PACTO DE CONVIVENCIA

MODELOS DE ATENCION INTEGRAL, INTERMEDIO Y RURAL

ESTRATEGIA CASAS REFUGIO

Secretaría Distrital de la Mujer
Dirección de Eliminación de violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia

Bogotá D.C. 2024

Contenido

1. Introducción 3
2. Ingreso a la Casa Refugio y Pertenencias 3
3. Permanencia en la Casa Refugio 5
3.1. Seguridad en la Casa Refugio 5
3.2. Convivencia en la Casa Refugio 7
3.3. Alojamiento, instalaciones y elementos de uso común en la Casa Refugio 8
3.4. Proceso de atención integral 9
3.5. Cuidado de la Salud, higiene y aseo personal. 12
3.6. Servicio de Alimentación 13
3.7. Comunicaciones externas y con redes de apoyo 14
3.8. Salidas de la Casa Refugio. 16
3.9. Entrega de recursos. 18
4. Egreso y Traslado 19
5. Seguimiento al Egreso 21
6. Faltas al Pacto de Convivencia 22

1. Introducción

Los modelos de atención de las Casas Refugio buscan fortalecer el ejercicio de la autonomía, la ciudadanía y la garantía de los derechos de las mujeres víctimas de violencias en el ámbito público y privado, mediante la atención interdisciplinar.

El Pacto de Convivencia es el documento que contiene **los derechos y compromisos que adquieren las mujeres al momento de ingresar a las Casas Refugio** y las y los integrantes de sus sistemas familiares dependientes, en relación con el servicio prestado dentro de las Casas y las etapas del proceso de atención, con el fin de favorecer la convivencia pacífica, las relaciones cordiales, el bienestar y la seguridad de todas las personas acogidas en las Casas Refugio y el talento humano que labora en cada uno de los modelos, bajo los principios del respeto, la dignidad, la solidaridad, la honestidad y la protección de la vida, al igual que el principio de la corresponsabilidad por parte de las mujeres acogidas, sus sistemas familiares y los equipos profesionales que las atienden.

El Pacto de Convivencia, está integrado en capítulos relacionados con las cuatro etapas del proceso de atención: i) ingreso, ii) permanencia, iii) egreso y iv) seguimiento luego del egreso de la Casa Refugio. Así mismo, se definen las faltas leves y graves junto con las posibles sanciones o consecuencias que se derivan de estas.

2. Ingreso a la Casa Refugio y Pertenencias

a. Derechos:

i. Recibir una bienvenida cálida a su llegada a la Casa Refugio, junto con la información general del modelo de atención y el funcionamiento de la Casa a la que ingresa, incluyendo procedimientos de bioseguridad (cuando aplique), horarios (tales como los de comidas, lavado de ropa y/o uso de lavadoras y secadoras, entre otros), pautas para las salidas y el transporte.
ii. Recibir un kit de higiene y de aseo personal al momento del ingreso a la Casa Refugio, tanto para las mujeres adultas como para las personas de su sistema familiar, de acuerdo con la edad y la clasificación de kits definidos en el Anexo Técnico de cada modelo de atención.
iii. Recibir vestuario básico en los casos que se ingresa a la Casa Refugio sin prendas de vestir adicionales a las que lleve puestas, de acuerdo con la edad y la clasificación de prendas definidas en el Anexo Técnico de cada modelo de atención.
iv. Recibir apoyo del equipo de la Casa Refugio para la comprensión e implementación del Pacto de Convivencia.

v. Ingresar sus objetos personales y que se realice el inventario de estos (incluyendo las prendas de vestir que esté usando al ingreso), así como las de su sistema familiar.
vi. Ser alojada en una habitación junto con su sistema familiar con el que ingresó a la Casa Refugio, en la que se le(s) asigne una cama con colchón, cobijas y almohada(s). Asimismo, ser acompañada en un recorrido por los espacios físicos de la Casa Refugio.
vii. Conocer de manera formal al talento humano que labora en la Casa y a las profesionales que serán parte de su proceso de atención y el de su grupo familiar durante su permanencia.
viii. Recibir un refrigerio cuando ingresa en horario nocturno y no haya ingerido alimentos previamente a su ingreso (para la mujer y su sistema familiar).

b. Compromisos:

i. Expresar su voluntariedad de ingresar o no a la Casa Refugio y su conocimiento de las normas básicas y generales del Pacto de Convivencia.
ii. Colaborar con el diligenciamiento de información y firma de formatos requeridos para el ingreso a la Casa Refugio, incluyendo: a) el acta de ingreso a la Casa Refugio, b) el inventario de sus objetos personales, c) los enseres o elementos entregados y asignados en el momento del ingreso (entrega de kit de aseo personal, vestuario básico y recursos), d) los documentos asociados al proceso de atención (compromiso de permanencia, confidencialidad y consentimiento informado).
Los documentos y formatos deben estar impresos o diligenciados en esfero, sin tachones y sin enmendaduras, así como los campos deberán estar diligenciados previamente incluyendo la información que le corresponde a su sistema familiar.
iii. Hacer la lectura completa del Pacto de Convivencia durante la primera semana de acogida.
iv. No ingresar bienes muebles y enseres de ninguna índole.
v. Dejar en custodia de la Casa Refugio (hasta su egreso) los objetos de valor (joyas, dinero, computadores, tabletas, celulares y demás dispositivos tecnológicos).
En el caso del modelo de atención intermedio, la custodia de las pertenencias está a cargo de la mujer acogida y estas se conservarán en la habitación que se le asigna para su permanencia.
vi. No ingresar elementos que representan un riesgo para la integridad de las personas acogidas en la Casa Refugio, como son los objetos cortopunzantes (lancetas, cuchillas, cuchillos, agujas, restos de ampolletas, pipetas, láminas de bisturí o vidrio, limas, rasuradoras, entre otros), productos inflamables o tóxicos (esmaltes, aerosoles, entre otros). Cuando se identifique la tenencia de alguno de estos objetos, se deberán dejar en custodia de la Casa Refugio (hasta su egreso).

vii. No ingresar sustancias psicoactivas[1] legales o ilegales (como cigarrillos, vapeadores, bebidas alcohólicas, marihuana, entre otras)
viii. No ingresar animales de compañía.

Nota 1: El equipo de la Casa Refugio y la Secretaría Distrital de la Mujer, NO se hacen responsables de la perdida de algún objeto y/o dinero que no haya sido entregado en la administración y registrado en el inventario de objetos personales.

Nota 2: No hace parte del marco funcional de las Casas Refugio y sus equipos, el brindar acompañamiento en actividades de rescate de personas ni de recuperación de bienes y/o pertenencias, lo cual está fuera de las competencias de la Secretaría Distrital de la Mujer, de acuerdo con las disposiciones previstas en la ley.

