magnitud extrema acorde con los Lineamientos para la valoración del estado de riesgo, quien utiliza de forma voluntaria los servicios del Refugio durante su permanencia en el mismo, o del Centro de Atención Externa al haber egresado del Refugio.

Artículo 3. El objetivo del Refugio es proporcionar protección, atención integral, multidisciplinaria y especializada, con enfoque sistémico, de derechos humanos y perspectiva de género, a las mujeres mayores de edad, víctimas de violencia de género, la cual sea valorada como de riesgo alto y magnitud extrema acorde con los lineamientos para la valoración del estado de riesgo, a fin de salvaguardar su vida e integridad física y favorecer su resiliencia, autonomía y el acceso a una vida libre de violencia.

Artículo 4. La ubicación del Refugio es confidencial en términos de la Ley, por lo que las personas que por cualquier circunstancia sean conocedoras de su dirección, ubicación o bien, de cualquier dato que conduzca a su localización, tendrán la obligación de guardar estricto secreto, debiendo al efecto implementarse las medidas que sean necesarias para evitar que personas ajenas a su operación tengan conocimiento de cualquier dato que pudiere poner en riesgo su operación, a las usuarias del mismo, a su progenie, o a las personas que prestan sus servicios en dicho lugar.

Las personas que conozcan la ubicación o actividades del Refugio, ya sea por motivos laborales, prestación de servicios, proveeduría de insumos, filantrópicos, de servicio social, voluntariado o cualquier otro motivo, deberán firmar una Carta de Confidencialidad en la cual manifiesten en forma expresa hacerse sabedoras de la obligación de guardar la estricta confidencialidad de dichos datos, y obligarse a no proporcionar los mismos, ni a poner en riesgo en modo alguno a las personas que lo habitan o laboran en él, así como de las sanciones en las que podrían incurrir en caso de contravenir lo anterior. Al efecto, la Directora instruirá al personal encargado de admitir el ingreso a las instalaciones del Refugio respecto de dicha obligación, y resguardará bajo su más estricta responsabilidad las Cartas de Confidencialidad con firmas autógrafas de las personas a quienes se les ha permitido el ingreso a las instalaciones del Refugio.

Las personas que por cualquier causa tengan conocimiento de la difusión ilegal de datos que conduzcan a la ubicación del Refugio o a la localización de las usuarias o de su progenie, deberán notificar de dicha circunstancia a la Directora, a la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, así como a las autoridades competentes en materia penal, a fin de que quien resulte responsable sea sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro, además de las sanciones penales y responsabilidades civiles conducentes.

Artículo 5. Las personas que presten sus servicios en el Refugio deberán observar de manera irrestricta los siguientes principios de actuación:

- I. **Confidencialidad:** cualquier persona que por la naturaleza de sus actividades tenga conocimiento de datos personales de las usuarias, de su progenie, así como de los hechos de violencia narrados por aquéllas deberá proteger y garantizar el resguardo de dicha información, observando estricto secreto, preservando la documentación correlativa, evitando divulgarla a terceras personas ajenas, transmitirla únicamente entre sujetos obligados en términos de las leyes de la materia y únicamente para los fines para los cuales fue obtenida;

- II. **Dignidad:** respetar la autonomía de las usuarias, considerarla y tratarla como fin de su actuación, garantizar la dignidad humana de las usuarias y el núcleo esencial de sus derechos humanos, evitando que sean objeto de violencia, injerencias injustificadas o arbitrariedades, ya sea por parte de las autoridades, o de particulares;
- III. **Enfoque diferencial y especializado:** brindar sus servicios de acuerdo a las necesidades de las usuarias y su progenie, tanto derivadas de los hechos victimizantes, como de su pertenencia a grupos en situación de mayor vulnerabilidad, como niñas y niños, adolescentes, personas adultas mayores, embarazadas, en situación de discapacidad, migrantes, miembros de pueblos indígenas, o en situación de desplazamiento interno, entre otros;
- IV. **Igualdad y no discriminación:** prestar sus servicios en condiciones de igualdad y no discriminación, sin distinciones que impliquen un menoscabo, exclusión o restricción por razones de sexo, raza, color, orígenes étnicos, sociales, nacionales, lengua, religión, opiniones políticas, ideológicas o de cualquier otro tipo, género, edad, preferencia u orientación sexual, estado civil, condiciones de salud, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, discapacidades, o cualquier otra que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas;
- V. **Interés superior de las niñas, los niños y adolescentes:** privilegiar la protección y necesidades de la infancia involucrada en situaciones de violencia, reconociendo que su desarrollo y el ejercicio pleno de sus derechos, deben ser considerados como criterios rectores para la prestación de los servicios, garantizando los elementos esenciales para su desarrollo integral;
- VI. **Interés superior de la víctima:** proteger y priorizar los derechos y la integridad de las víctimas en la intervención institucional, ante un conflicto de intereses, en virtud de la relación de desigualdad en que se encuentran frente al agresor, y
- VII. **Perspectiva de género:** emplear en el desarrollo cotidiano de sus actividades, una visión crítica, científica y analítica, para distinguir los roles y estereotipos de género que provocan la desigualdad, discriminación y violencia, debiendo promover en todo momento las acciones compensatorias y medidas afirmativas para reducir la brecha en el acceso, goce y ejercicio de los derechos y desarrollo en igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

Artículo 6. El criterio rector en la toma de decisiones será siempre la seguridad de la Comunidad Nu'Ju, debiendo en todo momento privilegiarse el bienestar de la colectividad por encima del bienestar individual, protegiendo, respetando y garantizando el efectivo acceso a los derechos humanos, especialmente la vida, salud e integridad de las personas.

