



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO

Secretaría de las  
Mujeres

**EDOMÉX**  
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

**MODELO DE ATENCIÓN DE LOS REFUGIOS PARA MUJERES SUS HIJAS E HIJOS EN SITUACIÓN DE  
VIOLENCIA DE LA SECRETARÍA DE LAS MUJERES**



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

## PRESENTACIÓN

La violencia en sus diferentes modalidades y tipos en contra de las mujeres, ha captado la atención y ocupación de entes públicas y privadas; en México de acuerdo a los últimos datos de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2021, se estima que el 78.7% de las mujeres han sufrido al menos un incidente de violencia emocional, económica, física, sexual o discriminación a lo largo de su vida en al menos un ámbito.<sup>1</sup>

La Secretaría de las Mujeres desde su ámbito de competencia colabora con acciones de prevención y atención a la violencia a través del fortalecimiento de los Refugios para Mujeres, sus Hijas e Hijos en situación de violencia incluida la Puerta Violeta Interna, conteniendo las directrices sobre la atención, operatividad, infraestructura de los Refugios y Puerta Violeta interna del Estado de México, con el objetivo que las y los profesionales encargados de otorgar servicios a instituciones públicas y privadas conozcan los aspectos elementales, que garanticen la atención que reciben las mujeres y en su caso sus hijas e hijos en situación de violencia durante su ingreso, permanencia y egreso de los diferentes espacios de resguardo, mismas que deberán ser consideradas y adoptadas por el personal de psicología, trabajo social, jurídico, médica, enfermería y educativa de manera puntual, atendiendo las necesidades específicas de cada una de las mujeres usuarias que no cuenten con redes de apoyo viables y se encuentren en riesgo su vida, para contribuir a superar dicha situación de violencia y facilitar su proceso de empoderamiento, así como la recuperación del ejercicio pleno de sus derechos.

## MISIÓN

Contar con una herramienta que permita contribuir a la atención que reciben las mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos, durante su ingreso, permanencia y egreso del Refugio.

## VISIÓN

Promover acciones igualitarias para la atención de mujeres, niñas, niños y víctimas de violencia por razón de género.

## MARCO JURÍDICO

### ÁMBITO INTERNACIONAL

- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, también conocida por sus siglas en inglés “CEDAW”.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, mejor conocida como “Convención de Belém do Pará”.

### ÁMBITO FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres;
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y su Reglamento;
- Ley para la Protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes;
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres;
- Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres.

---

<sup>1</sup> [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/endireh/2021/doc/endireh2021\\_presentacion\\_ejecutiva.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/endireh/2021/doc/endireh2021_presentacion_ejecutiva.pdf)

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

## ÁMBITO ESTATAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México y su Reglamento.
- Ley para la Prevención y Erradicación de la Violencia Familiar del Estado de México.
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México.
- Reglamento Interno de la Secretaría de las Mujeres.

## GLOSARIO

<b>Casa de transición.</b>	Espacios habitacionales temporales para las mujeres que egresan de un refugio y son usados cuando el riesgo se ha reducido lo suficiente, pero las víctimas carecen de una vivienda que les posibilite su adaptación a las actividades de la comunidad.
<b>Empoderamiento de las Mujeres.</b>	Proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión, a un estado de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder. (LAMVLVEM, 2008).
<b>LGAMVLV Modalidades de la violencia.</b>	Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia de género contra las mujeres y las niñas. Las modalidades son: violencia familiar, laboral y docente, violencia en la comunidad, violencia institucional, obstétrica, en el noviazgo, política y Feminicida. (LAMVLVEM, 2015).
<b>Plan de seguridad.</b>	Documento en el que se brinda a la usuaria una serie de sugerencias para resguardar su integridad física y, en su caso, la de sus hijas e hijos, cuyo principal objetivo es contribuir sustancialmente a aumentar la seguridad de la usuaria, a través de acciones orientadas a prevenir un evento de violencia.
<b>Puerta Violeta Interna</b>	Al igual que un Refugio, la Puerta Violeta Interna es un espacio físico donde se brinda protección y atención especializada e interdisciplinaria a mujeres, sus hijas e hijos, en situación de violencia familiar.
<b>Redes de Apoyo.</b>	Conjunto de relaciones interpersonales que hace posible la vinculación con personas del entorno y permiten mantener o mejorar su bienestar material, físico y emocional.
<b>Refugio.</b>	Espacio físico donde se brinda protección y atención especializada e interdisciplinaria a mujeres, sus hijas e hijos, en situación de violencia familiar, sexual o trata. (Red Nacional de Refugios, 2014)
<b>Tipos de violencia.</b>	Son los actos u omisiones que constituyen delito y dañan la dignidad, la integridad y la libertad de las mujeres. Los tipos de violencia son: psicológica, física, patrimonial, económica y sexual. (LAMVLVEM, 2008).
<b>Violencia contra las Mujeres.</b>	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. (LAMVLVEM, 2008).

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

## OBJETIVO DEL MODELO

Implementar un Modelo de Atención de Refugios para Mujeres sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia como eje rector de operatividad en el que se oriente al personal del servicio público del Refugio sobre aspectos elementales relacionados con su función, organización, estructura e infraestructura.

## OBJETIVO GENERAL

Proporcionar un lugar seguro y confidencial, así como atención multidisciplinaria, especial y diferenciada a mujeres y en su caso, sus hijas e hijos víctimas de violencia extrema, desde la perspectiva de género y respeto a los derechos humanos; que permitan garantizar una vida libre de violencia, respeto a la dignidad humana, interculturalidad, acceso a la justicia, salud, empoderamiento e inserción a espacios laborales.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proporcionar seguridad y protección a las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos a fin de salvaguardar su integridad física e incluso su vida.
- Proyectar y poner en marcha una intervención multidisciplinaria adecuada para cada caso, acorde con la evaluación y clasificación del daño causado por la violencia, para brindar una atención diferenciada
- Dotar de herramientas que posibiliten a las víctimas directas e indirectas (testigos de la violencia) para erradicar la reproducción de patrones de conducta violenta.
- Potenciar las destrezas, capacidades, habilidades y actitudes personales de las mujeres, mediante el conocimiento de herramientas enfocadas a lograr su autonomía, independencia y toma de decisiones.
- Brindar servicios de atención integrales, especializados y diferenciados de psicología, jurídicos, trabajo social, pedagógica a mujeres; y en su caso sus hijas e hijos, que ingresen al Refugio y les proporcionen herramientas para poner fin al círculo de la violencia.
- Brindar atención especializada, diferenciada con enfoque de género, derechos humanos, interculturalidad e interseccionalidad a mujeres; y en su caso, a sus hijas e hijos en situación de violencia, pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas del Estado de México.
- Brindar atención jurídica a mujeres víctimas de violencia a fin de que cuenten con las herramientas necesarias que garanticen su derecho de acceso a la justicia y una vida libre de violencia.
- Brindar el acompañamiento terapéutico que la usuaria requiere durante su estancia en el Refugio, para fortalecer su autoestima, habilidades de afrontamiento y empoderamiento personal.
- Brindar atención psicológica a las niñas, niños y adolescentes a fin de que adquieran las herramientas necesarias para generar cambios favorables en su desarrollo.
- Brindar atención educativa a las niñas, niños y adolescentes considerando los cuatro campos formativos, a fin de evitar rezago educativo durante su permanencia en el Refugio.
- Atender las lesiones y padecimientos físicos, causados por la situación de violencia, para que las usuarias recuperen su estabilidad física.
- Brindar bolsa de trabajo a la usuaria con la finalidad de que, a su egreso, cuenten con una actividad laboral que se refleje en su empoderamiento económico.

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

## **CARACTERÍSTICAS Y SERVICIOS DE LOS REFUGIOS PARA MUJERES SUS HIJAS E HIJOS EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA**

Los Refugios para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia incluyendo la Puerta Violeta Interna de la Secretaría de las Mujeres, son espacios seguros que prestan sus servicios las 24 horas, los 365 días del año, de manera gratuita y diferenciada a puerta cerrada, entendiéndose que, durante la estancia de manera general, la usuaria permanecerá por su seguridad sin contacto con el exterior, con salidas únicas para el desahogo de diligencias necesarias en compañía del personal de atención integral adscrito a cada Refugio.

Cada uno de los Refugios y Puerta Violeta Interna se encuentran ubicados de forma estratégica en el Estado de México para atender a los 125 municipios y así coadyuvar con acciones oportunas para hacer frente a la violencia.

Se brindan servicios básicos y especializados, esto en apego a la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida de Violencia del Estado de México, los cuales son:

- Hospedaje.
- Alimentación.
- Vestido y calzado.
- Servicio médico.
- Asesoría y acompañamiento jurídico.
- Atención psicológica.
- Atención de Trabajo Social.
- Vinculación educativa y clases de preescolar y multigrado para las hijas e hijos de las usuarias.
- Programas reeducativos integrales.
- Capacitación para que puedan adquirir conocimientos para el desempeño de una actividad laboral y vinculación con la bolsa de trabajo.
- Vinculaciones interinstitucionales para la atención integral.

En ningún caso se podrá mantener a las víctimas en los Refugios en contra de su voluntad; el tiempo de permanencia de la usuaria, sus hijas e hijos, no podrá ser mayor a tres meses, a menos de que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo (Art. 61, LAMVLV 2008).

### **PERFIL DE ATENCIÓN**

Se ingresarán a víctimas de violencia mujeres que ponga en riesgo su vida e integridad física, mayores de edad, solas o en su caso, en compañía de sus hijas menores de 18 años de edad e hijos con rango de edad de 0 a 13 años de edad, que habiten en el Estado de México sin importar si son mexiquenses, vecinos o transeúntes y que, previa valoración por la Línea sin Violencia 800 10 84 053, se encuentren en situación de alto riesgo y carezcan de redes de apoyo viables.

Mujeres menores de 18 años emancipadas solas o, en su caso, en compañía de sus hijas e hijos, que habiten en el Estado de México sin importar si son mexiquenses, vecinos o transeúntes, que hayan vivido algún tipo de violencia de género que ponga en riesgo su vida e integridad física, previa valoración y referenciación de la Línea sin Violencia 800 10 84 053.

La admisión de los hijos hombres mayores de 12 años de edad, será valorada en atención a las políticas y criterios del Refugio, por la Línea sin Violencia 800 10 84 053.

Cualquier centro o institución acreditada como lo es la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes y la Familia de DIFEM, o del Juzgado competente, en casos de emergencia, por el Ministerio Público, que soliciten el ingreso para alguna usuaria deberán, de igual forma, formular su petición por escrito y comunicarse a la Línea sin Violencia 800 10 84 053 para que realice la valoración y, en su caso, la referenciación

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

de la víctima, siempre y cuando ésta reúna los criterios de admisión.

### CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN

- Todas las mujeres víctimas de violencia de género que a través de la valoración realizada por la Línea Sin Violencia se detecte que su situación es de un alto riesgo y no cuentan con redes de apoyo, para poder resguardar su integridad física y emocional.
- Mujeres indígenas en situación de violencia, que no cuenten con redes de apoyo viables, en riesgo de sufrir un daño físico irreparable, que se encuentren en pleno ejercicio de sus derechos.
- Las mujeres que se encuentren en situación de violencia, que no cuenten con redes de apoyo viables, en riesgo de sufrir daño físico irreparable, que se encuentren en pleno ejercicio de sus derechos.
- Víctimas de delito sin vinculación con delincuencia organizada o trata de personas, que se encuentren en situación de violencia, que no cuenten con redes de apoyo viables, en riesgo de sufrir un daño físico irreparable, que se encuentren en pleno ejercicio de sus derechos.

### INGRESO, PERMANENCIA, EGRESO Y SEGUIMIENTO

#### I. Ingreso

- a) La Línea Sin Violencia 800 10 84 053 es la responsable de realizar la valoración preliminar de la solicitante para su ingreso a Refugio, identificando que cumpla con el perfil de ingreso a través de la entrevista telefónica.
- b) Todas las solicitudes de ingresos deben ser referidas a través de la Línea Sin Violencia.
- c) El trámite de ingreso a Refugio debe acompañarse de la solicitud expresa de la solicitante, en la que manifieste su voluntad de ingresar al Refugio y recibir la atención especializada psicológica, jurídica, de trabajo social y médica y/o de enfermería.
- d) La persona titular de la Subdirección de Espacios y Mecanismos de Refugio será quien valore de manera inicial la canalización, para posteriormente turnarlo al equipo multidisciplinario del Refugio que corresponda a fin de determinar la pertinencia de su ingreso.
- e) Informar a la usuaria que su estancia en el Refugio es voluntaria y no podrá ser mayor a tres meses, a menos de que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo.
- f) Informar a la usuaria al momento del ingreso que, en caso de solicitar su egreso voluntario, ella deberá permanecer en el Refugio los días que impliquen la búsqueda de un espacio seguro o una red de apoyo viable familiar o institucional en donde pueda ser constituida.

#### II. Permanencia

- a) La permanencia de la usuaria, sus hijas e hijos, será voluntaria y durante su estancia, recibirán atención integral especializada.
- b) El tiempo de permanencia de la usuaria, sus hijas e hijos, no podrá ser mayor a tres meses, a menos de que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo.
- c) Realizar mediante oficio la solicitud de “Prórroga de Permanencia” de la usuaria, sus hijas e hijos cuando sea el caso de que persista la inestabilidad física, psicológica o se encuentre en situación de riesgo; dicha solicitud deberá ir acompañada de un resumen de los logros y acciones realizadas en favor de la usuaria y el motivo justificado por el cual se solicita la extensión de tiempo en la prórroga de permanencia.

#### III. Egreso

Las modalidades de egreso son las siguientes:

- a) **Voluntario:** se dará a petición expresa de la usuaria.
- b) **Por traslado:** transferencia a otro Refugio perteneciente a la Secretaría de las Mujeres.
- c) **Necesario:** por incumplimiento o violación del reglamento interno por parte de la usuaria.

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

d) **Por término:** conclusión de plazo establecido para su atención.

Será requisito indispensable que, previo al egreso se realice el llenado de los formatos “Ficha de egreso por término de proceso”, “Ficha de egreso voluntario”, “Ficha de egreso por traslado” o “Ficha de egreso necesario” según sea el caso, y deberán ser firmadas por la persona coordinadora del Refugio, por la abogada/o que realice el egreso y por la usuaria; así mismo, una vez constituyéndose el egreso, se deberá llenar el formato “Egreso de Usuaria Constitución a domicilio” y ser firmado por la persona servidora pública que realiza el egreso y por la persona mayor de edad que recibe a la usuaria y en su caso sus hijas e hijos.

En cualquier caso, las áreas de psicología y jurídica deberán canalizar a la usuaria a un Centro Naranja de Atención para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia para el seguimiento pertinente.

Para dicha acción, se procede a elaborar un oficio de canalización dirigido a la Subdirección del área correspondiente, a efecto de dar seguimiento al proceso jurídico y psicológico de la usuaria en cuestión. La Canalización psicológica será solicitada y realizada al Centro Naranja del Municipio más cercano a su domicilio de egreso y la Canalización jurídica se realizará al Centro Naranja donde se encuentra radicado su procedimiento jurídico.

Para ambos casos, en el oficio enviado se deberá anexar un reporte o informe, según corresponda, del trabajo realizado durante la estancia de la usuaria en el Refugio para dar continuidad oportuna.

Para los casos que son egresados a entidades distintas al Estado de México, el personal del área interesada deberá realizar la vinculación pertinente con instituciones homólogas o similares para el seguimiento correspondiente.

Al egreso, la usuaria en conjunto con las áreas multidisciplinarias, trabajará un “Plan de Seguridad” que le permitirá formularlo con base en los logros alcanzados en cada una de las áreas de servicio, así como las metas a corto y mediano plazo que se deban obtener una vez que la usuaria salga del Refugio, estableciendo en éste las estrategias y mecanismos en los cuales habrá de apoyarse para alcanzarlos, y concluir los que han quedado en proceso durante su estancia en el Refugio. Dicho plan deberá contener de manera específica las alternativas educativas que se visualizaron para la usuaria y sus hijas e hijos, también deberá especificar las estrategias de cuidado con las que cuenta la usuaria, de las hijas e hijos menores, para el momento en que ellas queden incorporadas a la vida laboral, estipular si la usuaria contará con un lugar en donde vivir y/o un trabajo remunerado, así mismo, se deberá entregar por escrito el plan de seguridad de la usuaria que incluya las redes de apoyo junto con las alternativas de acción ante situaciones de riesgo. Este plan de egreso puede ser modificado y reajustado si las necesidades y prioridades de la usuaria sufren algún cambio significativo. Deberá quedar constancia en el expediente integral de su contenido.



#### IV. Seguimiento único de egreso

- a) El área de Trabajo Social deberá dar seguimiento al caso a través de llamada telefónica y/o visita domiciliaria, esto con la finalidad de identificar si la mujer egresada ha dado cumplimiento con el plan de seguridad establecido en coordinación con el equipo multidisciplinario.
- b) El seguimiento de la usuaria egresada se efectuará en un término máximo de 3 meses de su egreso.
- c) El área de Trabajo Social deberá registrar el seguimiento realizado en el formato “Seguimiento Único a Usuaria Egresada” (**anexo 1**) teniendo en consideración los siguientes aspectos:
  - Datos de identificación.
  - Seguimientos relacionados a la Canalización Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social.
  - Seguimiento laboral.
  - Seguimiento escolar.
  - Datos de la vivienda.
- a) El formato “**Seguimiento Único a Usuaria Egresada**” deberá ser anexado en el expediente integral de la usuaria egresada. (**Anexo 1**).



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

No se omite manifestar que una vez concluida la atención en Refugio y dado el seguimiento, se procederá con la atención por parte de los Centros Naranja de Atención a Mujeres sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: SEGUIMIENTO ÚNICO A USUARIA EGRESADA		
NO.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	LLAMADA 1  VISITA 	Rellenar el espacio correspondiente para indicar si se realizó llamada o visita para el seguimiento de la usuaria egresada.
2.	NO. EXPEDIENTE:	Indicar el número de expediente interno del Refugio asignado a la usuaria. Nota: el número se asigna a la usuaria que solicita el ingreso al Refugio y es el mismo para sus hijas e hijos.
3.	FECHA DE VISITA Y/O LLAMADA:	Anotar la fecha en que se realiza la llamada o visita domiciliaria de seguimiento a la usuaria egresada del Refugio, en formato DD/MM/AAAA.
4.	Nombre:	Colocar el nombre o nombres, apellido paterno y apellido materno de la usuaria, sin abreviaturas.
5.	Domicilio actual:	Anotar la dirección completa (calle, número, colonia, municipio y código postal) del domicilio donde vive la usuaria sus hijas e hijos al momento de realizar el seguimiento.
6.	Tipo de vivienda:	Indicar con una X la opción que corresponda, si la casa es rentada, prestada, propia u otra.
7.	¿Cuál?	Si la respuesta del apartado 6 es otra: Precisar qué tipo de vivienda es.
8.	¿Con quién habita?	Escribir con quien más vive en el domicilio, además de sus hijas e hijos.
9.	Teléfono(s):	Anotar el número o números telefónicos donde se pueda localizar a la usuaria, puede ser celular, de casa o de su red o redes de apoyo.
10.	¿Dio seguimiento psicológico a su egreso en Centro Naranja?	Indicar la opción que corresponda si la usuaria dio o no seguimiento psicológico a su egreso del Refugio.
11.	¿Por qué?	Referir porque dio o no seguimiento psicológico a su egreso la usuaria.
12.	¿Cuál es su estado emocional?	Anotar cuál es el estado emocional que la usuaria ha tenido desde que se efectuó su egreso o después de su último seguimiento.
13.	¿Dio seguimiento jurídico a su egreso en Centro Naranja?	Indicar la opción que corresponda si la usuaria dio o no seguimiento jurídico a su egreso del Refugio.
14.	¿Por qué?	Referir porque dio o no seguimiento jurídico a su egreso la usuaria.
15.	¿Cuál es su estado procesal con el agresor?	Anotar en qué parte del proceso jurídico se encuentra con la persona agresora, de no haber dado seguimiento al proceso jurídico anotar no aplica.
16.	¿Trabaja actualmente?	Colocar una X en la opción que corresponda, si la usuaria trabaja o no.
17.	¿En qué empresa o negocio?	Anotar el nombre de la empresa o negocio en el cual trabaja, si trabaja por su cuenta anotar que es autoempleo y describir en qué, ejemplo: venta de postres, venta de bisutería, entre otros.
18.	Domicilio laboral:	Anotar el domicilio completo del lugar donde labora incluyendo





“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

		calle, número, colonia, municipio y código postal, si trabaja desde su casa, anotar nuevamente el domicilio completo.
19.	¿Qué cargo y funciones desempeña?	Describir el oficio o cargo que desempeña en su empleo, o las actividades que realiza como autoempleo.
20.	Sueldo semanal: \$	Anotar la percepción económica que obtiene semanalmente de su empleo o autoempleo.
21.	Nombre hija(o):	Colocar el nombre o nombres, apellido paterno y apellido materno de la niña o el niño, sin abreviaturas.
22.	¿Estudia actualmente?	Colocar una X en la opción que corresponda, si su hija o hijo si estudia o no.
23.	Nombre de la escuela:	Anotar el nombre de la escuela a donde asiste su hija o hijo, si no estudia, anotar no aplica.
24.	Grado escolar:	Colocar el grado escolar al que asiste su hija o hijo, si no estudia, anotar no aplica.
25.	Turno:	Anotar en qué turno escolar acude su hija o hijo, si no estudia, anotar no aplica.
26.	Domicilio escolar:	Escribir el domicilio de la escuela incluyendo calle, número, colonia, municipio y código postal, donde acude su hija o hijo, si no estudia, anotar no aplica.
27.	Otros datos de interés de la (del) menor:	Anotar datos de interés de la niña o el niño, por ejemplo: si tiene algún padecimiento médico, entre otros.
28.	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS	Describir datos que se consideren importantes en el seguimiento que se da a la usuaria egresada, ejemplo: horarios disponibles para recibir llamadas, si no desea que se le den más seguimientos a su caso, entre otros.
29.	Elaboró	Anotar el nombre o nombres, apellido paterno y apellido materno sin abreviaturas, firma, número de cédula profesional y cargo de la trabajadora o trabajador social de guardia.
30.	Usuaria Egresada	Solicitar la firma de la usuaria egresada en caso de realizar visita domiciliaria.