3. Permanencia en la Casa Refugio

3.1.Seguridad en la Casa Refugio

a. Derechos:

i. Recibir protección en la Casa Refugio y ser informada sobre estrategias que buscan asegurar su integridad y bienestar.
ii. Asegurar la confidencialidad de su información de contacto y de su caso por parte del equipo profesional y el talento humano de la Casa Refugio.

b. Compromisos:

i. Mantener la confidencialidad de la información sobre la ubicación de las Casas Refugio y no darla a conocer a ninguna persona, teniendo en cuenta las características de seguridad y el nivel de riesgo de las mujeres acogidas en esta. En caso de que alguien le pregunte (o a su sistema familiar con el que ingresó) sobre donde se hospeda o vive, no debe decir que se encuentra en una Casa Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer, sino que actualmente se aloja en un hotel.
Nota: Si se encuentra en alguna diligencia con una entidad, por ejemplo, Comisaria de Familia, Entidades Administradoras de Planes de Beneficios en salud (EAPB) o sistema de salud, Secretaría de Educación o instituciones educativas, entre otras, es ideal informar que se encuentra actualmente acogida en una Casa Refugio para que se le dé prioridad a su trámite. También se podrá

[1] Es toda sustancia que introducida en el organismo por cualquier vía de administración (ingerida, fumada, inhalada, inyectada, entre otras) produce una alteración del funcionamiento del sistema nervioso central del individuo y por lo tanto modifica la conciencia, el estado de ánimo o los procesos de pensamiento.

mencionar que se encuentra acogida en una Casa Refugio cuando se trate de la activación de una red de apoyo para su egreso (lo cual deberá ser previamente conversado con el equipo profesional de la Casa).

ii. Guardar el anonimato y confidencialidad de la información de las mujeres acogidas, sus sistemas familiares y del equipo profesional que presta sus servicios a la Casa Refugio.

iii. No realizar acciones que pongan en riesgo la vida o integridad de las personas acogidas en la Casa Refugio, incluyendo su sistema familiar y la propia, y/o al talento humano de la Casa Refugio, entre las cuales se encuentra buscar, contactar, comunicarse por algún medio con la persona que la agredió o generar espacios de encuentro directo o indirecto con esta persona.
Nota: La mujer acogida debe tener prácticas de autocuidado que favorezcan su seguridad durante sus salidas y su estancia en la Casa Refugio y seguir las orientaciones dadas por el equipo de la Casa, de manera que no fomente ni favorezca su contacto o el contacto de otras mujeres con sus agresores.

iv. Entregar información verídica al equipo y talento humano que brinda la atención en la Casa Refugio.

v. Permitir y colaborar en las revisiones de objetos personales, del espacio de alojamiento asignado y de otros elementos entregados en la Casa Refugio, para la mujer y su sistema familiar, con el propósito de garantizar la integridad de las personas acogidas y el buen uso de estos.

vi. Entregar a las profesionales de turno o a la administración de la Casa Refugio los objetos encontrados que no sean de su propiedad para darlos a su legítima propietaria.

vii. No tomar, sustraer o apropiarse de objetos que son propiedad de otras personas acogidas, ni del talento humano de la Casa Refugio, y promover esta conducta en su sistema familiar con el que ingresó.

viii. No ingresar o portar armas de ningún tipo u otros elementos que pongan en riesgo la vida o la integridad de las personas acogidas y velar por el cumplimiento de esto por parte de su sistema familiar.

ix. No solicitar préstamo de dinero o algún otro elemento a las demás personas acogidas.

x. No invitar a personas a la Casa Refugio, no concertar visitas en este lugar o cerca a la Casa.

xi. No solicitar domicilios ni entregas a las instalaciones de la Casa Refugio, tales como alimentos, comidas, mercados, ropa, electrodomésticos o cualquier otro elemento.

xii. No realizar encuentros con redes de apoyo sin informar primero al equipo profesional de la Casa Refugio, teniendo en cuenta las características de seguridad y el nivel de riesgo de las mujeres acogidas en la Casa. Asimismo, no promover esta conducta en su sistema familiar con el que ingresó.

Nota: En casos excepcionales el equipo profesional de la Casa Refugio podrá organizar encuentros familiares o sociales, los cuales nunca se desarrollarán en las instalaciones de la Casa y se priorizará su realización en un espacio institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer.

3.2.Convivencia en la Casa Refugio

a. Derechos:

i. Ser protegida, respetada y no discriminada al interior de la Casa Refugio por el equipo profesional y el personal que allí labora, bajo ninguna situación ni por ninguna característica (etnia, raza, orientación sexual, peso o talla, ocupación, convicciones cívicas, políticas, morales, religiosas y laborales, entre otras) y no recibir ningún tipo de violencia.
ii. Fomentar su autonomía y autogestión por parte del equipo de la Casa Refugio.
iii. Participar en espacios de convivencia organizados por el equipo profesional de la Casa Refugio o la coordinadora técnica[2], para resolver dificultades o abordar faltas al Pacto de Convivencia ya sea con el sistema familiar, entre personas acogidas y/o con el talento humano de la Casa, en los cuales pueda ser escuchada y presentar sus argumentos o pruebas.
iv. Hacer uso del buzón de sugerencias para poner en conocimiento peticiones, quejas, reclamos o sugerencias relacionadas con la prestación del servicio, que afecten su integridad o que permitan fortalecer su proceso de atención, como el de otras mujeres acogidas. Igualmente, podrá compartir mediante esta herramienta, felicitaciones por la atención brindada.

c. Compromisos:

i. Mantener un trato respetuoso y cordial con el equipo interdisciplinario y demás talento humano que trabaja en la Casa Refugio, incluyendo el personal de vigilancia, cocina y aseo. Asimismo, fomentar el respeto y la convivencia pacífica por parte de su sistema familiar (cuando aplique).
ii. No agredir a las demás personas acogidas, ni talento humano que labora en la Casa Refugio, ya sea de manera verbal (incluye acosar o discriminar) o con violencia física u otros tipos de violencia.
iii. No cometer actos de violencia (física, verbal, sexual, entre otras) hacia sus hijos e hijas o con otro miembro de su propio sistema familiar u otros menores de edad a cargo de las demás mujeres acogidas.

[2] Coordinadora para el caso del modelo intermedio.

iv. Respetar y seguir las pautas de convivencia y organización de la vida cotidiana de la Casa Refugio, al igual que cumplir las medidas adoptadas por el equipo profesional de la Casa en caso de conflictos o desacuerdos entre las personas que habitan el lugar.
v. No ingresar a las habitaciones que no le fueron asignadas para su alojamiento, ni a los espacios designados exclusivamente para el equipo o talento humano de la Casa Refugio.

3.3.Alojamiento, instalaciones y elementos de uso común en la Casa Refugio

a. Derechos:

i. Contar con un espacio de alojamiento adecuado a las necesidades y características diferenciales del sistema familiar.
Nota: se podrá realizar cambio de alojamiento en consideración a las necesidades de las mujeres acogidas o por ajustes locativos del servicio, lo cual será revisado y aprobado previamente por el equipo profesional de la Casa.
ii. Contar con instalaciones, mobiliario, equipos de comunicaciones o tecnológicos, entre otros elementos de dotación en buen estado para su uso.
iii. Contar con condiciones de seguridad del espacio de acuerdo con el Protocolo de Seguridad y los Planes de Evacuación y Emergencia establecidos para las Casas Refugio.

b. Compromisos:

i. Respetar la colocación del mobiliario ubicado en el espacio de alojamiento y no incorporar nuevos muebles y enseres a este.
ii. Ayudar a la conservación de las instalaciones, mobiliario, elementos tecnológicos o de comunicaciones, electrodomésticos, entre otros objetos de dotación de la Casa Refugio para evitar su deterioro y sin causarles daños o hacer mal uso de estos, además de promover este cuidado en los miembros del sistema familiar con el que ingresó a la Casa.
iii. Cumplir los horarios establecidos para el uso de espacios de la Casa y de los elementos de uso común.
iv. Brindar apoyo en la realización de tareas domésticas que favorezcan el orden, aseo e higiene de todos los espacios de la Casa Refugio, de acuerdo con sus capacidades y/o características particulares, siguiendo la organización equitativa de actividades dispuesta por el equipo profesional y la coordinación técnica de la Casa Refugio.
Nota: El apoyo con tareas domésticas que realizan las mujeres adultas acogidas en las Casas, no suple la labor de aseo, organización e higiene a cargo del

personal de servicios generales y operarias de cocina vinculadas por el operador de la Casa Refugio.