Título Segundo De la Organización y Funcionamiento del Refugio

Capítulo Primero De la Dirección

Artículo 7. La Directora desempeñará las siguientes actividades para el cumplimiento de sus atribuciones conferidas en el marco normativo vigente y aplicable:

- I. Diseñar, implementar y dar seguimiento al Plan Operativo del Refugio;
- II. Desarrollar, coordinar y evaluar el avance del programa de actividades del Refugio, difundiéndolo entre las diferentes áreas;
- III. Elaborar el proyecto de presupuesto del Refugio y turnarlo a la Directora General del Instituto;
- IV. Formular el cronograma de actividades, especificando las actividades multidisciplinarias para brindar atención integral, en congruencia con los objetivos del plan operativo;
- V. Promover acciones de capacitación y autocuidado dirigidas al personal especializado;
- VI. Coordinar, supervisar y dar seguimiento a las actividades del personal del Refugio, informándoles de las condiciones y reglas de operación que se observarán dentro del mismo;
- VII. Resguardar los bienes muebles del Refugio, supervisando el uso adecuado de los recursos humanos, materiales y financieros, y proponiendo al Instituto las medidas que considere necesarias para el funcionamiento óptimo del mismo;

- VIII. Dirimir las controversias que se presenten en el funcionamiento del Refugio, en el ámbito de su competencia, de acuerdo a la normatividad aplicable y que por la naturaleza del caso no sea menester turnarlos a la Directora General del Instituto;
- IX. Resguardar la información confidencial generada en el Refugio, en términos de la normatividad aplicable;
- X. Supervisar la calidad nutricional de los insumos alimenticios que deban ser destinados a las usuarias y su progenie, vigilando la correcta distribución de los mismos;
- XI. Vigilar y dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por el programa de protección civil, para casos de contingencias ambientales, como incendios, sismos, inundaciones, entre otros;
- XII. Implementar y dar seguimiento a los planes de seguridad del Refugio, de acuerdo a la normatividad aplicable y al Modelo de Atención
- XIII. Proponer al Instituto, la celebración de contratos, convenios de coordinación y colaboración, con los diferentes niveles de gobierno, con el sector público, privado y social en temas relacionados a la operación del Refugio;
- XIV. Rendir un informe mensual cualitativo y cuantitativo respecto de los servicios prestados por el Refugio a la Directora General del Instituto, y
- XV. Las demás que dentro de su competencia le asigne la Directora General del Instituto.

Capítulo Segundo

De la Infraestructura e instalaciones

Artículo 8. La infraestructura y equipamiento del Refugio permiten alojar hasta veintitrés familias integradas por una usuaria y su progenie, en dormitorios privados, salas generales por cada área habitacional y espacios comunes, tales como cocina, comedor, patio, áreas de juego, pasillos, cuneros, baños, aulas y área de lavado.

Artículo 9. A efecto de garantizar la seguridad de la Comunidad Nu'Ju, las instalaciones del Refugio contarán con circuito cerrado de vigilancia en áreas comunes, puertas eléctricas de seguridad, señalética, botones de pánico y puntos de concentración en caso de emergencia y demás dispositivos de seguridad necesarios, conforme a los lineamientos del Modelo de Atención y demás normatividad aplicable.

Capítulo Tercero

De la Proveeduría de insumos

Artículo 10. Los menús deberán ser diseñados por profesionales del área de nutrición, proveyéndose en forma mínima 3 tres comidas al día y 2 dos colaciones, evitándose los alimentos con bajo valor nutritivo y alto contenido calórico, exceso de sodio o grasas.

Artículo 11. A fin de proveer los insumos alimenticios, el Instituto podrá celebrar contratos de proveeduría debiendo al efecto cumplir con los requisitos que marcan las leyes en materia de adquisiciones con empresas privadas de la industria alimenticia, quienes deberán de firmar la Carta de Confidencialidad conducente, y garantizar la adecuada calidad de los productos.

Artículo 12. Las personas que hagan entrega de los productos y suministren los servicios, deberán ingresar por accesos que no les permitan el contacto con las usuarias o la progenie de éstas, debiéndose evitar en todo caso que tengan conocimiento de su identidad.

Capítulo Cuarto

De las Reglas de Seguridad

Artículo 13. Cualquier persona de la Comunidad Nu'Ju que tenga conocimiento de la existencia de irregularidades administrativas, falta de cumplimiento al Código de Ética de los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus entidades, al Código de Conducta del Instituto, riñas o desavenencias que pongan en riesgo la armonía en la vida cotidiana del Refugio, deberá informarlo de manera inmediata a la Directora, a la responsable del turno, o en caso de que no exista riesgo en la dilación, hacer uso de los buzones de quejas y sugerencias instalados en el mismo conforme a los Lineamientos para establecer y operar el mecanismo de quejas, sugerencias y denuncias sobre los servicios que se brindan en el Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia a cargo del Instituto Queretano de las Mujeres.

Artículo 14. El incumplimiento a estos Lineamientos y demás normatividad vigente y aplicable, será sancionado conforme a lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro y demás disposiciones normativas vigentes y aplicables.

Artículo 15. A fin de garantizar la seguridad de la Comunidad Nu'Ju, cualquier persona que ingrese o salga de las instalaciones deberá registrarse en la Bitácora de registro de entradas y salidas del Refugio, y proporcionar una identificación, o en caso de prestar sus servicios en el mismo, deberá portar de manera visible una credencial en la cual se asiente su nombre y servicios que presta.

Artículo 16. La persona que desempeñe los servicios de chofer custodio, deberá asentar en una Bitácora de traslados los datos correspondientes a las actividades que realice, incluyendo:

- I. Persona o personas trasladadas;
- II. Destino;
- III. Hora de salida;
- IV. Hora de regreso;
- V. Vehículo utilizado, y
- VI. Firma de autorización de la Directora.

Título Tercero **De la atención integral y multidisciplinaria**

Capítulo Primero **De los servicios de atención**

Artículo 17. Las usuarias podrán ingresar y permanecer en el Refugio por una temporalidad máxima de tres meses, prorrogable por tres meses más en caso de persistir el estado de riesgo y la ausencia de las condiciones idóneas para la ejecución de su plan de vida.

Las usuarias víctimas de violencia de género en su modalidad familiar podrán ingresar y permanecer en el Refugio con sus hijas e hijos menores de 18 años.