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

### EXPEDIENTE INTEGRAL

Una vez que una mujer, sus hijas e hijos ingresan a Refugio, se abrirá un expediente por familia, mismo que será resguardado y bajo confidencialidad en las instalaciones del Refugio para Mujeres sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.

Cada expediente deberá estar integrado de la siguiente manera:

INGRESO
Portada de expediente
Índice
Oficio de referencia y/o canalización (Kit de ingreso, proporcionado por la Línea sin Violencia)
Cédula personal por cada integrante de la familia
Reglamento de usuarias y Reglamento de las niñas y niños
ÁREA JURÍDICA
Portada
Convenio de Prestación de Servicios Asistenciales
Solicitud de ingreso hijo mayor de 13 años y Responsiva (en su caso)
Plan individual de actuación del Área Jurídica
Informes técnicos del Área Jurídica (de ingreso, de evolución y de pronóstico al egreso)
Prórroga de permanencia (en su caso)
Ficha de egreso por término de proceso
Ficha de egreso voluntario
Ficha de egreso por traslado
Ficha de egreso necesario
Egreso de Usuaria Constitución a domicilio
Canalización a Centro Naranja
Lista de Asistencia a Talleres, Pláticas y/o dinámicas
Anexos
ÁREA DE TRABAJO SOCIAL
Portada
Entrega de Kit de artículos de limpieza personal
Resguardo de artículos, documentos o dinero al ingreso
Entrega de artículos, documentos o dinero al egreso
Entrega de espacio físico
Estudio socioeconómico
Plan individual de actuación de Trabajo Social
Visita domiciliaria y/o llamada a red de apoyo
Informes técnicos de Trabajo Social (de ingreso, de evolución y de pronóstico al egreso)
Lista de Asistencia a Talleres, Pláticas o dinámicas
Seguimiento único a usuaria egresada
Anexos
ÁREA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA
Portada
Formato Concentrador de seguimiento
Consentimiento del paciente
Historia clínica



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

Plan individual de actuación de Psicología Clínica
Psicodiagnóstico o impresión psicológica (según sea el caso)
Informes técnicos de Psicología Clínica (de ingreso, de evolución y de pronóstico al egreso).
Oficio de Canalización a Centro Naranja
Lista de Asistencia a Talleres, Pláticas o dinámicas
Batería de Pruebas
Anexos
<b>ÁREA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA INFANTIL</b>
Portada
Carta de conformidad y aceptación de atención psicológica infantil
Formato concentrador de seguimiento
Historia Clínica infantil
Plan individual de actuación de Psicología Clínica Infantil
Psicodiagnóstico
Informes técnicos de Psicología Clínica Infantil (de ingreso, de evolución y de pronóstico al egreso)
Portada Multigrado
Reporte de evaluación educativa de Multigrado
Portada Preescolar
Reporte de evaluación educativa de Preescolar
Portada Taller Lúdico
Lista de Asistencia a Taller lúdico
Lista de Asistencia a Talleres, Pláticas o dinámicas
Batería de Pruebas
Anexos
<b>ÁREA MÉDICA Y ENFERMERÍA</b>
Portada
Historia clínica general o infantil
Nota de ingreso
Notas de evolución
Nota de egreso
Receta Médica (expedida por institución de salud)
Seguimiento de Enfermería
Consentimiento informado (por cada integrante de la familia)
Plan individual de actuación del Área Médica y Enfermería
Lista de Asistencia a Talleres, Pláticas o dinámicas
Anexos
<b>ÁREA DE NUTRICIÓN</b>
Historia Clínica-Nutricional
Anexos
<b>EGRESO</b>
Ficha de egreso
Plan de seguridad de usuarias y Plan de seguridad Infantil
Encuesta de calidad y satisfacción de servicios

Las y los integrantes del equipo multidisciplinario (Jurídico, Trabajo Social, Psicología, Área Médica o de Enfermería) tendrán bajo resguardo los formatos y reportes que se hayan originado durante la atención hasta que sean solicitados por la Coordinadora/or del Refugio para integrarlos en el expediente de cada usuaria, en el cual concentrará los formatos, notas y reportes de los diferentes servicios otorgados en el Refugio.

La integración total del expediente deberá contar con una carátula (**Anexo 2**) que contendrá el número de



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

expediente individual asignado a la usuaria , el cual consta de las iniciales del Refugio, seguido de una diagonal que será acompañada de un número consecutivo asignado al expediente, nuevamente diagonal para finalizar con el año en el que se está trabajando el expediente, asimismo deberá colocarse el nombre completo de la usuaria empezando por apellidos, al final de la hoja se deberá de colocar la leyenda “Información confidencial y reservada”, toda la información debe ser visible y legible.

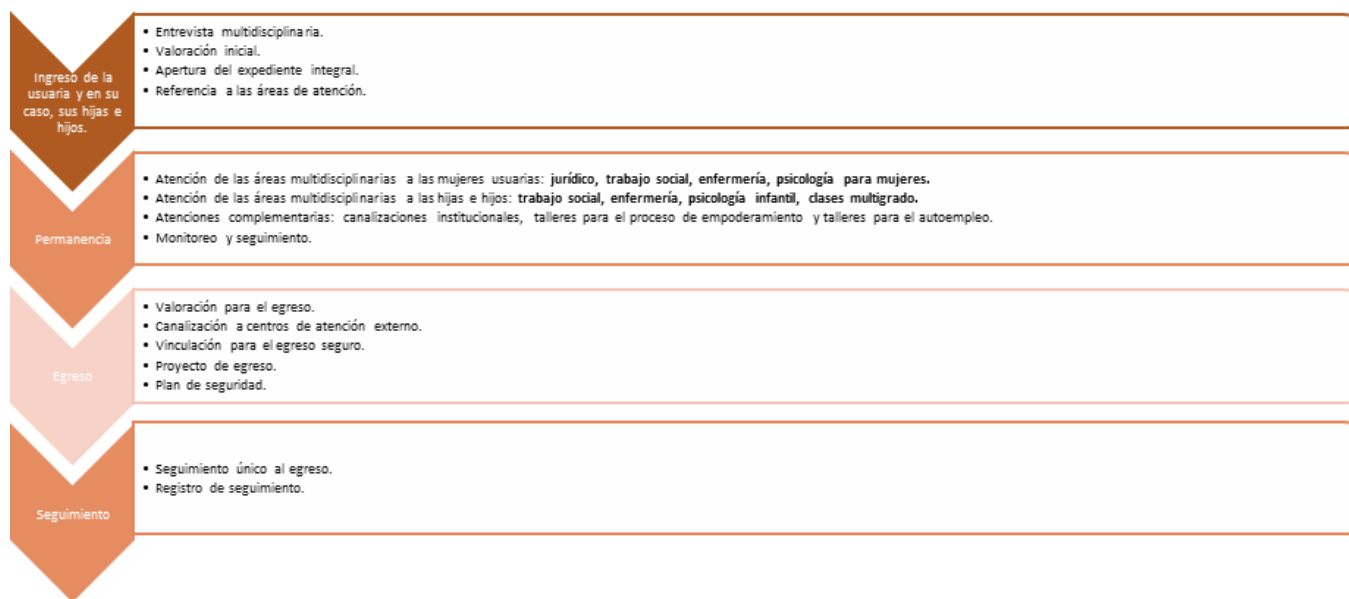
Una vez integrada la totalidad del expediente, quedará bajo resguardo de la coordinación del Refugio.

El manejo de la información se dará bajo los principios de confidencialidad y reserva establecidos en el artículo 3 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, así como en los artículos 6, 15, 29 y 32 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México, y demás relativos y aplicables. <sup>2</sup>

Los datos recabados en el Refugio serán utilizados con fines estadísticos y de control interno de la Secretaría de las Mujeres.

Diagrama 1.

### Ingreso, permanencia, egreso y seguimiento



<sup>2</sup> <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2017/may305.pdf>

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

## ÁREAS DE ATENCIÓN

Los Refugios, incluyendo la Puerta Violeta Interna, al ser espacios seguros y dignos que brindan a las mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia atención multidisciplinaria integral y especializada desde la perspectiva de género y respeto a los Derechos Humanos, requieren de la integración de un equipo integral especializado y administrativo para la atención los 365 días del año las 24 horas del día, por lo que deberá implementar personal de guardia con horarios especiales.

## ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y ADMINISTRATIVAS

El equipo de trabajo de un Refugio debe estar conformado por personal para la operación administrativa y personal multidisciplinario especializado en otorgar atención integral a mujeres, niñas y niños, con conocimientos y experiencia comprobados en materia de perspectiva de género y Derechos Humanos, en caso de ser necesario, deberán brindar atención intercultural que se requiere para personas indígenas.

