## I.- Datos Generales

| Código | Título |
|---|---|
| EC0433 | Coordinación de refugios para mujeres víctimas de violencia familiar, sus hijas e hijos |

### Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como coordinadoras de refugios para mujeres víctimas de violencia familiar, sus hijas e hijos a través de la planeación operativa, la coordinación de la atención que se brinda y la evaluación de los resultados de la operación del refugio.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

### Descripción del Estándar de Competencia

Este estándar sirve como referente para la evaluación y certificación de las personas que coordinan refugios que atienden a mujeres víctimas de violencia familiar sus hijas e hijos, en congruencia con lo que establece el Modelo de atención a refugios para sus mujeres víctimas de violencia sus hijas e hijos, el cual fue diseñado para de homologar las condiciones básicas de atención que salvaguarde la calidad que se requiere garantizar en los servicios que se brindan.

Detalla además en cada uno de sus elementos los desempeños, productos, conocimientos, actitudes, hábitos y valores que las personas que coordinan el refugio requieren para programar los objetivos, las metas, las actividades, el presupuesto y los tiempos necesarios para operar el refugio; así como las tareas que debe realizar para coordinar la atención integral que se brinda en el mismo, como son la organización del personal, la supervisión de la atención brindada por las áreas especializadas, la evaluación de la atención con la mujer, la coordinación del egreso del núcleo familiar y la verificación de los formatos del expediente integral. Finalmente, la evaluación de los resultados de la operación del refugio mediante la elaboración del informe de actividades del refugio.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

**Nivel en el Sistema Nacional de Competencias**: Cuatro

Desempeña diversas actividades tanto programadas, poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados. Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

**Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló**
Para la Igualdad de género.

| **Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:** | **Fecha de publicación en el D.O.F:** |
|---|---|
| 4 de diciembre de 2013 | 7 de marzo de 2014 |
| **Periodo de revisión/actualización del EC:** | **Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:** |
| 5 años | 5 años |

**Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)**

**Grupo unitario**

Otros directores, funcionarios, gerentes, coordinadores y jefes de área no clasificados

**Ocupaciones asociadas**

Otros directores, funcionarios, gerentes, coordinadores y jefes de área no clasificados

**Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):**

**Sector:**
62 servicios de salud y de asistencia social
**Subsector:**
624 Otros servicios de asistencia social
**Rama:**
6242 Servicios comunitarios de alimentación, refugio y emergencia
**Subrama:**
62422 Refugios temporales comunitarios
**Clase:**
624221 Servicios temporales comunitarios del sector privado MEX
624222 Servicios temporales comunitarios del sector público MEX

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

**Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia**

- Instituto Nacional de las Mujeres
- Red Nacional de Refugios

**Aspectos relevantes de la evaluación:**

**Detalles de la práctica:**
- Se realizará mediante la simulación de un caso

**Apoyos/Requerimientos:**
- Formato de referencia, formatos del Expediente Integral y fichas de trabajo para la ejecución de los roles en la simulación.

**Referencias de Información**

- Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos, vigente.
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV)

**Duración estimada de la evaluación**

- 1 hora en gabinete y 5 horas en campo, totalizando 6 horas.

## II.- Perfil del Estándar de Competencia

**Estándar de Competencia**

Coordinación de refugios para mujeres víctimas de violencia familiar, sus hijas e hijos

**Elemento 1 de 3**

Planear la operación del refugio para mujeres víctimas de violencia familiar, sus hijas e hijos

**Elemento 2 de 3**

Coordinar la atención integral que se brinda en el refugio a mujeres víctimas de violencia familiar, sus hijas e hijos

**Elemento 3 de 3**

Evaluar los resultados de la operación del refugio para mujeres víctimas de violencia familiar, sus hijas e hijos

## III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 1 de 3 | E1415 | Planear la operación del refugio para mujeres víctimas de violencia familiar, sus hijas e hijos |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan operativo del refugio elaborado:

- Describe objetivos específicos dirigidos a la atención integral a usuarias en congruencia con el objetivo general,
- Menciona el objetivo general del plan operativo de acuerdo con el objetivo del refugio,
- Describe objetivos específicos relacionados con el personal especializado en congruencia con el objetivo general, y
- Presenta el número de núcleos familiares que se atenderán.

2. El programa de actividades del refugio elaborado:

- Está incluido en el plan operativo,
- Establece las metas de atención para el logro de los objetivos específicos,
- Menciona las actividades que realizará para el logro de las metas, y
- Presenta los indicadores en correspondencia con las metas de atención establecidas.

3. El presupuesto del refugio elaborado:

- Está incluido en el plan operativo,
- Establece montos congruentes con el rubro/actividad a la que se destinará, y
- Menciona la/las fuentes de financiamiento para cubrir los rubros detallados.