Artículo 18. Durante su estancia en el Refugio, las usuarias y sus hijas e hijos con los que ingresen al mismo, recibirán atención integral, sistémica, multidisciplinaria y gratuita por parte del Instituto, de conformidad con el Modelo de atención, la cual estará conformada por los siguientes servicios:

- I. **Acceso a servicios médicos y hospitalarios:** prestados por instituciones e instancias de salud públicas a las cuales se les traslade en caso de así requerirlo, acorde a sus necesidades y garantizando su derecho a la salud integral;
- I. **Actividades deportivas:** adecuadas para la activación física y preservar su salud;
- II. **Actividades recreativas:** favoreciendo el sano esparcimiento de las usuarias y de sus hijas e hijos, así como la armoniosa convivencia y fortalecimiento de la Comunidad Nu'Ju;
- III. **Alimentación:** insumos alimenticios, enseres domésticos, menaje y electrodomésticos necesarios para la preparación de alimentación nutritiva, balanceada, de calidad y en cantidad suficiente para satisfacer sus necesidades nutricionales;
- IV. **Alojamiento:** espacio adecuado, higiénico y seguro, para pernoctar, satisfacer sus necesidades higiénicas, de alimentación, de desarrollo y de esparcimiento;
- V. **Artículos de aseo personal:** que requieran para su adecuada higiene, pudiendo ser en forma enumerativa, más no restrictiva: papel higiénico, jabón de tocador, shampoo, pasta dentífrica, detergente, desodorante o antitranspirante, toallas femeninas, pañales, toallas húmedas desechables, algodón, talco, crema humectante, aceite mineral, cepillo de cabello, peine, cepillo de dientes, cortaúñas, etc.;
- VI. **Asesoría Jurídica:** prestación de servicio profesional mediante el cual el Instituto le brinda a las usuarias, previa escucha activa de las circunstancias que atañen a su problemática, la información y orientación sobre las opciones legales que tienen conforme al marco jurídico aplicable para defender y ejercitar sus derechos humanos, los de su progenie, su patrimonio, o en general, a efecto de ejercer su derecho a una vida libre de violencia;

- VII. **Atención psicológica:** prestación de servicio profesional mediante el cual el Instituto le brinda a las usuarias y/o a su progenie, contención emocional, atención psicológica, terapia y acompañamiento terapéutico, valoración de estado de riesgo, peritajes, así como demás servicios gratuitos que en la materia brinda dicho Instituto;
- VIII. **Bolsa de empleo, capacitación y asesoría:** para el desarrollo de habilidades que les permitan allegarse de los recursos necesarios para lograr su autonomía financiera, y ejecutar su Plan de Vida Libre de Violencia;
- IX. **Canalización:** a las instancias competentes para ejercitar sus derechos y en general, acceder a una vida libre de violencia;
- X. **Enfermería:** prestación de servicio profesional mediante el cual el Instituto vigila la salud de las usuarias y/o de su progenie, verificando su peso, talla, temperatura, presión arterial, medición de glucosa, ausencia de infestaciones o infecciones, se documenta su historial médico, les administran medicamentos que por la naturaleza de sus padecimientos les hayan sido recetados, curación de heridas, así como en general las actividades que sean necesarias para preservar su bienestar físico;
- XI. **Representación Legal:** prestación de servicio profesional mediante el cual el Instituto le brinda a las usuarias, la asistencia y orientación jurídica en la tramitación de juicios en la rama familiar de la materia civil, en los términos de los Lineamientos para la prestación del servicio gratuito de representación legal del Instituto Queretano de las Mujeres vigentes, así como acompañamiento legal para la tramitación de medidas urgentes o de protección en materia familiar y penal;
- XII. **Servicios educativos a niñas, niños y adolescentes:** asistencia psicopedagógica para la continuación de la educación básica y actualización educativa de la progenie de las usuarias, supervisada por las autoridades educativas del Estado, debiendo al efecto suscribir los convenios necesarios con la Unidad de Servicios para la Educación Básica del Estado Querétaro (USEBEQ);
- XIII. **Trabajo social:** prestación de servicio profesional mediante el cual, el Instituto realiza la gestiones y brinda acompañamiento a las usuarias para la realización de los trámites administrativos necesarios para la protección y ejercicio de sus derechos y los de su progenie, tramitar ayudas sociales acorde con la normatividad aplicable y la suficiencia presupuestal del Instituto, auxiliándoles en la formulación y ejecución de su Plan de Vida Libre de Violencia, y en general, realizar las gestiones y actividades para el apoyo de las usuarias durante su ingreso, permanencia y egreso del Refugio;
- XIV. **Medicamentos e insumos de curación:** aquéllos que les hayan sido recetados por personal médico acreditado;
- XV. **Protección:** un espacio seguro, con la infraestructura, mecanismos y procedimientos necesarios para garantizar la seguridad de la Comunidad Nu'Ju;
- XVI. **Vestido y calzado:** ropa interior y blancos como toallas y sábanas nuevas para su uso exclusivo, y en caso de así requerirlo, de ropa y calzado adecuado a sus necesidades, y
- XVII. En general, aquellos insumos o servicios que resulten indispensables para su sano desarrollo.

Artículo 19. Los servicios de alojamiento, alimentación, dotación de vestido y calzado, de artículos de aseo personal, enfermería, acceso a servicios médicos y hospitalarios, medicamentos e insumos de curación y protección, serán prestados las 24 horas del día y durante todo el año, a cuyo efecto la Directora deberá prever la organización de guardias nocturnas y para los días feriados.

Artículo 20. Los servicios de atención psicológica, asesoría jurídica, representación legal, enfermería y trabajo social deberán ser prestados con enfoque sistémico integral, por mujeres profesionistas especializadas, y estar orientados no solamente a la satisfacción de las necesidades de las usuarias y de su progenie, sino también al desarrollo de la capacidad de resiliencia de las usuarias, favoreciendo la recuperación de su autonomía para definir y ejecutar su Plan de Vida Libre de Violencia, a cuyo efecto, las profesionistas deberán celebrar juntas periódicas de seguimiento, evaluando en forma multidisciplinaria las estrategias óptimas para lograr el avance y empoderamiento de las usuarias.