Dicho equipo deberá estar conformado de la siguiente manera:

- Coordinador/a del Refugio (1)
- Administrador/a (1)
- Abogada/o (3)
- Psicóloga/o Infantil (1)
- Docente multigrado (1)
- Médica/o (1)
- Psicóloga/o para mujeres (3)
- Trabajador/a Social (3)
- Enfermera/o (3)
- Conductor/a de vehículo (3)
- Vigilante (2)
- Personal de mantenimiento (1)

## ÁREAS ESPECIALIZADAS

### Área Jurídica.

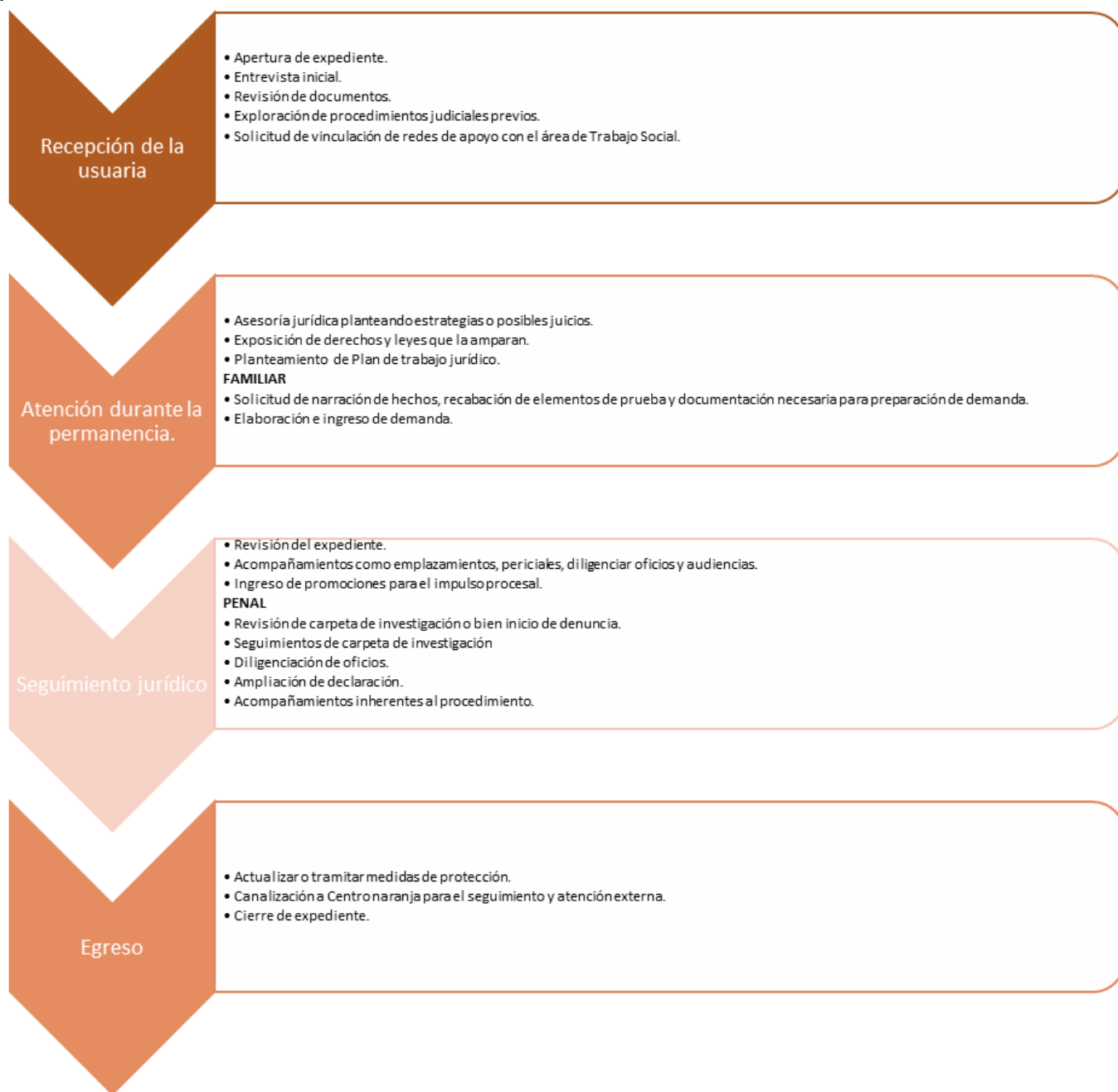
Tiene por objetivo dar el acompañamiento legal durante la estancia de la usuaria en el Refugio mediante acciones que promuevan el acceso a la justicia y el ejercicio pleno de sus derechos.

Las funciones específicas a desempeñar son las siguientes:

1. Otorgar asesoría jurídica a la usuaria que ingresa a Refugio por una situación de violencia, con el fin de brindarle alternativas de solución a su problemática específica.
2. Iniciar procedimientos en materia familiar para que a su egreso la usuaria cuente con el respaldo jurídico que le otorgue la guarda y custodia y pensión alimenticia provisional, así como, medidas de protección para salvaguardar su integridad física.
3. Iniciar y/o dar seguimiento en materia penal, a la carpeta de investigación que se realice con el objeto de brindar protección jurídica al egreso de la usuaria, sus hijas e hijos.
4. Brindar acompañamiento a la usuaria a ministerio público y juzgados familiares para dar seguimiento a los procedimientos jurídicos iniciados.
5. Proporcionar pláticas jurídicas a la usuaria en temas de violencia contra las mujeres, derechos de las mujeres y acceso a la justicia para mujeres en situación de violencia.

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

Diagrama 2.



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

### **Área de Trabajo Social.**

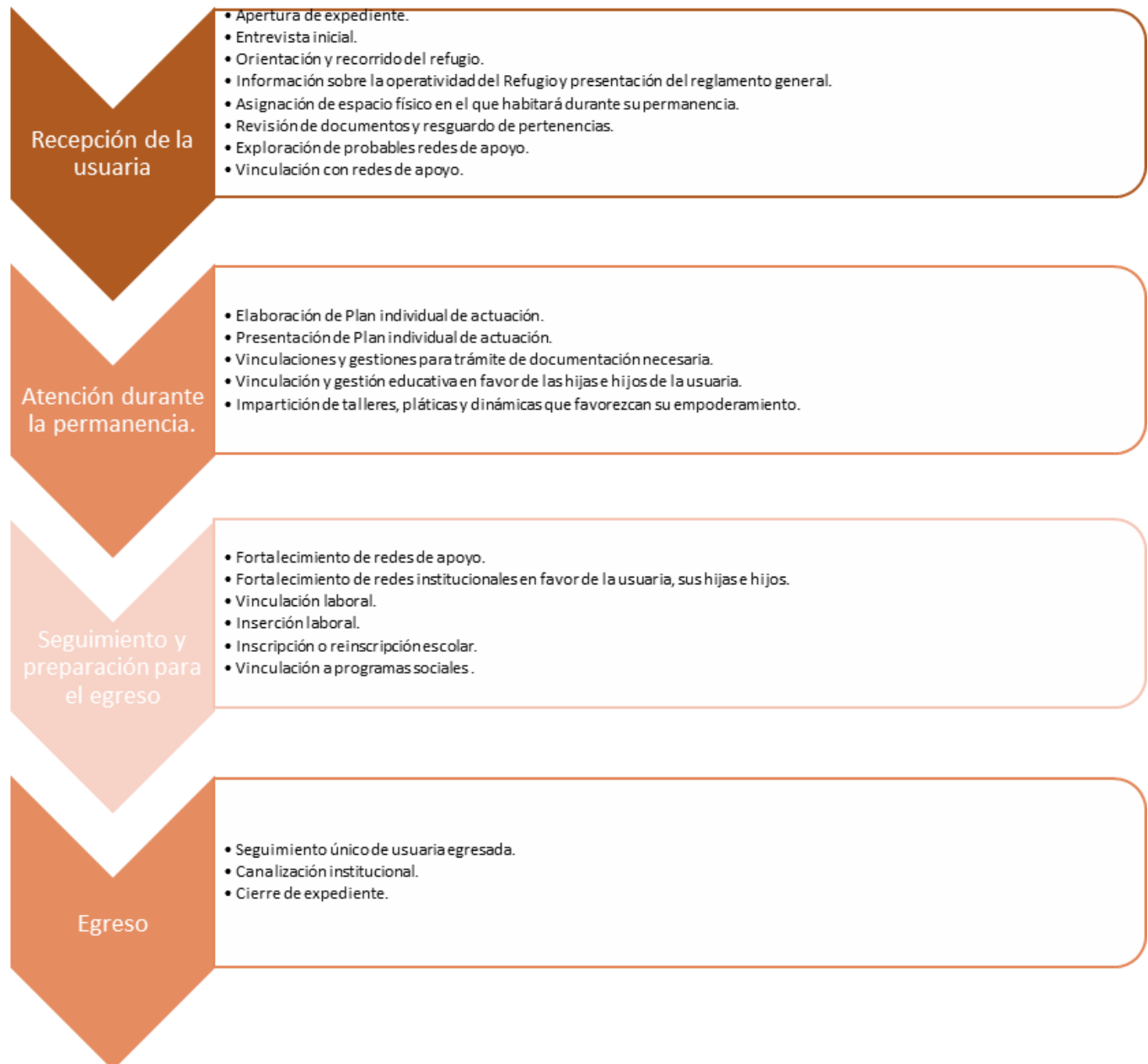
Área encargada de facilitar los medios que promuevan el acceso a recursos personales, familiares e Institucionales, a fin de contribuir a su proceso multidisciplinario durante la estancia de la usuaria sus hijas e hijos, así como a su egreso del Refugio.

Las funciones específicas a desempeñar son las siguientes:

1. Identificar y fortalecer las redes de apoyo mediante llamadas telefónicas o visita domiciliaria para tener una visión global de la dinámica familiar, las circunstancias de la problemática y la factibilidad de lograr la reinserción de la usuaria, sus hijas e hijos a su entorno.
2. Gestionar documentos personales oficiales de la usuaria sus hijas e hijos.
3. Realizar vinculaciones instituciones de acuerdo a las necesidades de la usuaria sus hijas e hijos (educativas, laborales, entre otras).
4. Brindar acompañamiento a la usuaria en diligencias del Área de Trabajo Social o de las áreas multidisciplinarias que lo requieran.
5. Otorgar pláticas de temas sobre violencia, género, empoderamiento y demás temas que promuevan una vida libre de violencia.
6. Brindar pláticas y talleres que potencialicen las habilidades de la usuaria con el propósito de promover el autoempleo o facilitar la inserción al campo laboral formal que conlleven a lograr su empoderamiento económico.

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

Diagrama 3.