3.4.Proceso de atención integral

a. Derechos:

i. Recibir atención inicial (valoración inicial) por cada área de la Casa Refugio y participar en la definición del Plan de Acción (Modelo de Atención Integral y Rural) o acciones a desarrollar (Modelo de Atención Intermedio) para todo el sistema familiar con el que se ingresó.

ii. Contar con el acompañamiento continuo y cuando se requiera por parte de cada área del modelo de atención de la Casa Refugio, de acuerdo con sus necesidades y lo establecido en la *Guía de Ingreso, Permanencia, Egreso y Seguimiento.*
Las áreas de atención con las que se cuenta en cada modelo de atención son:
- *Modelo de atención integral:* jurídica, psicología, trabajo social, pedagogía y atención básica en salud (nutrición y enfermería).
- *Modelo de atención rural*: jurídica, psicología, trabajo social, pedagogía, atención básica en salud (nutrición y enfermería) y agroecología.
- *Modelo de atención intermedio:* jurídica, psicología y trabajo social.

iii. Recibir orientaciones y asesorías (en actividades individuales, familiares o colectivas) sobre diferentes temas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, hábitos de vida saludable, fortalecimiento ocupacional, autonomía económica, vinculación educativa, promoción de la salud mental y resiliencia, violencias contra las mujeres, derechos humanos, entre otros temas, programados por el equipo interdisciplinario de la Casa Refugio.

iv. Ser informada y asesorada acerca de los recursos sociales y los medios específicos encaminados a favorecer su proceso de restitución de derechos y el ejercicio de su ciudadanía.

v. Ser informada sobre los mecanismos, rutas y estrategias para que el Estado, la sociedad y los padres de sus hijas e hijos, si los tiene, cumplan en igualdad de condiciones con la protección, restablecimiento y garantía de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

vi. Ser escuchadas y proponer actividades a desarrollar con las mujeres acogidas y sus sistemas familiares, en espacios colectivos y en armonía con los ejes de atención definidos por la Secretaría Distrital de la Mujer. Estas propuestas serán concertadas con el equipo interdisciplinario y podrán ser contempladas en la programación semanal de actividades que lidera la Coordinadora técnica o la Coordinadora para el caso del modelo intermedio.

vii. Participar en los ejercicios desarrollados por la Secretaría Distrital de la Mujer (entrevistas, grupos focales, conversatorios, visitas, entre otros) para conocer la percepción que tienen las mujeres acogidas sobre los servicios y atenciones brindadas durante su acogida en las Casas Refugio.

b. Compromisos:

i. Ser corresponsable con el proceso de atención que brinda la Casa Refugio, participando en los acompañamientos individuales y familiares acordados con el equipo profesional.
Nota 1: Si al ingresar a la Casa Refugio se cuenta con una vinculación laboral, se deberá acordar con el equipo profesional los horarios en los cuales se desarrollarán los acompañamientos del proceso de atención.
Nota 2: Cuando se presente alguna actividad laboral o diligencia que no permita el cumplimiento de acuerdos con alguna profesional, se le deberá informar con antelación a ella.

ii. Participar en las actividades grupales como talleres, charlas, clases, entre otras programadas por la Casa Refugio, cuando no interfieran con la actividad laboral o diligencias programadas.

iii. Hacer lectura y desarrollo del material de apoyo que brinden las profesionales, cuando no se pueda asistir a las actividades colectivas por motivos laborales o por otros motivos ajenos a su voluntad.

iv. Mantener una actitud de escucha y no interrumpir deliberadamente las actividades colectivas o individuales programadas como parte del proceso de atención.

v. Asistir a las citaciones, audiencias y diligencias fijadas en el marco de los procesos judiciales de naturaleza administrativa o penal en curso, relacionadas con las violencias basadas en género. Así mismo, adelantar de forma corresponsable las gestiones a que haya a lugar para contribuir al desarrollo de los procesos judiciales y a la obtención del material probatorio pertinente[3].

vi. Apoyar y adelantar los trámites correspondientes y acordados con el equipo profesional de la Casa Refugio para la garantía y restablecimiento de sus derechos (y de su sistema familiar acogido cuando aplique), entre los que se encuentran: i) la afiliación al sistema SGSSS (Sistema General de Seguridad Social en Salud), la gestión de citas, la asistencia a los servicios de atención en salud y la reclamación de medicamentos; ii) el registro y solicitud de documentos de identificación y/o la gestión de estatus migratorio; iii) el acceso a la educación y trámite de documentos relacionados; iv) la vinculación laboral.

vii. Facilitar información veraz que permita garantizar la restitución y restablecimiento de sus derechos en ejercicio de su ciudadanía.

[3] Las ciudadanas tienen autonomía para decidir sobre su intervención en los procesos judiciales en curso. No obstante, en virtud del carácter oficioso de las conductas punibles que se refieran a hechos de violencias contra las mujeres, las autoridades competentes tienen el deber de continuar con las actuaciones necesarias para que se adelante la investigación de los hechos de violencia.

viii. Hacerse responsable de las niñas, los niños y los adolescentes y demás personas a su cargo con las cuales ingresó a la Casa, en cuanto a su cuidado, protección, bienestar, aseo personal, apoyo en actividades educativas o pedagógicas, tiempos de alimentación, entre otros que requieran el acompañamiento permanente.
Nota 1: Considerando los cuidados que requieren los niños y niñas menores de seis (6) meses de edad, es importante señalar que en las Casas Refugio no se brindará apoyo para su cuidado y este estará bajo la responsabilidad de las mujeres acogidas.
Nota 2: Cuando se deba salir de la Casa por motivo de una diligencia jurídica, de salud o laboral, entre otras gestiones, a la cual se determine por el equipo profesional o la coordinación técnica que la mujer no puede llevar consigo a sus hijos(as), se podrá gestionar que el área de pedagogía[4] apoye el cuidado de los niños y niñas mayores de seis (6) meses de edad, por un tiempo que no exceda cuatro (4) horas[5].
Nota 3: Cuando por motivos de salud o emergencias ocurridas, la mujer tenga que ausentarse de la Casa por un tiempo prolongado, se evaluará la situación particular y se deberá revisar lo establecido en el Anexo *Acciones a desarrollar cuando las ciudadanas o alguna de sus personas a cargo deban ser hospitalizadas a su ingreso o durante la permanencia*, para determinar el tiempo de apoyo en el cuidado de niños, niñas y adolescentes.
Nota 4: En los casos que la mujer se vincule o esté vinculada laboralmente, se revisará el caso particular para organizar el apoyo del cuidado de sus hijos e hijas mientras logran ser vinculados a una institución educativa.
Nota 5: En el caso de niños, niñas, adolescentes y demás miembros del sistema familiar de la mujer acogida que presenten condiciones de salud que requieran cuidado permanente o constante, en los modelos de atención integral y rural, el equipo de la Casa Refugio verificará la viabilidad de brindar el apoyo con su cuidado por el área de pedagogía o el área de orientación y gestión sobre el derecho a la Salud.
Nota 6: En todos los casos de mujeres que ingresen con personas a cargo menores de edad se debe suscribir el ***Acuerdo de Corresponsabilidad para el cuidado de niños, niñas y adolescentes en Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer,*** el cual tiene por objetivo definir las responsabilidades de las ciudadanas frente a la protección integral, el cuidado, bienestar y acompañamientos durante su acogida en la Casa Refugio, así como, aspectos del apoyo que se podrá brindar a las mujeres en el cuidado de sus hijas e hijos, de acuerdo con las necesidades