Artículo 21. La atención psicológica será prestada en apego a los Lineamientos y Protocolos del Centro Nacional, el Manual Operativo del Modelo Integrado, y el Modelo de Atención, y estar dirigida a reducir los trastornos emocionales causados por la violencia, potenciar la resiliencia de las usuarias y de su progenie, favorecer su autonomía y el autocuidado, así como las habilidades para la toma de decisiones de forma asertiva.

Las psicólogas requisitarán los formatos correlativos al área de psicología y los integrarán al expediente único de atención.

Artículo 22. La asesoría jurídica tendrá el objetivo de auxiliar a la usuaria a visibilizar las opciones legales con las que cuenta para la protección y defensa de sus derechos y los de su progenie, preservación de su patrimonio, así como aminorar o eliminar su estado de riesgo. Las abogadas requisitarán los formatos correlativos al área legal y los integrarán al expediente único de atención.

Artículo 23. Durante la permanencia de las usuarias en el Refugio, su representación legal será prestada por las abogadas adscritas al Refugio, y a su egreso, por las abogadas adscritas al Centro de Atención Externa del Refugio, o en su defecto, por las que se encuentren adscritas al Módulo en Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Querétaro. En todo caso, dicho servicio se brindará con apego a los Lineamientos para la prestación del servicio gratuito de representación legal del Instituto.

Las abogadas requisarán los formatos correspondientes a la representación legal y los integrarán al expediente único de atención.

Cuando la usuaria no cuente con los medios económicos para sufragar el pago de los gastos y costas derivados del ejercicio de acciones legales necesarias para los fines antes descritos, el Instituto según sus capacidades presupuestales, le podrá proporcionar las ayudas sociales que requiera, en los términos de la normatividad aplicable y de acuerdo con la suficiencia presupuestal autorizada.

Artículo 24. El servicio de trabajo social consistirá en realizar los procedimientos para el ingreso de las usuarias, conformar el expediente único de atención, orientarlas respecto de los servicios que proporciona el Refugio, fungir como enlace con las demás áreas de atención durante su estancia, gestionar las ayudas sociales que requieran, indagar y verificar que se cubran las necesidades básicas de las usuarias y de su progenie, detectar y contactar a las redes de apoyo, elaborar estudios socioeconómicos, auxiliarles en la formulación y ejecución de sus planes de vida, promover el acceso de las usuarias a bolsa de empleo, asesoría productiva y capacitación para desarrollar sus habilidades productivas orientadas a lograr su autonomía financiera, preparar su egreso y tramitarlo remitiendo las fichas de cierre al Centro de Atención Externa del Refugio para su seguimiento hasta por un año posterior a su egreso, y en general, las actividades que en la materia se requieran para auxiliar a las usuarias y su progenie en su ingreso, permanencia y egreso del Refugio.

Las trabajadoras sociales requisarán los formatos correlativos al área de trabajo social y los integrarán al expediente único de atención.

Artículo 25. Durante su estancia en el Refugio las hijas y los hijos de las usuarias deberán continuar con sus estudios de educación básica, a cuyo efecto contarán con asistencia pedagógica y la supervisión de las autoridades educativas del Estado.

La Directora deberá impulsar la suscripción de los convenios necesarios con la USEBEQ para el acompañamiento educativo de las usuarias y su progenie, y supervisar el establecimiento y mantenimiento de áreas específicas y adecuadas para favorecer el aprendizaje y el desarrollo de las habilidades del estudiantado del Refugio.

Artículo 26. Conforme a lo establecido en la Ley, el ingreso y permanencia de las usuarias en el Refugio es voluntario. Para preservar la seguridad de las usuarias y de su progenie, durante su estancia en el Refugio solamente se les permitirá la salida y posterior reingreso a las instalaciones del mismo para los fines de la prestación de los servicios de atención integral, debiendo ser programadas y supervisadas dichas salidas por la abogada, psicóloga, enfermera o trabajadora social, según corresponda conforme a la índole del servicio, y autorizadas por la Directora.

Los traslados durante su salida y reingreso se realizarán con el acompañamiento de la prestadora de servicios quien programó el servicio, en un vehículo propiedad del Instituto y con el acompañamiento de quien ejerza las funciones de chofer custodio, el cual antes de que se verifique el traslado asentará en la bitácora de salidas el destino o destinos que serán visitados, las probables rutas, y el horario aproximado de regreso.

No podrán reingresar las usuarias que voluntariamente decidan salir del Refugio por un motivo diverso a la prestación de servicios antes descritos, y el cual no sea considerado indispensable a criterio de la Directora, sin embargo, tendrán derecho a los servicios del Centro de Atención Externa del Refugio que sean necesarios para garantizar su seguridad y la de su progenie.

Artículo 27. El servicio de enfermería será prestado por mujeres profesionistas o técnicas en enfermería o materias afines, quienes se encargarán de vigilar la salud de las usuarias y de su progenie durante su estancia en el Refugio, a cuyo efecto podrán realizar las siguientes actividades, enumeradas de forma ejemplificativa, más no limitativa:

- I. Revisar el estado físico de las usuarias y de su progenie, tanto al ingreso al Refugio como periódicamente durante su estancia, verificando su peso, talla, temperatura, presión arterial, medición de glucosa, ausencia o presencia de infestaciones o infecciones,
- II. Asentar en el historial clínico de las usuarias sus enfermedades crónicas, cirugías, embarazos, partos, medicamentos que toman y padecimiento por el cual fueron recetados, y en general documentar cualquier incidencia de salud relevante;
- III. Administrarles los medicamentos que por la naturaleza de sus padecimientos les hayan sido recetados, curar sus heridas, y realizar en general las actividades que sean necesarias para preservar su bienestar físico;
- IV. En caso de requerirlo, canalizarlas oportunamente a los servicios médicos y hospitalarios prestados por instituciones e instancias de salud públicas, a fin de garantizar su derecho a la salud integral;
- V. Suministrar, llevar un inventario y hacer requisiciones a la Directora de medicamentos, material de curación e insumos médicos en general, que sean necesarios para preservar la salud de las usuarias y de su progenie;
- VI. Dar pláticas informativas y actividades didácticas en general a la Comunidad Nu'Ju, en temas relativos a la salud y la nutrición, y
- VII. Las actividades que sean necesarias para garantizar el derecho a la salud física integral de las usuarias y de su progenie.