“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

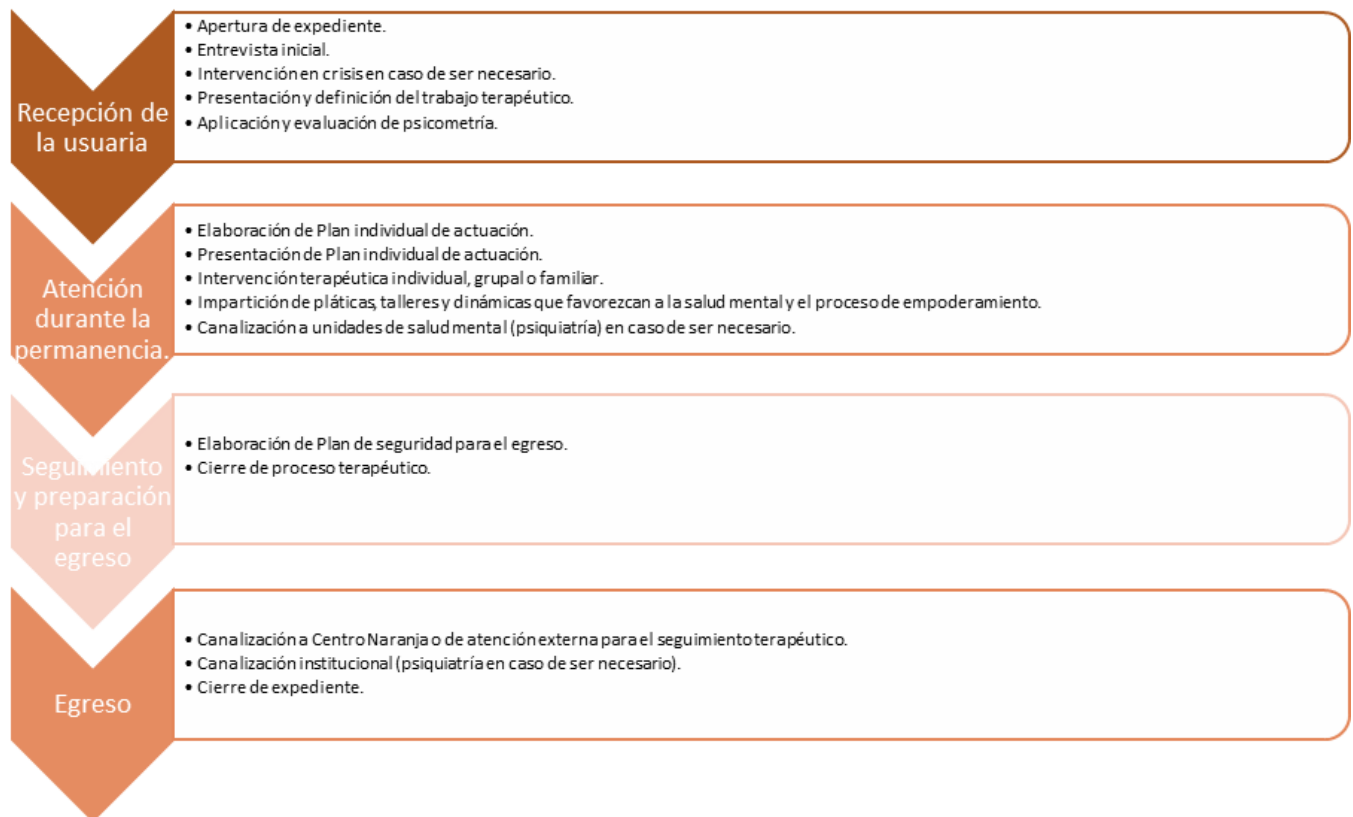
### **Área de Psicología para Mujeres.**

La psicóloga o psicólogo clínico tendrá el objetivo de favorecer la estabilidad emocional a través del acompañamiento terapéutico bajo el enfoque cognitivo conductual, para reestructurar los patrones adquiridos en las etapas del desarrollo, así como lograr disminuir los trastornos emocionales resultado de la violencia familiar, optimizando las esferas bio-psico-social.

Las funciones específicas a desempeñar son las siguientes:

1. Brindar a las mujeres en situación de violencia estrategias y herramientas psicoterapéuticas a nivel individual, grupal, familiar y en su caso intervenciones en crisis.
2. Promover el desarrollo de habilidades emocionales, cognitivas y sociales para prevenir la violencia familiar.
3. Promover el empoderamiento y la construcción de un proyecto de vida libre de violencia.

### **Diagrama 4.**





“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

### **Área de Psicología Clínica Infantil.**

Tiene por objetivo potenciar el bienestar emocional de las niñas y los niños que ingresan a Refugio, a través de la Terapia de juego, de lenguaje y estimulación temprana, así como, coadyuvar con las madres para el desarrollo y crianza de sus hijas e hijos y disminuir los trastornos emocionales resultado de la violencia familiar directa o indirecta.

Las funciones específicas a desempeñar son las siguientes:

1. Explorar las áreas de conflicto que la niña o el niño presentan según lo referido por la madre o tutora.
2. Iniciar el proceso de autodescubrimiento de la niña o el niño respecto a sus emociones y conductas.
3. Guiar el proceso de terapia de la niña o el niño al desarrollo de habilidades emocionales, cognitivas y sociales.
4. Orientar a las madres en el proceso de reeducación, crianza y desarrollo de sus hijas e hijos.



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

Diagrama 5.



### Área Médica.

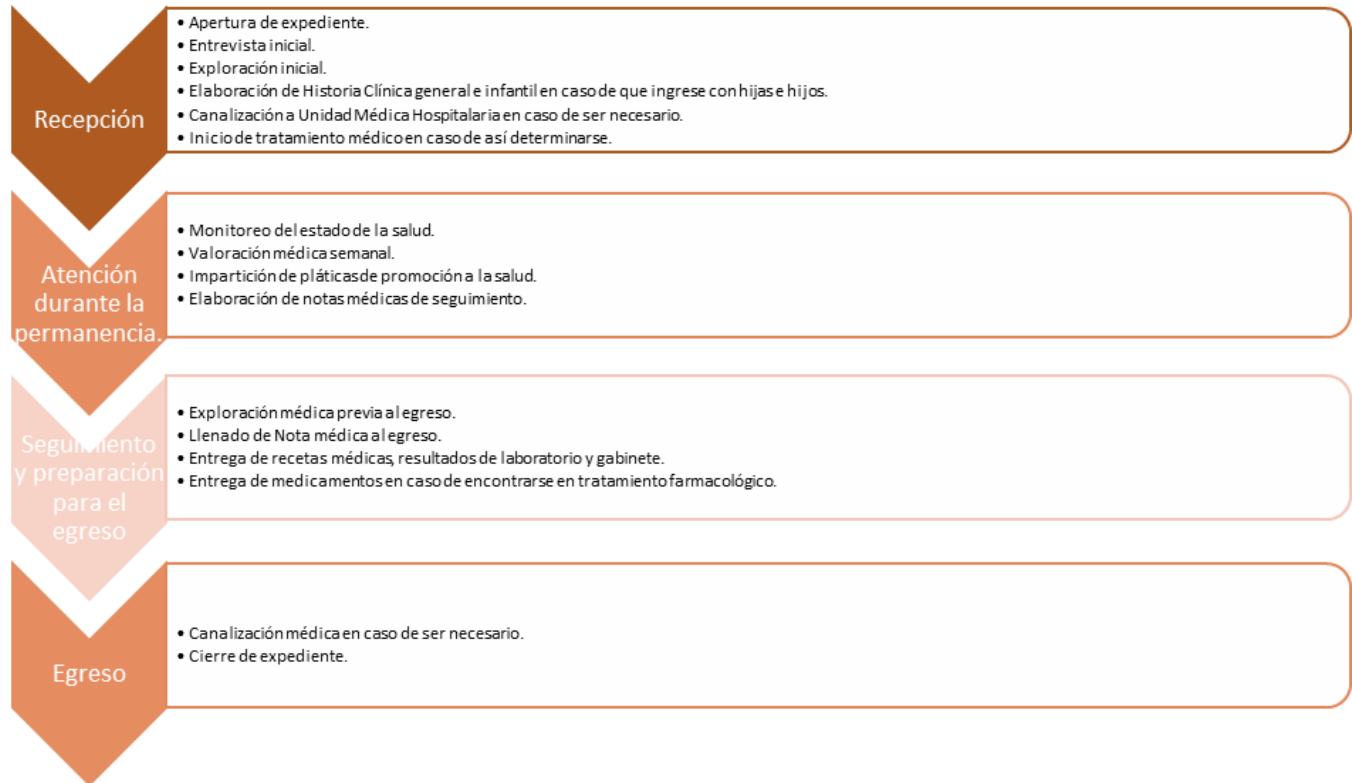
Deberá cumplir con el objetivo de brindar servicios de salud de atención de primer nivel y promoción a la salud, a las usuarias, sus hijas e hijos, que ingresan a Refugio para Mujeres sus hijas e hijos en situación de violencia.

Las funciones específicas a desempeñar son las siguientes:

1. Brindar atención médica digna y respetuosa a fin de detectar enfermedades no graves de forma oportuna y otorgar tratamiento a la usuaria sus hijas e hijos.
2. Realizar la valoración médica correspondiente y canalizar oportunamente a Centro de Salud u Hospital de segundo nivel a la usuaria sus hijas e hijos.
3. Otorgar pláticas y talleres que promuevan la salud de la usuaria, sus hijas e hijos en coordinación con el personal del Área de Enfermería del Refugio.
4. Promover buenos hábitos alimenticios en la usuaria sus hijas e hijos, mediante el diseño de un menú semanal que integre el plato del buen comer y la jarra del buen beber.
5. Instruir, coordinar y supervisar las actividades que realiza el personal del Área de Enfermería del Refugio.

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

Diagrama 6.



### Área de Enfermería.

Deberá cumplir con la atención de enfermería mediante la promoción, prevención y recuperación de la salud a fin de fomentar el autocuidado integral de la usuaria, sus hijas e hijos en situación de violencia.

1. Las funciones específicas a desempeñar son las siguientes:
2. Brindar atención primaria de Enfermería basada en el respeto de los Derechos Humanos de la usuaria sus hijas e hijos.
3. Asistir al personal del Área Médica del Refugio en la consulta que se otorga a la usuaria sus hijas e hijos.
4. Coadyuvar con el personal del Área Médica del Refugio en otorgar pláticas y talleres que promuevan la salud de la usuaria, sus hijas e hijos.
5. Aplicar el proceso de atención de enfermería como herramienta científica que permite brindar atención eficaz, eficiente, humanizada, en un marco de respeto a la usuaria sus hijas e hijos.
6. Monitorear, mediante la toma de signos vitales, el correcto funcionamiento sistémico de la usuaria sus hijas e hijos.
7. Promover hábitos de higiene que contribuyan a lograr un estado óptimo de salud de la usuaria sus hijas e hijos.

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

8. Implementar hábitos alimenticios que integren el plato del buen comer y la jarra del buen beber para lograr un adecuado estado nutricional que favorezca un estado sistémico saludable de la usuaria sus hijas e hijos.
9. Brindar acompañamiento a la usuaria sus hijas e hijos en caso de traslado a Centro de Salud u Hospital de segundo nivel.

Diagrama 7.



## ÁREAS ADMINISTRATIVAS

### Coordinación de Refugio

La coordinadora o coordinador del Refugio es la persona encargada de coordinar y supervisar la operatividad del Refugio, desde el inicio del proceso, supervisa que cada Área cumpla con sus funciones durante la estancia de la usuaria, sus hijas e hijos en el Refugio y al egreso por término verifica que se cuente con los recursos multidisciplinarios necesarios para que la usuaria sus hijas e hijos se incorporen en un ambiente libre de violencia; los recursos multidisciplinarios con los que debe contar la usuaria, sus hijas e hijos a su egreso por término son los siguientes:

- Laboral. Contar con empleo formal remunerado o autoempleo.
- Educativo. Sus hijas e hijos deberán contar con una constancia de inscripción de alguna institución educativa, cercana a la Casa de Transición o el domicilio de egreso.
- Jurídico.
  - o Materia penal: la usuaria deberá contar con medidas de protección.