[4] En el horario nocturno y fines de semana o festivos, no se brindará apoyo con el cuidado de los menores de edad, teniendo en cuenta la disponibilidad de talento humano en la Casa Refugio.
[5] En estos casos la mujer acogida deberá acordar con la coordinación técnica la fecha y hora en que se requiere de este apoyo y las actividades de aseo, suministro de medicamentos, alimentación, entre otras acciones de cuidado que están a cargo de la ciudadana. La Secretaría Distrital de la Mujer no se hace responsable de incidentes o accidentes ocurridos durante el tiempo de apoyo al cuidado.

identificadas, las características del caso, el alcance de las Casas Refugio y las orientaciones del Acuerdo.

3.5. Cuidado de la Salud, higiene y aseo personal.

a. Derechos:

i. Recibir información sobre los elementos de aseo e higiene personal que le serán entregados, la periodicidad de entrega o renovación a demanda.
ii. Verificar la información diligenciada en los formatos de entrega de elementos de kit de aseo y vestuario e informar al área administrativa cualquier inconsistencia relacionada con los datos personales o con la información diligenciada (fechas, elementos entregados, cantidades, estado, entre otros).
iii. Reportar situaciones particulares o cambios en su salud o de su sistema familiar, tales como alergias o reacciones a los elementos de aseo e higiene personal, enfermedades gastrointestinales (diarrea) o alto flujo menstrual, entre otras que sean informadas al equipo de la Casa Refugio, para recibir elementos adicionales que les permitan atender sus necesidades.
iv. Ser informada sobre los horarios para el lavado de prendas de vestir y/o uso de lavadoras y secadoras.

b. Compromisos:

i. Hacer buen uso y administración de los elementos de aseo e higiene personal y vestuario básico que se le entrega.
ii. Firmar los formatos de entrega de elementos del kit de higiene y aseo personal y de vestuario básico, únicamente cuando estén diligenciados previamente con la información que le corresponde a su sistema familiar al igual que los demás campos del documento (fechas, elementos entregados, cantidades, etc.). Los formatos deben estar diligenciados en esfero, sin tachones y sin enmendaduras.
iii. Mantener adecuadas condiciones de presentación e higiene personal, así como de sus personas a cargo.
iv. Hacerse responsable del orden y limpieza del espacio asignado para su alojamiento, aseo personal y guarda de los objetos personales, y de su sistema familiar.
v. Facilitar la labor de limpieza de las zonas comunes evitando hacer uso de estas durante ese tiempo, salvo por motivo justificado.
vi. Realizar gestiones para acceder a servicios de salud, de acuerdo con las orientaciones dadas por el equipo interdisciplinario de la Casa Refugio y cumplir las citas médicas o de atención especializadas que le sean asignadas a la mujer o a su sistema familiar.

vii. Estar atenta y cumplir con los horarios y la administración de la medicación prescrita por el médico o profesional tratante, al igual que de los menores de edad o personas a su cargo. En el mismo sentido, seguir las indicaciones del tratamiento médico para minimizar afectaciones de salud de todo el grupo familiar.

viii. Aportar la fórmula médica correspondiente en caso de tener un tratamiento médico específico, la cual debe cumplir con los requisitos legales exigidos en Colombia.

ix. No fumar, consumir, guardar o expender sustancias psicoactivas legales o ilegales dentro de las instalaciones de la Casa Refugio y/o en sus alrededores, en concordancia con la garantía del derecho a la salud de las personas acogidas.

x. Abstenerse de consumir sustancias psicoactivas legales o ilegales fuera de la Casa durante su permanencia y/o ingresar o retornar a la Casa en estado de alteración como consecuencia de su uso, además velar por el cumplimiento de esto por parte de su sistema familiar.

xi. Informar cualquier situación de salud física y mental que presente alguna ciudadana acogida o personas de su sistema familiar y que requiera atención por parte del equipo de la Casa Refugio.

Nota: En los casos de contagio por COVD-19, infección respiratoria aguda, neumonía, sarampión, varicela o cualquier virus o situación sanitaria emergente con posibilidad de contagio; se manejará un procedimiento de aislamiento del sistema familiar afectado en una sola habitación. Se requiere que tanto la mujer como sus personas a su cargo, sigan las recomendaciones de autocuidado, higiene y prevención del contagio, que les indique el equipo profesional de la Casa Refugio en armonía con lo establecido por la Secretaría de Salud Distrital o Ministerio de Salud.

3.6.Servicio de Alimentación

a. Derechos:

i. Las mujeres acogidas y las personas de su sistema familiar tendrán derecho a cinco (5) comidas, ofrecidas en los siguientes horarios de alimentación:

No	Tiempo	Horario
1	Desayuno	6:00 a.m. a 8:00 a.m.
2	Refrigerio mañana	10:30 a.m. a 11:00 a.m.
3	Almuerzo	12:30 p.m. a 2:00 p.m.
4	Refrigerio tarde	3:30 p.m. a 4:30 p.m.
5	Cena	6:30 p.m. a 8:30 p.m.

Nota 1: Cuando las mujeres cuenten con una vinculación laboral y los horarios no le permitan recibir la alimentación en la Casa Refugio, se podrá acordar que lleven el almuerzo empacado y que el desayuno se sirva antes o después del horario estipulado.