Las enfermeras llevarán un registro escrito de los servicios de enfermería prestados a las usuarias y su progenie en los formatos diseñados para tal efecto, e incorporándolos al expediente único de atención de cada usuaria.

Artículo 28. Las usuarias y su progenie recibirán al menos dos sesiones semanales de activación física y actividades lúdicas, a fin de motivar la realización de deportes, la integración a la Comunidad Nu'Ju y promover la salud integral.

Capítulo Segundo

Del expediente único de atención

Artículo 29. El expediente único de atención será conformado por el Instituto a cada usuaria, rotulado con el nombre de la usuaria y el número de folio que se asigne, debiendo integrarse los diferentes formatos requisitados por las áreas de atención. El expediente único de atención contendrá como mínimo:

- I. Oficio de referencia o canalización al Refugio;
- II. Formato de entrevista inicial;
- III. Copia de identificación;
- IV. Formatos de valoración de estado de riesgo;
- V. Formatos del área de psicología;
- VI. Formatos del área legal;
- VII. Formatos del área de trabajo social;
- VIII. Formatos del área de enfermería;
- IX. Formatos de psicopedagogía;
- X. Plan de Seguridad, y
- XI. Oficios de canalización a otras instituciones que resulten competentes para brindarles los servicios que requieran.

Las profesionistas que brinden sus servicios en el Refugio deberán asentar los datos correspondientes a cada usuaria en el Banco Estatal de Mujeres Víctimas de Violencia, así como en las bases de datos que sea obligatorio conforme a la normatividad vigente y aplicable.

Artículo 30. El expediente único de atención permanecerá bajo el resguardo de las áreas de atención del Refugio, y su contenido será confidencial, acorde con la normatividad de la materia, por lo que deberán implementarse los controles de seguridad necesarios para garantizar su preservación.

Capítulo Tercero De los requisitos de admisión

Artículo 31. Solamente serán ingresadas al Refugio las mujeres que acepten explícitamente ingresar al Refugio y cumplan con los siguientes requisitos:

- I. Ser mayores de edad;
- II. Ser víctimas de violencia de género, la cual sea valorada como de riesgo alto y magnitud extrema acorde con los Lineamientos para la valoración del estado de riesgo;
- III. Ser físicamente autónomas y contar con pleno uso de sus facultades físicas y mentales. En caso de que la solicitante de ingreso al Refugio tenga alguna discapacidad, la trabajadora social verificará que ésta que no le impida valerse por sí misma, a fin de garantizar su bienestar y seguridad acorde a sus necesidades;
- IV. No padecer enfermedades infectocontagiosas;
- V. No tener adicciones;
- VI. Carecer de redes de apoyo, y
- VII. Que sus hijas o hijos menores de 18 años que les vayan a acompañar en su estancia en el Refugio no tengan adicciones o enfermedades psiquiátricas que pongan en riesgo la seguridad y bienestar de la Comunidad Nu'Ju.

En caso de que no sea factible el ingreso al Refugio de la solicitante en virtud de no cumplir con los requisitos previstos en las fracciones III, IV, V o VII, la trabajadora social la canalizará a otras instituciones que se encuentren en aptitud de brindarle la atención que requiera, debiendo inexcusablemente el personal del Instituto dar seguimiento a su caso.

Las adolescentes que soliciten los servicios del Instituto y manifiesten sufrir violencia, deberán ser canalizadas a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro, a fin de que le sean brindados los servicios conforme a sus atribuciones y competencia.

Artículo 32. No podrán ingresar al Refugio mujeres:

- I. Con discapacidad motora por la cual no cuenten con plena autonomía;
- II. Con discapacidad mental o intelectual tal que limite su autosuficiencia;
- III. Presenten síntomas o padecimientos psiquiátricos, los cuales sean diagnosticados por la instancia de salud competente;
- IV. Que padezcan enfermedades infecto-contagiosas;
- V. Que tengan adicciones, tales como tabaquismo, alcoholismo, o drogas en general;
- VI. Que se encuentren cursando embarazo clasificado como de alto riesgo;
- VII. Cualquier otro padecimiento que requiera cuidados intensivos, o entrañe un riesgo para la colectividad;
- VIII. Con antecedentes de estancia prolongada en otros refugios, o
- IX. Que hayan sido expulsadas de otros refugios por haber incumplido a las normas de la institución.

En cualquiera de los anteriores casos, se les canalizará a otras instituciones que se encuentren en aptitud de brindarles la atención y seguridad que requieran para garantizar sus derechos con la especialización necesaria, debiendo inexcusablemente el personal del Instituto darles el seguimiento correspondiente.

Artículo 33. Las usuarias podrán ingresar con sus hijas e hijos menores de 18 años de edad.

El ingreso de las hijas e hijos mayores de 14 años y menores de edad, estará sujeto a valoración por parte de las psicólogas y trabajadoras sociales del Instituto, a fin de determinar la viabilidad de su ingreso y permanencia, acorde con su desarrollo físico, cognitivo, socialización y estado psicoemocional, privilegiando siempre el bienestar de la Comunidad Nu'Ju.

Para el caso de que se determine que no es posible su admisión, en cumplimiento al interés superior de la infancia se deberán buscar y proponer a la usuaria alternativas al ingreso, tales como redes de apoyo que les alojen o bien canalización a otras instituciones.