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

- o Materia familiar: medidas precautorias o provisionales.
- o Juicio: divorcio, guarda y custodia provisional y pensión alimenticia provisional.
- Psicológico. Estabilidad emocional y habilidad para la toma de decisiones, plan de seguridad y proyecto de egreso.

### **Administrador/a**

La persona administradora del Refugio será la encargada de cumplir con las siguientes actividades:

- Elaborar el inventario de todos los almacenes del Refugio.
- Mantener el control de las entradas y salidas de los almacenes del Refugio, llevando el registro físico y digital en orden y al día de los vales de salida y entrada.
- Llevar a cabo el manejo responsable de las donaciones otorgadas por el área de Procuración de fondos y donativos realizados a la Subdirección de Espacios y Mecanismos de Refugio.
- Supervisar la recepción de los insumos de los proveedores conforme a las fechas y plazos acordados.
- Gestión para los diferentes requerimientos materiales, insumos, bienes muebles y de mantenimiento del inmueble que favorezcan el trabajo y atención a favor de las usuarias, sus hijas e hijos, ante el enlace administrativo de los Refugios.
- Reportar a la o al Coordinador del Refugio cualquier desperfecto en los bienes muebles asignados, así como del inmueble y proceder conforme a la normatividad para el mantenimiento preventivo, correctivo o baja, según se requiera.
- Coordinar acciones con los conductores a efecto de optimizar el uso correcto de los vehículos y consumibles asignados, manteniendo un control de bitácoras, registros de mantenimiento, verificación vehicular, vigencia de la póliza de seguro.
- Entrega mensual de formatos requisitados de “Salida de vehículo y aviso de comisión” y Bitácoras de Combustible.
- Elaboración y envío al enlace administrativo de los Refugios los oficios de trámite de reparación, mantenimiento, dotación de gasolina que se requiera para el buen funcionamiento de los vehículos oficiales.
- Dar trámite al archivo generado dentro del Refugio al área correspondiente.

### **Docente multigrado**

La profesora o profesor de multigrado será asignada por la Secretaría de Educación Pública del Estado de México y cumplirá con funciones educativas impartiendo clases de multigrado a las hijas e hijos de las usuarias en situación de Refugio, así mismo, realizará actividades culturales y realizará la elaboración de planeaciones pertinentes y de acuerdo a las necesidades de cada infante.

### **Conductor/a de vehículos**

La persona contratada para la operación del vehículo deberá tener Licencia de manejo vigente tipo B expedida en el Estado de México, experiencia comprobable como operador de vehículos, mínima de dos años, habilidades para el cuidado y mantenimiento de vehículos y contar con capacitación acreditable en materia de género y violencia.

### **Vigilancia**

El personal asignado para mantener la vigilancia de los Refugios deberá estar capacitado y acreditado debidamente; la designación del personal será realizada por el Cuerpo de Seguridad Auxiliar del Estado de

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

México (CUSAEM) o por elementos de Seguridad Pública Municipal. Cumplirá funciones relacionadas al manejo del acceso y salidas de personal y vehículo del Refugio, así como el monitoreo y vigilancia del espacio total.

### **Personal de mantenimiento**

Cada Refugio deberá contar con personal para realizar actividades de intendencia y mantenimiento con el objetivo de mantener cada espacio en óptimas condiciones y poder otorgar un servicio digno.

### **Atención a mujeres indígenas**

El personal del Refugio tendrá de conocimiento que cuando se trate de una usuaria indígena monolingüe, se deberá solicitar la asistencia del Consejo Estatal para el Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas del Estado de México (CEDIPIEM) o instituciones homólogas para garantizar a ella, sus hijas e hijos una atención con la pertinencia cultural debida.

Es importante utilizar la perspectiva de género, interculturalidad, interseccionalidad y el enfoque de Derechos Humanos, ya que la combinación los mismos, permite comprender y atender la violencia como un asunto del presente, que exculpa a la víctima y la faculta a tomar decisiones sobre su vida, así como la de sus hijas e hijos.

## **REGLAMENTO INTERNO DE OPERATIVIDAD**

### **De las usuarias**

- a) El ingreso al Refugio es voluntario.
- b) La mujer y sus hijas e hijos tienen el derecho de recibir atención psicológica, jurídica, médica y/o de enfermería, de trabajo social y psicopedagógica como parte principal de su estancia.
- c) La mujer y sus hijas e hijos tienen el derecho de ser tratados con respeto, dignidad y sin violencia.
- d) La estancia dentro del Refugio será conforme a lo dispuesto por el artículo 61 de LAMVLV del Estado de México que a la letra dice... “la permanencia de las víctimas en los Refugios no podrá ser mayor a tres meses, a menos que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo”.
- e) La mujer podrá solicitar su egreso voluntario en cualquier momento, teniendo en consideración el tiempo necesario para egresar a la usuaria en un espacio digno y libre de violencia.
- f) El manejo de la información se hará atendiendo a los principios de confidencialidad y reserva establecidos en el artículo 3 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, así como, en los artículos 6, 15, 29 y 32 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México, y demás relativos y aplicables.
- g) Las usuarias residentes deberán respetar a cada habitante del Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia y a sus propias hijas/os, por lo que las agresiones de cualquier tipo están prohibidas.
- h) El incumplimiento del reglamento interno de cada área multidisciplinaria, mismo que obrará en el expediente de la usuaria puede ser causa de suspensión del servicio.
- i) La usuaria deberá estar al pendiente de sus hijas(os) en todo momento (higiene, aliño personal adecuado, realización de tareas, entre otros).
- j) La usuaria deberá respetar los horarios establecidos para las actividades que se realizan diariamente dentro del Refugio.
- k) La usuaria deberá participar dentro del Refugio con actividades de limpieza y cocina con la diferencia de que existirá cooperación de las personas que en él habitan, donde el respeto, la armonía, la colaboración y la libertad de expresión son la base fundamental.
- l) El Refugio es un espacio de contacto interior, reencuentro consigo misma y de resguardo de su seguridad, por lo que la atención es a puerta cerrada y está prohibido el uso de teléfonos celulares, laptops, Tablet o cualquier tipo de dispositivo.



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

### Del personal

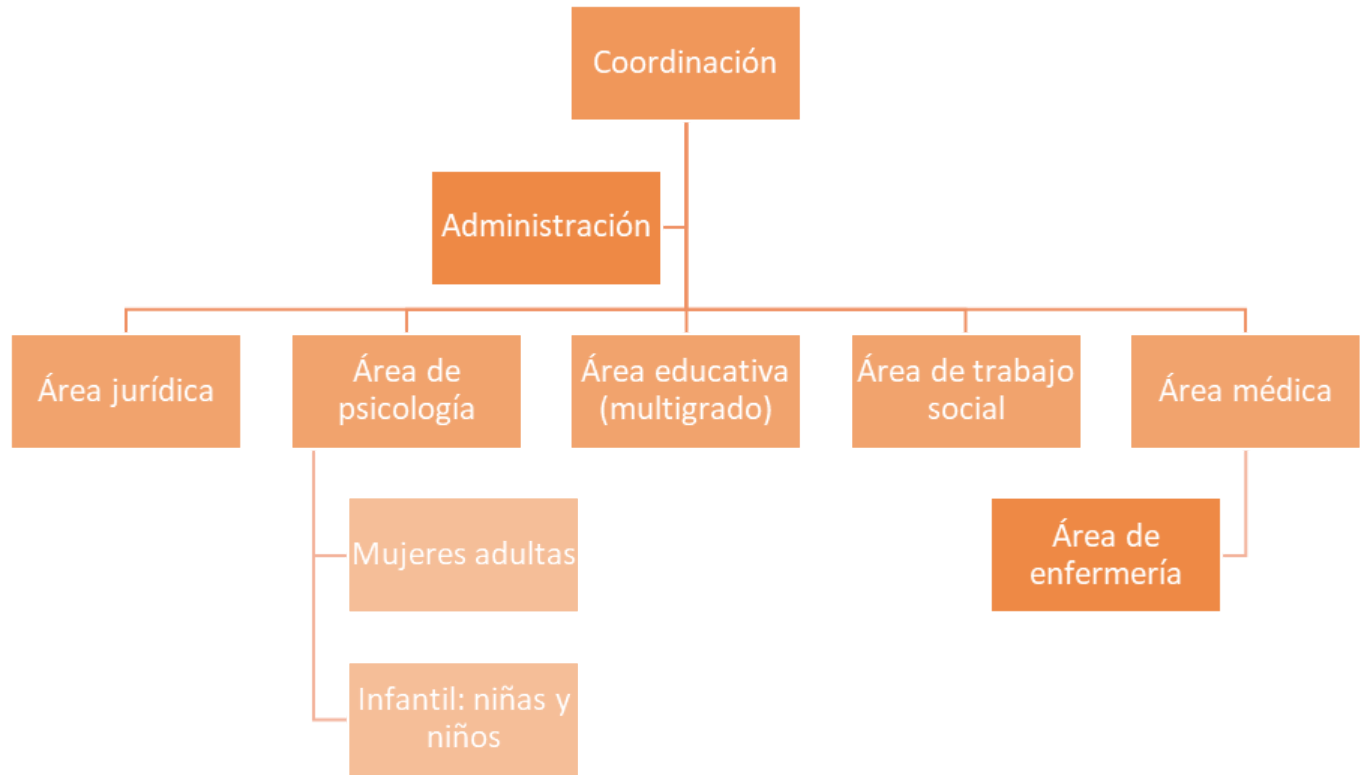
- a) Las y los Servidores Públicos deberán de firmar a su ingreso a este Refugio la carta Compromiso de confidencialidad dando cabal cumplimiento a lo estipulado en la misma.
- b) En el acceso a las instalaciones el personal en general deberá registrar su hora de entrada y salida, así como permitir la toma de signos vitales.
- c) Las y los Servidores Públicos deberán conducirse con respeto hacia las usuarias, sus hijas e hijos, evitando en todo momento la re victimización.
- d) Las y los Servidores Públicos deberán portar en todo momento cubrebocas y si es posible careta dentro de las instalaciones de este Refugio.
- e) Las y los Servidores Públicos deberán de conducirse bajo los principios de honestidad, legalidad, transparencia e imparcialidad, anteponer siempre el interés público al interés personal en estricto apego a la normalidad.
- f) Todo el personal sin distinción alguna deberá de mantener su espacio de trabajo en condiciones óptimas de higiene para la atención de las usuarias, sus hijos e hijas.
- g) Todo el personal deberá portar de manera visible gafete que nos identifique como Servidor Público.
- h) Las y los Servidores Públicos deberán brindar en todo momento pláticas y/o talleres encaminados al empoderamiento de las mujeres en situación de violencia.
- i) Las y los Servidores Públicos deberán informar en todo momento a las Usuarías, o cuando ellas así se los requieran, el seguimiento y estado que guardó su expediente o procedimiento en trámite.
- j) Las y los Servidores Públicos deberán priorizar siempre y en todo momento la atención médica y/o psicológica de las usuarias, sus hijas e hijos de acuerdo a su estado físico/emocional que presenten.