Nota 2: Este horario puede tener modificaciones de acuerdo con la dinámica propia de la Casa Refugio o por situaciones excepcionales como eventos programados por el equipo interdisciplinario de la Casa, situaciones de seguridad como jornadas de manifestaciones, periodos de aislamiento obligatorio definidos por la Secretaría de Salud Distrital o el Gobierno Nacional, entre otras circunstancias que ameriten ajustes en los horarios de operación y atención, los cuales serán informados con antelación.

ii. Cuando por motivos laborales o asistencia a diligencias que coincidan con los horarios de alimentación, previo aviso al equipo de la Casa Refugio, la mujer tendrá derecho a recibir su alimentación empacada, de acuerdo con la organización de la Casa Refugio.
iii. Verificar la información diligenciada en los formatos de entrega diaria de alimentos e informar al área administrativa cualquier inconsistencia relacionada con los datos personales o con la información diligenciada (fecha de entrega, tiempo de entrega y demás campos).
iv. Reportar alergias o dificultades de salud relacionadas con el consumo de ciertos alimentos o recomendaciones médicas, al área de nutrición.
v. Recibir alimentos en buen estado y apropiadas condiciones de preparación.

b. Compromisos:

i. Acatar los horarios de alimentación y presentarse en el área designada para el efecto, manteniendo una convivencia pacífica durante el tiempo de alimentación.
ii. Consumir los alimentos servidos y promover que los menores de edad a su cargo también lo hagan, evitando desperdiciarlos y sin botar la comida en las canecas de las áreas sociales o baños de la Casa Refugio.
iii. Firmar los formatos de entrega de alimentos de manera diaria y únicamente cuando estén diligenciados previamente con la información que le corresponde a su sistema familiar (nombres y edad) al igual que los demás campos del documento (fecha de entrega, tiempo de entrega, etc.). Los formatos deben estar diligenciados en esfero, sin tachones y sin enmendaduras.
iv. No ingresar ningún tipo de alimentos a la Casa Refugio, ni mantenerlos en los espacios de alojamiento.
v. Brindar un trato respetuoso y cordial a las operarias de cocina encargadas de preparar y servir los alimentos.

3.7.Comunicaciones externas y con redes de apoyo

a. Derechos:

i. Mantener comunicación, al igual que su sistema familiar, con sus redes de apoyo principalmente mediante llamadas telefónicas[6] de acuerdo con lo establecido en la *Línea técnica para fortalecer espacios de comunicación*), en el caso del modelo de atención integral y rural de Casas Refugio.

ii. Realizar las comunicaciones desde el celular personal o desde el teléfono institucional, según la necesidad, en los horarios y espacios destinados para esto, en el caso del modelo de atención integral y rural de Casa Refugio.
Asimismo, se podrá intentar la comunicación con una red de apoyo en horario diferente al establecido, cuando no se logra el contacto y de acuerdo con las características particulares del caso.

iii. Contar con el acompañamiento continuo del equipo profesional durante las comunicaciones que se realizan en caso de presentarse alguna situación que pueda poner en riesgo la seguridad o de requerir estabilización emocional, en el caso del modelo de atención integral y rural de Casa Refugio.

iv. Realizar comunicaciones, al igual que su sistema familiar, mediante los dispositivos móviles propios, bajo el criterio y necesidad de la mujer acogida, en el caso del modelo de atención intermedio.

v. Recibir orientación por parte del equipo profesional de la Casa, con respecto a redes que generan afectación negativa en su proceso.

vi. Recibir información sobre la importancia de mantener la confidencialidad de la información y pautas de seguridad durante las comunicaciones y el uso de dispositivos electrónicos.

vii. Tener acceso a los equipos de cómputo dispuestos por la Casa Refugio como parte del acceso a herramientas digitales, para establecer contacto con sus redes de apoyo, previa verificación de estas redes por parte del área de trabajo social y de acuerdo con las necesidades particulares y condiciones de riesgo de cada caso.

b. Compromisos

i. Facilitar información veraz que permita garantizar el restablecimiento y la activación de redes de apoyo familiares, sociales y/o institucionales.

ii. Permitir que el equipo profesional de la Casa Refugio identifique la red de apoyo a la que se quiere contactar, las motivaciones para realizar la comunicación y su aporte en el proceso de atención.

[6] En algunas ocasiones, cuando la red de apoyo reportada por la mujer no cuenta con número de teléfono fijo o celular, el contacto podrá realizarse por medio de redes sociales (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram, entre otros), previa concertación con el equipo interdisciplinario de la Casa refugio. Es importante anotar que, el principal canal de comunicación será la llamada telefónica, siendo los demás, aquellos que permiten ampliar la ubicación de redes de apoyo o definir el rol de las redes identificadas en el proceso de la mujer y/o su aporte para algún tema estratégico de su plan de acción."

iii. Permitir que el equipo profesional de la Casa Refugio desactive el servicio de ubicación o GPS y verifique las condiciones de seguridad del dispositivo.
iv. Cumplir con los horarios y espacios destinados para las comunicaciones con redes de apoyo en el modelo de atención integral y rural de Casa Refugio.
v. Devolver al equipo profesional de la Casa Refugio, el dispositivo usado para las comunicaciones, para su custodia, una vez se termina el tiempo estipulado para esto, en el caso del modelo de atención integral y rural.
vi. Hacer uso responsable de los dispositivos electrónicos para las comunicaciones en cumplimiento de los compromisos de seguridad previamente mencionados en este documento.
vii. No prestar sus dispositivos electrónicos como celulares a otras personas acogidas (que no son parte de su sistema familiar), para facilitar la comunicación con sus redes de apoyo u otras personas; estos elementos se consideran de uso personal por la seguridad de las personas acogidas.
viii. Diligenciar la información requerida por el equipo de la Casa Refugio, sobre los espacios de comunicación.
ix. Cumplir las orientaciones establecidas por el equipo de apoyo a la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer, para el desarrollo de los espacios de comunicación, socializadas durante la permanencia en la Casa Refugio.

3.8.Salidas de la Casa Refugio.

a. Derechos:

i. Salir de la Casa Refugio por diligencias o trámites relacionados con la gestión laboral, educativa, servicios de salud, diligencias jurídicas- administrativas, ya sea de sí misma o de su sistema familiar a cargo.
ii. Salir solas y/o acompañadas, siempre que no se identifiquen factores de riesgo para su integridad personal o su vida.
iii. Coordinar con el equipo profesional de la Casa Refugio o su coordinadora técnica[7], la logística y horarios relacionados con las jornadas laborales, en especial las nocturnas.
iv. Recibir indicaciones y orientación para mantener su seguridad e integridad y la de sus sistemas familiares, durante sus salidas de la Casa.
v. Participar o no en salidas pedagógicas, recreativas o culturales organizadas dentro de la programación de la Casa Refugio y que contribuyen en su proceso de atención.

b. Compromisos:

[7] Coordinadora para el caso del modelo intermedio.