4. El cronograma de actividades elaborado:

- Está incluido en el plan operativo,
- Especifica las actividades/acciones multidisciplinarias para brindar atención integral en congruencia con los objetivos del plan operativo,
- Especifica las acciones de capacitación/autocuidado dirigidas al personal especializado, y
- Establece la temporalidad para la realización de las actividades/acciones multidisciplinarias.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. *Modelo de atención a refugios para sus mujeres víctimas de violencia sus hijas e hijos*:<br>• Infraestructura<br>• Funciones de las áreas especializadas y administrativas | Conocimiento |

GLOSARIO

| | |
|---|---|
| 1. Metas de atención: | Refiere al número de mujeres, niñas y niños que se proyecta atender, número de atenciones especializadas/servicios a brindar, número de capacitaciones dirigidas a las mujeres sus hijas e hijos, número de actividades de capacitaciones/autocuidado/contenciones para el personal especializado. |
| 2. Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos: | Refiere al documento oficial vigente publicado por el Instituto Nacional de las Mujeres fundamentado en el Art. 48 Fracc. IV de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y su reglamento en el art. 65. Cuyo propósito es estandarizar las condiciones básicas en que deben de funcionar los refugios y con ello garantizar la calidad de los servicios. |
| 3. Núcleo familiar: | Refiere al grupo integrado por cada mujer víctima de violencia familiar sus hijas e hijos. |
| 4. Refugio: | Refiere al espacio temporal, confidencial, seguro, y gratuito, donde se prestan servicios especializados de atención integral a las víctimas de violencia (mujeres, sus hijas e hijos), quienes pueden permanecer por tres meses/ menos/ más tiempo, según las necesidades del caso. *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia Artículos 57 y 58.*<br><br>Por su parte, la NOM-046-SSA2-2005 en su apartado 4.22 agrega a esta definición que es un lugar multidisciplinario y |

| | |
|---|---|
| | seguro donde se facilita a las personas usuarias la recuperación de su autonomía y definir su plan de vida libre de violencia, que ofrece servicios de protección y atención con un enfoque sistémico integral y con perspectiva de género. El domicilio no es del dominio público. |
| 5. Rubros: | Refiere a la distribución del presupuesto para la operación del refugio: suministros y consumibles, honorarios del personal, capacitación y contención, mantenimiento y equipamiento y/o aquellos que establece la Institución a la que se solicita/reporta. |
| 6. Servicios especializados y gratuitos: | Refiere al hospedaje, alimentación, vestido y calzado, servicio médico, asesoría jurídica, apoyo psicológico, programas re educativos integrales, capacitación laboral, y bolsa de trabajo, con la finalidad de que puedan tener una actividad laboral remunerada en caso de que lo soliciten. *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia Art. 56.* |

| **Referencia** | **Código** | **Título** |
|---|---|---|
| 2 de 3 | E1416 | Coordinar la atención integral que se brinda en el refugio a mujeres víctimas de violencia familiar, sus hijas e hijos |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Organiza al personal especializado que brinda la atención a las mujeres, sus hijas e hijos en el refugio:

- De acuerdo con el apartado área de atención especializada y administrativa del modelo de atención oficial vigente,
- Mencionando el motivo/s de la reunión,
- Preguntando por área de atención cuál es la situación actual del núcleo familiar,
- Estableciendo contacto visual mientras conversa con cada persona,
- Estableciendo acuerdos para la atención con base en la información proporcionada por las áreas sobre la situación actual del núcleo familiar,
- Mencionando las/los responsables para el cumplimiento de los acuerdos a partir de la situación actual del núcleo familiar revisado,
- Mencionando el plazo de tiempo para el cumplimiento de los acuerdos a partir de la situación actual del núcleo familiar revisado, y

- Solicitando que se tome nota de los acuerdos de la reunión.

2. Supervisa la atención brindada por las áreas especializadas al núcleo familiar durante su estancia en el refugio:

- Mencionando que la reunión es para el seguimiento de la atención del núcleo familiar,
- Solicitando al personal especializado la información sobre la situación personal/evolución del núcleo familiar con base en los acuerdos establecidos,
- Mencionando al personal especializado la importancia del cumplimiento de los acuerdos establecidos para la atención de los núcleos familiares, y
- Proporcionando al personal especializado las alternativas de acción para el logro de los acuerdos con base en los recursos institucionales disponibles.

3. Verifica los formatos del expediente integral para la atención del núcleo familiar:

- Mencionando qué datos faltan en el oficio de referencia,
- Mencionando los rubros que no se encuentran en el convenio de ingreso,
- Diciendo qué aspectos faltan en el reglamento interno,
- Diciendo si las cédulas personales se encuentran completas para el núcleo familiar,
- Mencionando los datos faltantes de la carta de egreso,
- Subrayando en las cartas descriptivas de capacitación para las mujeres, los aspectos que no tienen perspectiva de género, y
- Subrayando en las cartas descriptivas de capacitación para las mujeres, los aspectos que no tienen enfoque de derechos humanos de las mujeres.