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

## ORGANIZACIÓN DEL REFUGIO

Diagrama 8.



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

## PROTECCIÓN Y SEGURIDAD

El inmueble del Refugio debe garantizar la protección y seguridad de las usuarias, sus hijas e hijos y del personal que labora en él, por lo que todos los Refugios de la Secretaría de las Mujeres deberán contar con un Programa Interno de Protección Civil (PIPC) en términos de lo dispuesto por la Norma Técnica de Protección Civil NTE-001-CGPC-2016 publicada en el Periódico Oficial del Estado de México “Gaceta del Gobierno” de fecha 27 de abril de 2017 (Norma Técnica de Protección Civil NTE-001-CGP-2016, 2017)

Es obligación del personal adscrito al Refugio participar en la conformación de brigadas de acuerdo al PIPC, en los cursos y talleres de capacitación que se requieran para este fin. Este programa deberá cubrir los tres subprogramas de prevención, auxilio y recuperación, con la finalidad de salvaguardar la integridad física de las usuarias, sus hijas e hijos, y del personal que labora en el Refugio, así como proteger las instalaciones y bienes, ante la ocurrencia de alguna contingencia.

Cada Refugio instalará su Unidad Interna de Protección Civil que tendrá como objetivo primordial elaborar, establecer, operar y actualizar el PIPC, esta unidad estará integrada de la siguiente forma:

- Una persona responsable de la Unidad de Protección Civil, este cargo será asumido por la coordinadora del Refugio.
- Responsable Operativo.
- Jefatura de área.
- Brigadistas multifuncionales.

La ubicación del Refugio deberá ser confidencial, que las usuarias y el personal asuman el compromiso de no divulgarlo, es obligación de las personas que laboran al interior de los Refugios, contar con un registro de llamadas telefónicas, visitas, y garantizar el acompañamiento a las víctimas cuando tengan que realizar gestiones fuera del Refugio, por ello, toda persona que ingrese al Refugio habrá de firmar la carta compromiso de confidencialidad. Esta obligación incluye al personal de otras instituciones que, con motivo de los convenios de colaboración, cubran sus jornadas laborales dentro de los Refugios de la Secretaría de las Mujeres.

El Refugio debe contar con:

- Personal de vigilancia las 24 horas del día, los 365 días del año, que sea sensible al tema y, en la medida de lo posible, conozca la perspectiva de género y de los Derechos Humanos.
- Sistema de alarma contra incendios.
- Cámaras de seguridad en áreas comunes del Refugio, para su monitoreo constante y permanente.
- Circuito cerrado.
- Bardas con una altura preferentemente de dos metros como mínimo.
- Puertas con seguro de emergencia.
- Puerta de acceso principal con ojo mágico.
- Protección de herrería en ventanas y puertas exteriores.
- Los demás dispositivos que se consideren pertinentes para reforzar la seguridad.

## PLAN DE SEGURIDAD PARA USUARIAS

Documento en el que se brinda a la usuaria una serie de sugerencias para que, a su egreso, pueda resguardar su integridad física, la de sus hijas e hijos, cuyo principal objetivo es contribuir sustancialmente a aumentar la seguridad de la usuaria a través de acciones orientadas a prevenir un evento de violencia; este plan debe contener como mínimo, los siguientes aspectos:

- Directorio: el cual tendrá los números de las Instituciones que la pueden ayudar en caso de una situación de violencia, tales como el 911, la línea sin violencia 800 1084053, entre otros.

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

- Las consideraciones generales del kit de emergencia, explicar la importancia de contar con este kit, los artículos y documentos que debe tener.
- Las medidas de seguridad a considerar dentro de su hogar, su trabajo, los traslados en transporte y al encontrarse en un lugar público que puede retomar a su egreso, tales como tener el directorio de este plan de seguridad a la mano y un celular para solicitar ayuda, restringir el acceso en redes sociales, tener un plan de escape en caso de una situación de violencia, tener identificadas las redes de apoyo que le puedan brindar alojamiento o prestarle dinero en caso de requerirse, entre otros.
- La importancia de las medidas de protección (penal y/o familiar), cómo ejecutarla a su egreso del Refugio, ya que, si bien es cierto, en su estancia dentro del Refugio, se les brinda la asesoría legal toda vez que, en una situación de violencia, el miedo puede ocasionar que olvide dicha información. También destacar la necesidad de entregar una copia en su empleo, la escuela de sus menores y/o con la red de apoyo en la que más confíe.
- Recomendaciones para preservar su salud emocional, tales como, dar seguimiento terapéutico a su egreso en la Unidad de Atención de la Secretaría de la Mujer, contar con frases nutritivas que la alienten y la motiven, hablar con las redes de apoyo que le den ayuda emocional (escucha, consejo, calma).
- Finalmente, considerar la probabilidad de recaer en una situación de violencia y de hacerlo, referir que no debe sentir culpa y que cuenta con Instituciones que le pueden brindar ayuda.

## RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

Atender temas de violencia de género implica una gran responsabilidad a nivel social y profesional, es por ello que las servidoras y servidores públicos que prestan un servicio en los Refugios, deberán cumplir con determinados requisitos para operar de manera óptima estos espacios, siendo el perfil el que a continuación se enuncia:

### Coordinadora de Refugio

- Contar con el grado de licenciatura o superior en Administración, Psicología, Derecho o Trabajo Social y documentos probatorios que acrediten la profesión (Certificado, Título y Cédula profesional).
- Contar con capacitación acreditable en materia de género y violencia.
- Experiencia comprobable en el ejercicio profesional mínima de un año.
- No tener antecedentes penales y relacionados a la violencia.
- Disponibilidad para el desarrollo de actividades en apego a las funciones estipuladas por el área de adscripción.
- Dominio en el uso de las tecnologías.
- Principios éticos basados en la sororidad.

### Administradora/or de Refugio

- Contar con el grado de licenciatura o superior en Administración y documentos probatorios que acrediten la profesión (Certificado, Título y Cédula profesional).
- Contar con capacitación acreditable en materia de género y violencia.
- Experiencia comprobable en el ejercicio profesional mínima de un año.
- No tener antecedentes penales y relacionados a la violencia.
- Disponibilidad para el desarrollo de actividades en apego a las funciones estipuladas por el área de adscripción (manejo de los recursos humanos, financieros, materiales y servicios generales del Refugio).
- Dominio en el uso de las tecnologías.
- Principios éticos basados en la sororidad.
- Desarrollar actividades en apego a las funciones estipuladas por el área de adscripción y propias de su perfil profesional.

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

### **Trabajadora/or Social de Refugio**

- Contar con el grado de licenciatura o superior en Trabajo Social y documentos probatorios que acrediten la profesión (Certificado, Título y Cédula profesional).
- Contar con capacitación acreditable en materia de género y violencia.
- Experiencia comprobable en el ejercicio profesional mínima de un año.
- No tener antecedentes penales y relacionados a la violencia.
- Disponibilidad para el desarrollo de actividades en apego a las funciones estipuladas por el área de adscripción.
- Habilidades para facilitar los medios que promuevan el acceso a recursos personales, familiares e Institucionales.
- Dominio en el uso de las tecnologías.
- Principios éticos basados en la sororidad.

### **Abogada/o de Refugio**

- Contar con el grado de licenciatura o superior en Derecho y documentos probatorios que acrediten la profesión (Certificado, Título y Cédula profesional).
- Contar con capacitación acreditable en materia de género y violencia.
- Experiencia comprobable en el ejercicio profesional en materia penal y familiar, mínima de un año.
- No tener antecedentes penales y relacionados a la violencia.
- Dominio en el uso de las tecnologías.
- Principios éticos basados en la sororidad.

### **Psicóloga/o de Refugio**

- Contar con el grado de licenciatura o superior en Psicología Clínica y documentos probatorios que acrediten la profesión (Certificado, Título y Cédula profesional).
- Contar con capacitación acreditable en materia de género y violencia.
- Experiencia comprobable en el ejercicio profesional mínima de 1 año.
- No tener antecedentes penales y relacionados a la violencia.
- Disponibilidad para el desarrollo de actividades en apego a las funciones estipuladas por el área de adscripción y propias de su perfil profesional, como lo son: diagnóstico, diseño de estrategias clínicas, terapia individual, terapia grupal, intervenciones en crisis y monitoreo emocional bajo un enfoque de perspectiva de género.
- Dominio en el uso de las tecnologías.
- Principios éticos basados en la sororidad.

### **Psicóloga/o infantil de Refugio**

- Contar con el grado de licenciatura o superior en Psicología Clínica y documentos probatorios que acrediten la profesión (Certificado, Título y Cédula profesional).
- Contar con capacitación y/o especialidad acreditable en atención infantil.
- Contar con capacitación acreditable en materia de género y violencia.
- Experiencia comprobable en el ejercicio profesional mínima de un año.
- No tener antecedentes penales y relacionados a la violencia.
- Disponibilidad para el desarrollo de actividades psicoeducativas, diagnóstico, diseño de estrategias clínicas infantiles, terapia de juego, terapia de lenguaje, programa de estimulación temprana, intervenciones en crisis y monitoreo emocional bajo un enfoque de perspectiva de género.
- Dominio en el uso de las tecnologías.



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

- Principios éticos basados en la sororidad.

### **Enfermera/o de Refugio**

- Contar con el grado de técnico profesional, licenciatura o superior en Enfermería y documentos probatorios que acrediten la profesión (Certificado, Título y Cédula profesional).
- Contar con capacitación acreditable en materia de género y violencia.
- Experiencia comprobable en el ejercicio profesional mínima de un año.
- No tener antecedentes penales y relacionados a la violencia.
- Desarrollar actividades en apego a las funciones estipuladas por el área de adscripción y propias de su perfil profesional, como lo son: brindar cuidados de enfermería como la ministración de medicamentos, monitoreo del estado de salud, pláticas y dinámicas de promoción a la salud, acompañamientos y canalizaciones a unidades médicas.
- Dominio en el uso de las tecnologías.
- Principios éticos basados en la sororidad.

### **Profesora/or de Refugio**

- Contar con la Licenciatura en educación o afín y documentos probatorios que acrediten la profesión (Certificado, Título y Cédula profesional).
- Contar con capacitación acreditable en materia de género y violencia.
- Experiencia comprobable en el ejercicio profesional mínima de un año.
- No tener antecedentes penales y relacionados a la violencia.
- Desarrollar actividades en apego a las funciones estipuladas por el área de adscripción y propias de su perfil profesional, como lo son: y propias de su perfil profesional, como lo son: otorgar clases de preescolar y primaria a las hijas e hijos de las usuarias, desarrollar actividades culturales y recreativas.
- Dominio en el uso de las tecnologías.
- Principios éticos basados en la sororidad.