i. Ausentarse temporalmente de la Casa Refugio sólo por motivos de acceso a servicios de salud, diligencias judiciales, laborales y actividades educativas propias o de sus personas a cargo (aplica para los modelos de atención integral y rural) y en caso de encuentro familiar o social previamente acordado y validado con el equipo de la Casa Refugio.
   Nota: Las niñas, niños y adolescentes no podrán salir de la Casa Refugio sin la compañía de la mujer acogida en ninguna circunstancia. Cuando se requiera trasladar a un menor de edad por motivos de salud y la progenitora o mujer acogida no pueda acompañarlo por motivos de fuerza mayor, se solicitará su autorización por escrito, dejando evidencia en un registro de seguimiento en el Sistema de Información Misional suscrito por la ciudadana.
ii. No ausentarse temporalmente de la Casa Refugio en contra de las indicaciones y/o recomendaciones del equipo profesional de la Casa Refugio, derivadas de su nivel de riesgo.
iii. Llevar a sus hijos e hijas al jardín y/o institución educativa para garantizar su derecho a la educación, siempre y cuando, así se haya establecido luego de evaluar su situación de riesgo. La inasistencia de los menores de edad a la institución educativa será responsabilidad de la mujer acogida a cargo de ellos.
iv. Informar oportunamente al equipo de la Casa Refugio sobre compromisos fuera de la Casa, especificando la hora de salida y de regreso, así como la ubicación del lugar a dónde irá y entregar todos los datos necesarios para ser contactada en caso de ser requerido.
v. Al salir de la Casa Refugio por temas laborales u otras diligencias, se reportará telefónicamente al equipo de la Casa Refugio cualquier situación o inconveniente que dificulte retornar a la hora indicada para su regreso. El horario de retorno será a más tardar a las 8:00 p.m.
   Nota: Este horario puede tener modificaciones de acuerdo con la dinámica propia de la Casa Refugio o por situaciones excepcionales como eventos programados por el equipo interdisciplinario de la Casa, situaciones de seguridad como jornadas de manifestaciones, periodos de aislamiento obligatorio definidos por la Secretaría de Salud Distrital o el Gobierno Nacional, entre otras circunstancias que ameriten ajustes en los horarios de operación y atención, los cuales serán informados con antelación.
vi. No pernoctar fuera de la Casa Refugio con excepción de cuando se requiera hospitalización o acudir al servicio de salud de urgencia durante la noche.
vii. Seguir orientaciones dadas por el equipo para su seguridad y salvaguardar su integridad y la de sus personas a cargo cuando salga de la Casa Refugio.

viii. No egresar de la Casa Refugio sin previo aviso[8] ni hacerlo dejando a sus hijos e hijas menores o mayores de edad y/o personas dependientes en la Casa Refugio. *Nota:* En caso de egreso sin previo aviso se comunicará la situación telefónicamente al CAI o al cuadrante de la Policía (en caso de que la mujer cuente con el apoyo policivo). Asimismo, se solicitará la presencia de la Policía de Infancia y Adolescencia además de reportar a la Comisaría de Familia que tiene a su cargo la protección de los y las menores de edad o al centro zonal del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) (cuando esta entidad lleve un proceso a favor de los hijos e hijas de la ciudadana o cuando ninguna autoridad administrativa adelanta proceso a favor de los menores de edad).

3.9. Entrega de recursos[9]*.*

a. Derechos:

i. Recibir apoyo (incluyendo a su sistema familiar) mediante la entrega de recursos para asistir y realizar las diligencias administrativas y/o judiciales relacionadas con su proceso jurídico.

ii. Recibir apoyo (incluyendo a su sistema familiar) mediante la entrega de recursos para tramitar diligencias que permitan garantizar el acceso a salud, educación y trabajo, como pueden ser los gastos para la adquisición de medicamentos, servicios médicos, servicios notariales, procesos educativos y gestión laboral.
Nota: Si al ingresar a la Casa Refugio la mujer cuenta con vinculación laboral formal o durante su acogida logra vincularse laboralmente, se entregarán recursos para el servicio de transporte entre la Casa Refugio y su lugar de trabajo y viceversa, hasta que reciba el primer pago de salario u honorarios. Cuando la vinculación sea de tipo informal, el apoyo será entregado hasta por 30 días efectivos de trabajo.

iii. Recibir apoyo (incluyendo a su sistema familiar) mediante la entrega de recursos para asistir y realizar trámites ante las entidades del orden nacional, distrital, ONG y/o entidades privadas para el acceso a servicios y activar rutas de atención o para su participación en actividades que apoyen su proceso de atención psicosocial y socio-jurídico (siguiendo el Plan de Acción definido).

[8] Se considera un egreso sin previo aviso cuando la mujer acogida sale de la Casa Refugio y no retorna a la hora acordada o pernocta fuera de la Casa y no se reporta con el equipo profesional de la Casa. También se puede considerar un egreso sin previo aviso que la ciudadana salga de la Casa Refugio y se comunique telefónicamente para informar que no retornará.

[9] La entrega de recursos para los gastos reconocidos a demanda está destinada para los medicamentos, los servicios médicos, los servicios notariales, los procesos académicos y de formación ocupacional, la gestión laboral y los demás requeridos para garantizar la restitución de derechos de las mujeres y personas acogidas en la Casa Refugio, previa autorización de la supervisión y de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico del Modelo de Atención Respectivo.

iv. Recibir apoyo mediante la entrega de recursos para el traslado para realizar la recuperación de bienes[10] o cuando se requiera la reunificación familiar, siempre que se haya organizado y autorizado previamente por el equipo y coordinación de la Casa Refugio y por el equipo de la Secretaría Distrital de la Mujer. Para el primer caso también se deberá contar con el acompañamiento policivo.

v. Verificar la información diligenciada en los formatos de entrega de recursos e informar al área administrativa cualquier inconsistencia relacionada con los datos personales o con la información diligenciada (fecha de entrega del recurso, concepto, valor [en números y letras], firma de la coordinadora administrativa[11] y demás campos señalados).

Nota: Si la mujer acogida o su sistema familiar requiere realizar gestiones o trámites personales diferentes a los mencionados previamente (establecidos en el Anexo Técnico), podrá utilizar sus propios recursos para esto y deberá tener presente lo relacionado en el numeral 2.8 de este documento y seguir las indicaciones para las salidas definidas por la Casa Refugio.

b. Compromisos:

i. Entregar al área administrativa o al equipo de la Casa Refugio los documentos necesarios y especificados para soportar el reconocimiento de los recursos (rubros) entregados.

ii. Firmar los formatos de entrega de recursos y únicamente cuando estén diligenciados previamente con la información que le corresponde a su sistema familiar (nombres y números de documento) al igual que los demás campos del documento (fecha de entrega del recurso, concepto, valor [en números y letras], firma de la coordinadora administrativa[12], etc.). Los formatos deben estar diligenciados en esfero, sin tachones y sin enmendaduras.

4. Egreso y Traslado

a. Derechos:

i. Solicitar el egreso voluntario de la Casa Refugio, de acuerdo con el proceso establecido en la Guía del Modelo de Atención correspondiente.

[10] El rescate de pertenencias es un proceso que se adelanta ante la Comisaría de Familia que solicitó el cupo de acogida y ante el cuadrante de la Policía Nacional que corresponda; no es competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer ni de la Estrategia Casas Refugio.

[11] Coordinadora para el caso del modelo intermedio.