En caso de ser necesario, ante la situación de riesgo alto o extremo, se procederá a notificar a la Procuraduría de Niñas, Niños y Adolescentes para que resguarde a los niñas, niños y adolescentes, o en su caso, busque a la persona idónea para su custodia temporal en tanto la usuaria finaliza su proceso en Refugio, o en su caso, el órgano jurisdiccional competente determine respecto de la guardia y custodia provisional o definitiva.

Artículo 34. Cuando solicite el ingreso al Refugio una mujer que cuente con antecedentes de estancia prolongada en otros Refugios, se privilegiarán los medios legales, psicológicos y de trabajo social necesarios para posibilitar la erradicación de la situación de violencia que sufre, superar el estado de riesgo y posibilitar su proceso de empoderamiento sin que sea menester su ingreso al Refugio. Solamente será factible su ingreso al mismo, si tras haber agotado todos los medios antes mencionados, subsistan el estado de riesgo y violencia que vuelvan indispensable brindarle protección dentro de dicho recinto.

Artículo 35. A fin de determinar el cumplimiento de los requisitos necesarios para canalizar al Refugio a una mujer solicitante, los Módulos Municipales de Atención Psicojurídica del Instituto, o el Módulo del Centro de Atención Externa, o el Módulo adscrito al Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Querétaro le practicarán los siguientes estudios:

- I. Entrevista inicial;
- II. Valoración del estado de riesgo;
- III. Entrevista de trabajo social para ubicación de redes de apoyo;
- IV. Documentación de datos de Carpeta de Investigación iniciada;
- V. Documentación de datos de Medidas de protección otorgadas, y
- VI. Documentación de datos de Medidas urgentes en materia familiar emitidas.

Asimismo, en caso de que exista la necesidad jurídica, y la dilación no entrañe un riesgo inminente, previo a su canalización se le brindará el acompañamiento legal para la tramitación de medidas cautelares o de protección ante Juzgados competentes, tales como la custodia provisional de la progenie, restricción de acercarse a la víctima, e inicio de la Carpeta de Investigación correspondiente.

Artículo 36. Una vez establecido el cumplimiento de los requisitos, y habiéndole practicados a la solicitante los estudios enumerados en el artículo anterior, se procederá a explicarle con lenguaje claro, sencillo y entendible, la naturaleza del Refugio y la urgente necesidad de brindarle la máxima protección para preservar su vida e integridad, la imposibilidad de salir diariamente a trabajar, a estudiar, o a concurrir con familia y amistades, o inclusive, la prohibición estricta de informarles en dónde se encuentra, a fin de que se encuentre en posibilidad de manifestar de manera plenamente informada su aceptación del servicio de canalización a Refugio.

En caso de que la mujer rechace el ofrecimiento de ingreso al Refugio, se asentará en un documento escrito su negativa, así como el conocimiento del estado de riesgo que dicha negativa entraña, procediendo a firmar autógrafamente dicho documento, o bien, en caso de no sepa leer y escribir, estampará su huella dactilar ante la presencia de dos personas como testigos de asistencia, previa lectura íntegra en voz alta y clara del documento referido. En todos los casos se le proporcionarán los números telefónicos de emergencia, el número de teléfono del servicio Telmujer, y se le explicará un plan de seguridad adecuado a sus necesidades.

Artículo 37. Una vez que manifieste de manera expresa la mujer solicitante su deseo de ingresar al Refugio, para su traslado a las instalaciones del mismo se solicitará el apoyo de la persona que cumpla con la función de chofer custodio del Refugio, de la trabajadora social y la abogada que hayan realizado las gestiones de ingreso y jurídicas, así como, en caso de ser menester, de la corporación policiaca que atienda la solicitud formulada.

Capítulo Cuarto Del Proceso de ingreso

Artículo 38. Habiendo sido trasladada la usuaria al Refugio, la Trabajadora Social le dará la bienvenida con calidez, procederá a integrar su expediente único de atención con copia de la entrevista inicial, de la valoración del estado de riesgo, de su identificación, en caso de que cuente con alguna, así como de los documentos que le sean remitidos por el Centro o Módulo que realice la canalización, y le informará a la Usuaria en forma verbal el contenido de los siguientes documentos, proporcionándole un ejemplar impreso de los mismos:

- I. Carta de derechos de las usuarias del Refugio;
- II. Directorio de servicios de atención ante los cuales puede presentar quejas, sugerencias y denuncias;
- III. Lineamientos internos del Refugio, y
- IV. Cronograma de actividades.

Le informará de los horarios para realizar las actividades, reiterándole la importancia de guardar la debida confidencialidad respecto de la ubicación, operación y datos de la Comunidad Nu'Ju, recabará su firma en la carta de confidencialidad, y procederá a inventariar sus objetos personales que quedarán bajo resguardo.

Artículo 39. No se permitirá la introducción al Refugio de objetos punzocortantes, tales como tijeras, cuchillos, navajas, vidrios, espejos, rastrillos, armas de ningún tipo, animales, bebidas alcohólicas, drogas, cigarrillos, ni herramientas que puedan ser usadas como armas.

Solamente se autorizará la introducción de medicamentos cuando hayan sido prescritos por profesional médico. Los artículos de valor, joyería, celulares, tarjetas bancarias y el dinero en monetario deberán ser inventariados y resguardados en la caja fuerte del Refugio que se encuentra a cargo de la Directora, firmando el formato de resguardo tanto la usuaria como la trabajadora social.

Artículo 40. Las usuarias únicamente podrán ingresar con ropa y objetos indispensables para su uso personal. La documentación oficial de ellas y de su progenie deberán ser reportados a su ingreso a la trabajadora social y podrán ser conservados por las usuarias a criterio de la misma.

Artículo 41. A fin de mantener la equidad entre las niñas, niños y adolescentes de la Comunidad Nu'Ju, el ingreso de juguetes y útiles escolares deberá ser autorizado por la trabajadora social, a fin de que se valore la factibilidad de su conservación o su resguardo en las áreas que para tal fin destine la Directora.