4. Evalúa con la mujer la atención brindada por el personal especializado del refugio:

- Estableciendo contacto visual mientras conversa con ella,
- Preguntando cómo se sintió durante su estancia en el refugio,
- Preguntando cómo se sintió con la atención especializada recibida,
- Preguntando si la atención especializada recibida le ha ayudado en su problemática,
- Solicitando sugerencias para mejorar la atención brindada,
- Preguntando si ha notado avances en la conducta de sus hijas e hijos, y
- Preguntando en qué/cómo le han ayudado las capacitaciones/talleres recibidos.

5. Verifica con el personal especializado la situación del núcleo familiar, para su egreso:

- Preguntando si las hijas e hijos de la mujer cuentan con opciones educativas/de cuidado,
- Confirmando que la mujer cuenta con un lugar donde vivir/trabajo remunerado,
- Confirmando que el plan de seguridad de la mujer incluye redes de apoyo, y
- Preguntando si el plan de seguridad de la mujer incluye alternativas de acción ante situaciones de riesgo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia familiar y sus hijas e hijos:<br>• Características de los refugios<br>• Perfil de la población de ingreso<br>• Referencia y contrarreferencia<br>• Perfil del personal especializado | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

| | |
|---|---|
| 1. Responsabilidad: | La manera en que se dirige a las usuarias/personal especializado por su nombre sin referir juicios de valor/expresiones despectivas respecto a su persona, que reafirmen roles estereotipados de género y subordinación tales como: “mi/mis” madrecita, hija, nena, damitas, entre otros. |
| 2. Amabilidad | La manera en que trata a las mujeres sus hijas e hijos tomando en cuenta sus tradiciones, su lengua, su vestimenta, sus creencias, entre otros, particularmente en el caso de los núcleos familiares indígenas. |

GLOSARIO

| | |
|---|---|
| 1. Enfoque de derechos humanos de las mujeres: | Refiere a una aproximación en la que se busca cortar con anteriores prácticas de desarrollo centradas en la identificación y satisfacción de las necesidades básicas de la población beneficiaria, y reemplazarlas por prácticas basadas en el reconocimiento de que toda persona es titular de unos derechos inherentes. Esta distinción es clave porque los derechos implican obligaciones y las necesidades no. Hablar de derechos implica hablar de quién tiene responsabilidades en relación con esos derechos.<br>La incorporación de la perspectiva de género en la implementación de derechos tiene como objetivo combatir las desigualdades, las prácticas discriminatorias y las relaciones de poder, asegurando |

que las mujeres jueguen un papel activo en el proceso de desarrollo enfatizando su empoderamiento y su plena participación con base en la igualdad en todas las esferas de la sociedad.

2. Personal especializado: Refiere al conjunto de profesionales que brindan atención en las áreas psicológica, educativa, médica, legal y de trabajo social.

3. Perspectiva de género: Refiere a una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género.

4. Redes de apoyo: Son aquellos recursos institucionales, sociales y familiares con los que la víctima podría contar en una situación específica.

5. Roles estereotipados de género: Refiere a la asignación social que relaciona a las mujeres con características de sumisión, debilidad, dependencia, maternidad, servilismo, sacrificio, desvalorización y codependencia. Mientras que los hombres son equiparados con características de autonomía, fuerza, independencia, proactividad y liderazgo.

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 3 de 3 | E1417 | Evaluar los resultados de la operación del refugio para mujeres víctimas de violencia familiar, sus hijas e hijos |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El informe de actividades del refugio elaborado:

- Establece el periodo de operación que abarca el informe,
- Contiene el cumplimiento de los objetivos del plan operativo,
- Presenta el cumplimiento de las metas de atención,
- Especifica los factores internos/externos que contribuyeron/no contribuyeron al cumplimiento de las metas de atención establecidas en el plan operativo,
- Especifica el número de núcleos familiares atendidos de acuerdo con lo programado en el plan operativo,

- Incluye las áreas de oportunidad/debilidades durante la operación del refugio,
- Presenta propuestas de mejora de acuerdo con las áreas de oportunidad/debilidades identificadas,
- Incluye las acciones de vinculación/colaboración que se realizaron para la operación,
- Desglosa el ejercicio de los recursos económicos para la operación,
- Incluye las capacitaciones/talleres proporcionados a las mujeres/hijas e hijos, y
- Contiene las actividades de capacitación/contención/autocuidado al personal especializado.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Criterios para la autorización de solicitudes de compra | Análisis |
| 2. Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia familiar y sus hijas e hijos:<br>• Protección y seguridad | Análisis |