[12] Coordinadora para el caso del modelo intermedio.

ii. Ser trasladada a otro modelo de atención cuando el equipo verifique que se cumplen los criterios para el traslado, la mujer manifieste estar de acuerdo y se cuente con la aprobación del equipo de la Secretaría Distrital de la Mujer.
iii. Recibir acompañamiento y orientación por parte del equipo profesional de la Casa sobre el cierre del plan de acción, el análisis de su nivel riesgo y los seguimientos luego del egreso o sobre el procedimiento para el traslado a otra Casa Refugio, así como de la información sobre el modelo de atención de la Casa destino, según el caso.
iv. Verificar el inventario de objetos personales registrados al ingreso a la Casa Refugio para custodia del equipo.
v. Contar con desplazamiento en transporte público individual, al momento del egreso o del traslado hasta el punto destino (al interior de la ciudad de Bogotá) y cuyo costo asume el operador de la Casa Refugio, siempre que la mujer no cuente con vinculación laboral.
vi. Verificar la información diligenciada en los formatos de entrega de recursos e informar al área administrativa cualquier inconsistencia relacionada con los datos personales o con la información diligenciada (fecha de entrega del recurso, concepto, valor [en números y letras], firma de la coordinadora administrativa[13] y demás campos señalados).

b. Compromisos:

i. Presentar por escrito su solicitud de egreso de la Casa Refugio y realizar su egreso en el plazo señalado en su comunicación o antes si su situación así lo amerita.
ii. Expresar su voluntad de trasladarse o no a otro modelo de atención de Casas Refugio (integral o rural), cuando aplique.
iii. Expresar su voluntad de participar o no en los seguimientos posteriores al egreso.
iv. Proveer información de contacto y de redes alternas para mantener la comunicación luego del egreso o en caso de urgencia.
v. Ayudar en la verificación de los elementos y espacios asignados al momento del ingreso, demostrando su adecuado mantenimiento y conservación.
vi. Colaborar con el diligenciamiento de información y firma de formatos requeridos para el egreso de la Casa Refugio, incluyendo el formato de entrega de recursos, únicamente cuando estén diligenciados previamente con la información que le corresponde a su sistema familiar y los demás campos del documento. Los formatos deben estar impresos o diligenciados en esfero, sin tachones y sin enmendaduras.
vii. Organizar sus pertenencias y demás actividades que deba realizar previamente, para llevar a cabo el egreso en la fecha y horario programado.

[13] Coordinadora para el caso del modelo intermedio.

viii. Responder la Encuesta de Satisfacción en el enlace virtual dispuesto por la Secretaría Distrital de la Mujer, con el acompañamiento la Coordinadora Técnica[14] de la Casa Refugio, con el fin de conocer la percepción sobre la atención brindada durante su acogida.

5. Seguimiento al Egreso

a. Derechos:

i. Contar con los seguimientos posteriores al egreso (siempre y cuando se haya aceptado su realización) mediante comunicaciones telefónicas, visitas domiciliarias o encuentros presenciales, que se realizarán una (1) vez al mes de acuerdo con la *Guía del Modelo de Atención correspondiente*, de la siguiente manera:

Modelo de atención	Cuando la permanencia fue mayor o igual a	Seguimiento
Integral	8 días	Hasta por 6 meses
Rural	8 días	Hasta por 3 meses
Intermedio	5 días	Hasta por 2 meses

ii. Informar cuando no desee continuar con los demás seguimientos estipulados, indicando los motivos o razones para esta decisión, y no ignorar los comunicados del equipo de la Casa Refugio.

iii. Informar sobre nuevas situaciones de vulneración o riesgo y recibir la orientación correspondiente sobre mecanismos de denuncia o gestión de servicios de atención.

iv. Solicitar información sobre su proceso de atención cuando lo requiera dentro del proceso que adelanten otras entidades competentes o certificados de permanencia para gestionar su acceso a servicios para la garantía de sus derechos y los de su sistema familiar.

b. Compromisos:

i. Atender la comunicación telefónica a las veinticuatro (24) horas del egreso de la Casa y durante los siguientes meses del seguimiento y/o asistir a los encuentros presenciales acordados.

ii. Reportar nuevas situaciones de vulneración o riesgo contra su vida y/o integridad durante los seguimientos con las profesionales de la Casa Refugio.

iii. Informar cambio de datos de contacto (número de teléfono y dirección de correspondencia), para realizar el seguimiento posegreso.

[14] Coordinadora para el caso del modelo intermedio.

6. Faltas al Pacto de Convivencia

Cuando la mujer acogida o alguna persona de su sistema familiar dependiente incumple alguno de los compromisos previamente mencionados en este Pacto, se considera como una *falta leve*, con excepción de los siguientes compromisos, cuyo incumplimiento principalmente se considera una *falta grave*:

Numeral 3.1. Seguridad en la Casa Refugio

No.	Compromiso
i	Mantener la confidencialidad de la información sobre la ubicación de las Casas Refugio
ii	Guardar el anonimato y confidencialidad de las personas que están acogidas y trabajan en la Casa Refugio.
iii	No realizar acciones que pongan en riesgo la vida o integridad de las personas acogidas en la Casa Refugio o del talento humano.
iv	Entregar información verídica.
vii	No tomar, sustraer o apropiarse de objetos que son propiedad de otras personas.
viii	No ingresar o portar armas o elementos que pongan en riesgo la vida o integridad de las personas.
ix	No solicitar préstamo de dinero o elementos a las demás personas acogidas.
x	No invitar a personas a la Casa Refugio o concertar visitas cerca a la Casa.

Numeral 3.2. Convivencia en la Casa Refugio

No.	Compromiso
i	Mantener un trato respetuoso y cordial hacia el talento humano que trabaja en la Casa Refugio.
ii	No agredir a las demás personas acogidas, ni talento humano de la Casa Refugio.
iii	No cometer actos de violencia hacia los menores de edad acogidos.
v	No ingresar a las habitaciones o espacios no asignados.

Numeral 3.3. Alojamiento, instalaciones y elementos de uso común en la Casa Refugio

No.	Compromiso
ii	Ayudar a la conservación de las instalaciones y la dotación de la Casa Refugio.

Numeral 3.4. Proceso de atención integral

No.	Compromiso
iv	Mantener una actitud de escucha y no interrumpir deliberadamente las actividades.
vii	Facilitar información veraz que permita garantizar sus derechos.
viii	Hacerse responsable de las personas a su cargo con las cuales ingresó a la Casa.

Numeral 3.5. Cuidado de la Salud, higiene y aseo personal

No.	Compromiso
vii	Cumplir con los horarios y administración de la medicación prescrita y seguir indicaciones médicas.
viii	Aportar la fórmula médica correspondiente.
ix	No ingresar, consumir, conservar o expender sustancias psicoactivas legales o ilegales dentro de la Casa Refugio.
x	No ingresar o retornar a la Casa Refugio en estado de alteración por consumo de sustancias psicoactivas.

Numeral 3.7. Comunicaciones externas y con redes de apoyo

No.	Compromiso
v	Devolver el dispositivo usado para las comunicaciones (modelo de atención integral y rural).
vi	Hacer uso responsable de los dispositivos electrónicos para las comunicaciones.
vii	No prestar sus dispositivos electrónicos como celulares a otras personas acogidas.
ix	No brindar información, en los espacios de comunicación, sobre la ubicación de la Casa Refugio o sobre otras mujeres acogidas o sus sistemas familiares.

Numeral 3.8. Salidas de la Casa Refugio

No.	Compromiso
i	No ausentarse de la Casa Refugio por motivos diferentes a servicios de salud, diligencias judiciales, laborales y actividades educativas (aplica para los modelos de atención integral y rural).
ii	No ausentarse de la Casa Refugio en contra de las recomendaciones del equipo profesional.
iv	Informar sobre compromisos fuera de la Casa Refugio y entregar los datos para ser contactada.

No.	Compromiso
v	Retornar a la Casa Refugio antes de las 8:00 p.m.
vi	No pernoctar fuera de la Casa Refugio.
viii	No egresar de la Casa Refugio sin previo aviso.