### **Conductora/or:**

- Tener Licencia de manejo vigente tipo B expedida en el Estado de México.
- Contar con bachillerato o preparatoria concluida y documento que acredite la instrucción educativa (Certificado).
- Contar con la Cartilla de Servicio Militar liberada.
- Experiencia comprobable como operador de vehículos, mínima de dos años.
- Habilidades para el cuidado y mantenimiento de vehículos.
- Contar con capacitación acreditable en materia de género y violencia.
- No tener antecedentes penales y relacionados a la violencia.
- Dominio en el uso de las tecnologías.
- Principios éticos basados en la sororidad.

### **INFRAESTRUCTURA**

Corresponde a la Coordinación Administrativa de la Secretaría de las Mujeres proveer, de manera oportuna, los requerimientos materiales y funcionales específicos del inmueble, como agua potable, gas, electricidad, línea telefónica y servicio de internet, drenaje, cisterna y otros que garanticen su buen funcionamiento y el bienestar de las usuarias durante su estancia. Conciernen a las coordinadoras de los Refugios la gestión de la condonación de los impuestos y/o servicios que brindan los ayuntamientos respecto de los inmuebles que ocupan los Refugios,





“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

así como cerciorarse de que existan las facilidades necesarias para la entrada de los servicios de emergencia que las usuarias puedan necesitar.

### **INSTALACIONES ÓPTIMAS Y EQUIPAMIENTO**

- Una oficina para la coordinadora del Refugio y para cada área de atención, con mobiliario y equipo de cómputo para cada área.
- Una habitación por familia.
- Espacio de ropero o guardarropa en cada habitación.
- Un baño completo por cada habitación y/o compartido.
- Cocina comunitaria equipada.
- Comedor comunitario.
- Baños para el personal.
- Caseta de vigilancia.
- Consultorio equipado para el servicio de enfermería y/o medicina.
- Espacio para talleres o actividades grupales.
- Espacio infantil o ludoteca.
- Espacio para talleres de capacitación para el empleo.
- Espacio de descanso o esparcimiento para usuarias.
- Espacio para lavado y secado de ropa.
- Adecuación de espacios e instalaciones para personas con discapacidad motriz.
- Espacios independientes de almacenamiento para blancos, artículos de limpieza y alimentos.
- Conexión telefónica y de internet para uso del personal.
- Automóvil para el traslado de víctimas.
- Equipo de audio y televisión.

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

## REFERENCIAS

Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (18 Agosto 2017). Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/programas/endireh/2016/>

INMUJERES. (2007). *Glosario de Género*. México D.F.

INMUJERES. (s.f.). *Punto Género*. Obtenido de <http://puntogenero.inmujeres.gob.mx/madig/igualdad/index.html>

LAMVLVEM. (2008). *Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*. Obtenido de <http://legislacion.edomex.gob.mx/node/863>

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. (2017). *Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno"*. Obtenido de <http://legislacion.edomex.gob.mx/node/22343>

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. (4 de Mayo de 2016). *Periódico Oficial. Gaceta del Gobierno*. Obtenido de <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2016/may045.pdf>

LGAMVLV. (13 de Abril de 2018). *Ley General de Acceso de las Mujeres a Una Vida Libre de Violencia*. Obtenido de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV\\_130418.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV_130418.pdf)

LGIMH. (14 de Junio de 2018). *Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión*. Obtenido de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIMH\\_140618.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIMH_140618.pdf)

Norma Técnica de Protección Civil NTE-001-CGP-2016. (27 de Abril de 2017). *Periódico Oficial. Gaceta de Gobierno*. Obtenido de <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2017/abr273.pdf>

ONU Mujeres. (9 de 1995). Obtenido de <https://beijing20.unwomen.org/es/about>

ONU Mujeres. (Noviembre 2019). Obtenido de <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/facts-and-figures>

Red Nacional de Refugios. (2014). *Red Nacional de Refugios*. Obtenido de <https://www.rednacionalderefugios.org.mx/que-es-un-refugio.html>

Reglamento de la LAMVLVEM. (2009). *Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*. Obtenido de <http://legislacion.edomex.gob.mx/node/278>

Reglamento de la LGAMVLV. (11 de marzo de 2008). *Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/112978/Reglamento\\_de\\_la\\_Ley\\_General\\_de\\_Acceso\\_de\\_las\\_Mujeres\\_a\\_una\\_Vida\\_Libre\\_de\\_Violencia.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/112978/Reglamento_de_la_Ley_General_de_Acceso_de_las_Mujeres_a_una_Vida_Libre_de_Violencia.pdf)



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

**ANEXOS**

**Anexo 1**



**SEGUIMIENTO ÚNICO A USUARIA EGRESADA**

<b>LLAMADA</b> <input type="radio"/> <b>1</b> <b>VISITA</b> <input type="radio"/>	<b>NO. EXPEDIENTE:</b>	<b>2</b>
	<b>FECHA DE VISITA Y/O LLAMADA:</b>	<b>3</b>

DATOS DE IDENTIFICACIÓN USUARIA			
Nombre: <b>4</b>			
Domicilio actual: <b>5</b>			
Calle	Número	Colonia	
Municipio	Código postal		
Tipo de vivienda: <b>6</b> ( ) Rentada ( ) Prestada ( ) Propia ( ) otra ¿Cuál? <b>7</b>			
¿Con quién habita? <b>8</b>			
Teléfono(s): <b>9</b>			

SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO	
¿Dio seguimiento psicológico a su egreso en unidad de atención? ( ) Si ( ) No <b>10</b>	
¿Por qué? <b>11</b>	
¿Cuál es su estado emocional? <b>12</b>	

SEGUIMIENTO JURÍDICO	
¿Dio seguimiento jurídico a su egreso en unidad de atención? <b>13</b> ( ) Si ( ) No	
¿Por qué? <b>14</b>	
¿Cuál es su estado procesal con el agresor? <b>15</b>	

SEGUIMIENTO LABORAL		
¿Trabaja actualmente? <b>16</b> ( ) Si ( ) No		
¿En qué empresa o negocio? <b>17</b>		
Domicilio laboral: <b>18</b>		
Calle	Número	Colonia
Municipio	Código postal	
¿Qué cargo y funciones desempeña? <b>19</b>		
Sueldo semanal: \$ <b>20</b>		

**"Fortificación de uso de datos personales"**. En términos de los artículos 3 fracción IX, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, y de los artículos 6, 15, 29 y 32 de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, y demás relativos aplicables, los datos recibidos serán protegidos, concentrados y listados para efectos estadísticos, de seguimiento y control interno para la Subdirección de Espacios y Mecanismos de Refugio de la Secretaría de las Mujeres, dichos datos podrán ser difundidos en los diversos materiales e informes que emita esta organismo descentralizado, previo proceso de desincronización.

SECRETARÍA DE LAS MUJERES  
DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A LA VIOLENCIA  
SUBDIRECCIÓN DE ESPACIOS Y MECANISMOS DE REFUGIO

Avenida Miguel Hidalgo oriente núm. 1031, colonia San Bernardino, C.P. 50090, Toluca, Estado de México.  
Tel.: 722 934 27 00. www.edomex.gob.mx





“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

**Anexo 2**



<b>SEGUIMIENTO ESCOLAR</b>	
1. Nombre hija(o): <b>21</b>	
¿Estudia actualmente? <b>22</b> <input checked="" type="checkbox"/> Si ( ) No	
Nombre de la escuela: <b>23</b>	
Grado escolar: <b>24</b>	Turno: <b>25</b>
Domicilio escolar: <b>26</b>	
Calle	Número Colonia
Municipio	Código postal
Otros datos de interés de la (del) menor: <b>27</b>	
2. Nombre hija(o): <b>28</b>	
¿Estudia actualmente? <b>29</b> <input checked="" type="checkbox"/> Si ( ) No	
Nombre de la escuela: <b>30</b>	
Grado escolar: <b>31</b>	Turno: <b>32</b>
Domicilio escolar: <b>33</b>	
Calle	Número Colonia
Municipio	Código postal
Otros datos de interés de la (del) menor: <b>34</b>	
3. Nombre hija(o): <b>35</b>	
¿Estudia actualmente? <b>36</b> <input checked="" type="checkbox"/> Si ( ) No	
Nombre de la escuela: <b>37</b>	
Grado escolar: <b>38</b>	Turno: <b>39</b>
Domicilio escolar: <b>40</b>	
Calle	Número Colonia
Municipio	Código postal
Otros datos de interés de la (del) menor: <b>41</b>	
<b>OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS 42</b>	
<b>43</b>	<b>44</b>
<b>Elaboró</b>	<b>Usuaría Egresada</b>

\*Substracción de uso de datos personales\*. En términos de los artículos 3 fracción IX, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, y de los artículos 6, 15, 29 y 32 de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, y demás normas aplicables, los datos recabados serán protegidos, conservados y tratados para efectos estadísticos, de seguimiento y control interno para la Subdirección de Espacios y Mecanismos de Refugio de la Secretaría de las Mujeres, dichos datos podrán ser difundidos en los diversos instrumentos e informes que emita esta organización de conformidad con el proceso de clasificación.

SECRETARÍA DE LAS MUJERES  
DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y ASISTENCIA A LA VIOLENCIA  
SUBDIRECCIÓN DE ESPACIOS Y MECANISMOS DE REFUGIO

Avenida Miguel Hidalgo oriente núm. 1031, colonia San Bernardino, C.P. 50090, Toluca, Estado de México.  
Tel.: 722 934 27 00. www.edomex.gob.mx





“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”.

Anexo 3



**RMHSV-\_\_\_/00\_\_\_/202\_\_\_**

# **APELLIDOS Y NOMBRE DE LA USUARIA**

**“INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y  
RESERVADA”.**

“AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS PERSONALES”. En virtud de los artículos 3 fracción II, 6 y 143 fracción I, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, y de los artículos 6, 15, 30 y 32 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, y demás relativos aplicables, los datos recabados serán protegidos, concentrados y tratados para efectos estadísticos, de análisis y de control interno para la Subdirección de Espacios y Mecanismos de Refugio y de la Secretaría de la Mujer, dichos datos podrán ser difundidos en los diversos canales e instrumentos que emita este organismo descentralizado, previo proceso de desincrustación.

**SECRETARÍA DE LAS MUJERES  
DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A LA VIOLENCIA  
SUBDIRECCIÓN DE ESPACIOS Y MECANISMOS DE REFUGIO**

Avenida Miguel Hidalgo oriente núm. 1031, colonia San Bernardino, C.P. 50090, Toluca, Estado de México.  
Tel.: 722 934 27 00. [www.edomex.gob.mx](http://www.edomex.gob.mx)