Artículo 42. Una vez elaborada la documentación de ingreso, se turnará a la usuaria y a su progenie al área de enfermería, para proceder a revisar su salud y conformar su expediente clínico.

Artículo 43. Habiendo finalizado el proceso de revisión en enfermería, la trabajadora social le hará entrega a la usuaria de dos mudas de ropa interior para ella y para su progenie, un paquete de artículos de aseo personal, la ropa y calzado que requieran, y les acompañará a hacer un recorrido en las instalaciones del Refugio, presentándoles con la Comunidad Nu'Ju y favoreciendo su armoniosa integración, asignándoles sus camas para pernoctar.

Capítulo Quinto De la estancia

Artículo 44. Durante su estancia, las usuarias y su progenie deberán participar en las actividades de integración de la Comunidad Nu'Ju, y en las estrategias que abonen al desarrollo de la resiliencia, favorecer la recuperación de su autonomía, definir y ejecutar su Plan de Vida Libre de Violencia, y lograr su avance y empoderamiento.

Artículo 45. El proceso de atención de la usuaria y su progenie durante su estancia en el Refugio, se integrará por las siguientes fases:

- I. Ingreso y adaptación al Refugio de las mujeres, sus hijas e hijos;
- II. Diagnóstico de las necesidades y expectativas de la usuaria e intervención focalizada de cada área;
- III. Planeación de la atención multidisciplinaria, integral y sistémica, con base a las necesidades de las usuarias, sus hijas e hijos, y de las estrategias a seguir para cada caso;
- IV. Inicio, seguimiento y resolución de procesos legales;
- V. Atención psicológica individual, familiar y grupal para mujeres, niñas, niños y adolescentes;
- VI. Diseño del Plan de Vida de la usuaria con acompañamiento del equipo multidisciplinario, y
- VII. Preparación para el egreso.

Artículo 46. Periódicamente, la psicóloga, la trabajadora social y la abogada celebrarán reuniones para la evaluación del avance de las usuarias, y rendirán un reporte a la Directora, a efecto de realizar los ajustes necesarios y planificar con la debida antelación el egreso de aquellas que hayan registrado el avance necesario. En caso de que persista el estado de riesgo, el periodo de estancia podrá ampliarse, previa valoración del equipo multidisciplinario y autorización de la Directora.

Capítulo Sexto Del egreso

Artículo 47. El ingreso y permanencia en el Refugio será voluntario, por lo que las usuarias podrán solicitar su egreso voluntario en cualquier momento, debiendo firmar un documento en el cual manifiesten expresamente y por escrito que saben y entienden del estado de riesgo que entraña su salida del Refugio, y reiteren su voluntad de egresar del Refugio. En virtud de tratarse de un egreso voluntario, se turnará el seguimiento de su caso a los servicios del Centro de Atención Externa del Refugio que sean necesarios para garantizar su seguridad y la de su progenie.

Artículo 48. Cuando hayan transcurrido tres meses de la estancia de la usuaria en el Refugio, y la psicóloga, la abogada y la trabajadora social, determinen que se ha minimizado el estado de riesgo en el cual se encontraba y que cuenta con las herramientas psicoemocionales, jurídicas y de resiliencia necesarias para ejecutar el Plan de vida libre de violencia que haya formulado, se procederá a tramitar su egreso, y según las capacidades presupuestarias y materiales del Instituto se le proveerá de los insumos indispensables para reincorporarse a una vida autosuficiente. Durante el año posterior a su egreso, se dará seguimiento a su caso a través de los servicios del Centro de Atención Externa del Refugio que sean necesarios para garantizar sus derechos y los de su progenie, tales como atención psicológica, representación legal en materia familiar, acompañamiento jurídico en materia penal, a cuyo efecto se turnará el expediente legal conformado durante su estancia en el Refugio, y se levantará constancia de los servicios brindados en un nuevo expediente conforme a los formatos respectivos.

Artículo 49. Para proceso de egreso de la usuaria, la trabajadora social deberá auxiliarle en la organización de sus efectos personales, recabar los datos necesarios para su localización y brindarle el auxilio para su traslado en compañía de quien ejerza las funciones de chofer custodio del Refugio.

Artículo 50. Cuando una mujer egresada solicite nuevamente el ingreso al Refugio en virtud de encontrarse en estado de riesgo por sufrir violencia de género identificada como alto riesgo o magnitud severa, sea por parte de la persona agresora que anteriormente constituyó una amenaza para su vida o integridad, o bien por otra persona, la Directora con asistencia de la psicóloga y la trabajadora social, procederá a valorar su reingreso, o bien, le ofrecerá canalizarle a otro Refugio de diverso estado.

Artículo 51. En el supuesto de que la usuaria abandone el Refugio sin haber notificado su egreso a la Dirección o a las profesionistas de las áreas de atención del Refugio, la Directora levantará un acta circunstanciada con asistencia de dos testigos. En caso de que la usuaria solicite el reingreso al Refugio, no se autorizará, debiendo en todo caso el personal del Instituto canalizar a la usuaria a otras instancias u organizaciones que le brinden los medios para garantizar su seguridad.

En el caso de haber dejado pertenencias dentro de las instalaciones, el Instituto no se hará responsable de las mismas, poniéndose por noventa días a disposición de la usuaria en las instalaciones del Centro de Atención Externa del Refugio, tras lo cual, se dispondrá de ellas como bienes mostrencos en los términos del Código Civil vigente.

Título Cuarto De los derechos y obligaciones de las usuarias y sus hijas e hijos Capítulo Primero De los derechos y obligaciones de las usuarias y de sus hijas e hijos

Artículo 52. Las usuarias, sus hijas e hijos tienen derecho a:

- I. Recibir en forma cálida, confidencial, igualitaria y sin discriminación, la atención, especializada con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género en las diversas áreas de psicología, legal, trabajo social, enfermería y psicopedagógica que requieren para superar la situación de violencia en la que se encuentran;

- II. Recibir un trato digno por parte del personal del Refugio, respetando en todo momento su autonomía, seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos;
- III. Recibir educación para sus hijas e hijos en el espacio lúdico y académico con los que cuenta el Refugio;
- IV. Recibir atención médica y acceso de servicios brindados por instituciones e instancias del sector público;
- V. Recibir alimentación sana, nutritiva y de calidad, en cantidad suficiente y en los horarios establecidos;
- VI. Hacer llamadas telefónicas necesarias para el fortalecimiento de sus redes de apoyo, en horario de oficina con previa valoración del equipo multidisciplinario y autorización de la Dirección;
- VII. Solicitar en cualquier momento el egreso voluntario del Refugio antes de la temporalidad de tres meses, conforme a lo establecido en los presentes Lineamientos;
- VIII. Recibir los artículos de limpieza personal y de necesidades básicas que requieran;
- IX. Profesar la creencia religiosa o ideología de su preferencia, siempre y cuando no se haga proselitismo religioso al interior del Refugio y debiendo respetar la ideología o creencias de las demás personas;
- X. Que se garantice su seguridad, la de sus hijas e hijos que se encuentren con ella durante su estancia en el Refugio, a través de controles de entrada y salida, circuito cerrado de vigilancia, puertas eléctricas de seguridad, señalética, botones de pánico y vigilancia mediante servicios personales especializados, y
- XI. A que en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se lleve a cabo procedimientos de mediación o conciliación con la persona agresora que motivó su ingreso.

Artículo 53. Las usuarias, durante su estancia en el Refugio tienen las siguientes obligaciones:

- I. Proporcionar con veracidad, la información necesaria que le sea solicitada por el personal del Refugio para garantizar su seguridad y proveerles los servicios que requieran para superar la violencia;
- II. Participar en talleres y actividades de prevención de la violencia de género y otros temas relacionados para su beneficio;
- III. Guardar la debida confidencialidad sobre la ubicación del Refugio, no debiendo informar a persona alguna, sin excepción, la dirección o teléfono de éste, los nombres de las personas que integran la Comunidad Nu'Ju, ya sea durante su estancia o a su egreso;
- IV. No comunicarse, ni concertar encuentros con la persona agresora que motivó su ingreso;
- V. Responsabilizarse del cuidado, aseo y seguridad, tanto de ella misma, así como de sus hijas e hijos;
- VI. Mantener limpio su espacio personal y el de su progenie;
- VII. Respetar los derechos de las otras usuarias, sus hijas e hijos dentro del Refugio, incluyendo libertad de pensamiento, religión, información, opinión, ideología, usos y costumbres, tránsito y reunión;
- VIII. Comportarse de forma armoniosa, sin efectuar ningún tipo de amenaza o actos de agresión contra cualquier persona de la Comunidad Nu'Ju;
- IX. Respetar y cumplir con los horarios establecidos para las actividades de alimentación, descanso, asambleas, talleres, actividades de prevención, higiene personal y limpieza en áreas comunes;
- X. Asistir con puntualidad a las terapias, asesorías u otra reunión indicadas por el personal correspondiente, así como encargarse de que sus hijas e hijos oportunamente asistan a las actividades educativas y de esparcimiento;
- XI. Cuidar y responsabilizarse de sus pertenencias y valores personales, previamente reportados al área de trabajo social;
- XII. Cuidar el patrimonio del Refugio, evitando su deterioro o destrucción intencional, e
- XIII. Informar oportunamente a la Directora o a cualquier persona que preste sus servicios en el Refugio, de las anomalías que observe al interior del mismo.

Capítulo Segundo

Causales de egreso forzoso

Artículo 54. Serán causas de egreso forzoso del Refugio, las siguientes conductas dolosas cometidas por las usuarias:

- I. Ejercer violencia contra cualquier persona de la Comunidad Nu'Ju;
- II. Ejercer violencia contra cualquier persona que preste sus servicios en el Refugio;
- III. Poner en peligro o causar un daño a su progenie por omisión de cuidados, negligencia o intencionalidad;

- IV. Difundir información relativa al Refugio, a la Comunidad Nu'Ju, o cualquier otra que ponga en riesgo a la misma;
- V. Introducir o ingerir bebidas alcohólicas o drogas al Refugio;
- VI. Destruir intencionalmente el patrimonio o bienes del Refugio;
- VII. Salir sin dar aviso del Refugio, e
- VIII. Incumplir de manera reiterada las actividades encomendadas con motivo de su permanencia al interior del Refugio.

En dichos casos, la Directora levantará un acta circunstanciada, con asistencia de dos personas como testigos, en la cual asiente de fundada y motivada la causa por la cual se considera necesario el egreso forzoso de la usuaria, y procederá a hacerle entrega a la usuaria de un oficio de canalización a las instancias u organizaciones de la sociedad civil que se encuentren en posibilidades de continuar proveyéndole la atención requerida, o en su caso, oficio de contrarreferencia a la institución que la haya canalizado al Instituto.

El egreso forzoso se realizará de forma inmediata y sin dilación cuando se exponga la seguridad e integridad de la Comunidad Nu'Ju.

Artículo 55. Se garantiza el derecho de las usuarias a presentar quejas, denuncias y sugerencias derivadas de los servicios que se les brinden por parte del Refugio, a través del uso de los buzones que se encuentran en las instalaciones del mismo, del Centro de Atención Externa del Refugio, así como en términos de los Lineamientos para establecer y operar el mecanismo de quejas, sugerencias y denuncias sobre los servicios que se brindan en el Refugio a cargo del Instituto.

Transitorios

PRIMERO. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

SEGUNDO. Cualquier situación no prevista en los presentes Lineamientos, así como las dudas sobre su aplicación e interpretación, se estará a lo previsto por la normatividad aplicable.

TERCERO. Se derogan las disposiciones legales de igual o menor jerarquía que contravengan los presentes Lineamientos.

Dado en la Ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., a los 28 días del mes de febrero de 2022 dos mil veintidós.

Mtra. María Marisol Kuri Lorenzo
Directora General del Instituto Queretano de las Mujeres
Rúbrica