7. Sanciones por Faltas al Pacto de Convivencia

La coordinadora técnica (Modelo de Atención Integral y Rural) o coordinadora (Modelo de Atención Intermedio) de la Casa Refugio organizará reuniones entre el equipo profesional y/o talento humano, junto con las mujeres acogidas (de manera individual o grupal) cuando se requiera abordar situaciones que afectan la convivencia y el bienestar de las personas que permanecen en la Casa Refugio, en las cuales se incluirá: la socialización de lo establecido en el Pacto de Convivencia, estrategias para la resolución de conflictos[15] y formas de prevenir posibles situaciones que conlleven a faltas al Pacto.

Cuando la mujer o algún miembro de su sistema familiar con el que ingresó a la Casa Refugio incumple los compromisos señalados en este Pacto de Convivencia, cometiendo lo que se consideran *faltas leves*, sucederá lo siguiente:

a. Cuando se comete la *falta leve* por primera vez, la coordinadora[16] técnica de la Casa hará un **llamado de atención verbal,** se conversará con la mujer y su sistema familiar (de ser necesario) sobre la situación y se reforzará el contenido de este Pacto de Convivencia para orientar en el cumplimiento de este. Asimismo, se generará el compromiso verbal de no repetición de los hechos bajo los cuales se identificó la *falta leve* o de otros que impliquen el incumplimiento del Pacto de Convivencia.

b. Cuando se incurra nuevamente en una *falta leve*, la profesional que identificó la situación dejará un **registro en el Sistema de Información Misional del incumplimiento del Pacto de Convivencia.** Asimismo, la coordinadora técnica[17] y la profesional designada de la Casa Refugio se reunirán con la mujer y su sistema familiar (de ser necesario) para revisar la situación y establecerán compromisos con la mujer acogida y su sistema familiar, los cuales también deberán quedar consignados en el Sistema de Información Misional.

   Derivado de lo anterior, cuando la mujer y/o alguna persona de su sistema familiar reincide en *faltas leves* al Pacto de Convivencia con tres (3) incumplimientos al Pacto de Convivencia registrados en el Sistema de Información Misional, la coordinadora

[15] Entre las estrategias para la resolución de conflictos se podrá implementar actividades lúdico-pedagógicas, talleres o charlas, diálogo reflexivo, apoyos audiovisuales, entre otros que se consideren pertinentes.

[16] Coordinadora para el caso del modelo intermedio.

[17] Coordinadora para el caso del modelo intermedio.

técnica (Modelo Integral y Rural) o Coordinadora (Modelo Intermedio) realizará una reunión con la mujer y su sistema familiar para indicar que se pierde el derecho a permanecer dentro de la Casa Refugio y/o en el modelo de atención y que se procederá a realizar el egreso de la Casa Refugio por faltas al Pacto de Convivencia considerando lo establecido en la Guía del Modelo de Atención.

Por otro lado, cuando se comete una *falta grave*, la coordinadora técnica (Modelo Integral y Rural) o Coordinadora (Modelo Intermedio) de la Casa dejará **registro de los hechos y la falta en el Sistema de Información Misional**, al igual que conversará con la mujer y su sistema familiar sobre la situación, enfatizará el contenido de este Pacto de Convivencia para explicar la falta cometida, así como su gravedad, e informará que se pierde el derecho a permanecer dentro de la Casa Refugio y/o en el modelo de atención por lo que se procederá a proyectar el egreso de la Casa Refugio por faltas al Pacto de Convivencia.

Para la proyección del egreso de la Casa Refugio como consecuencia del incumplimiento del Pacto de Convivencia, se definirá una fecha entre el equipo interdisciplinar, la coordinación técnica o técnico-administrativa de la Casa y la ciudadana acogida, con el fin de que haya una organización mínima de recursos o redes de apoyo que faciliten su egreso. Esta fecha deberá ser próxima y no podrá exceder un tiempo de dos (2) semanas posteriores a la definición del egreso por faltas al Pacto de Convivencia.

Las comunicaciones externas y con redes familiares o sociales en todos los modelos de atención, podrán ser suspendidas en caso de que las faltas cometidas (leves o graves) estén relacionadas con poner en riesgo la seguridad e integridad de las personas acogidas en la Casa Refugio, incluyendo a su sistema familiar.

En los casos de egreso por faltas al Pacto de Convivencia, se dejará constancia en acta con los argumentos y la firma de las personas presentes, junto con el respectivo registro en el Sistema de Información Misional en la etapa de Egreso, así como, se seguirán las orientaciones establecidas en la Guía del Modelo de Atención. Paralelamente, la coordinadora[18] técnica se encargará de reportar la novedad al equipo de la Secretaría Distrital de la Mujer mediante correo electrónico (casasrefugio@sdmujer.gov.co) y garantizará el registro de la respectiva información en el Sistema de Información Misional sobre las faltas presentadas y las acciones desarrolladas por el equipo interdisciplinario.

Nota: Las situaciones no previstas en este Pacto de Convivencia se atenderán según las normas vigentes y en las reglas y prácticas generales de gestión y prestación de servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer.

[18] Coordinadora para el caso del modelo intermedio.

ACEPTACIÓN DEL PACTO DE CONVIVENCIA MODELOS DE ATENCION INTEGRAL, INTERMEDIO Y RURAL DE LA ESTRATEGIA CASAS REFUGIO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Yo _____, identificada con[19] _____ número _____, por medio del presente documento, en pleno uso de mis facultades mentales, manifiesto que SI ___ NO ___ acepto en forma libre el cumplimiento de los compromisos estipulados en el *Pacto de Convivencia de los Modelos de Atención Integral, Intermedio y Rural de la Estrategia Casas Refugio* de la Secretaría Distrital de la Mujer, el cual me fue entregado al ingreso a la Casa Refugio _____.

Comprendo que este documento contiene los derechos y compromisos que adquieren las mujeres al momento de ingresar a las Casas Refugio, así como las y los integrantes de sus sistemas familiares dependientes, con el fin de favorecer la convivencia pacífica y las relaciones cordiales, al igual que promover el bienestar, la seguridad y la integridad de todas las personas acogidas en las Casas Refugio y su talento humano.

Por lo anterior, al manifestar mi aceptación, asumo el cumplimiento del Pacto de Convivencia y el ejercicio de mi responsabilidad parental[20], comprometiéndome a velar por que mi(s) hijo(s) y/o hija(s) y demás personas de mi sistema familiar dependiente con el que ingresé, cumplan y se acojan a los compromisos allí establecidos.

Así mismo, confirmo que he leído a cabalidad todo el Pacto de Convivencia, incluyendo cada uno de los derechos y compromisos que allí aparecen, y que he resuelto mis dudas frente a las sanciones por *faltas leves* y *faltas graves*, comprendiendo las condiciones bajo las cuales se pierde el derecho a permanecer acogida en la Casa Refugio y/o en el modelo de atención, ya sea por la reincidencia en *faltas leves* o cuando se comete una *falta grave*.

También, entiendo que el incumplimiento del Pacto de Convivencia evidencia la falta de corresponsabilidad con el proceso de atención integral que brinda la Casa Refugio, lo cual afecta los servicios y acompañamiento que se me pueden brindar.

De igual forma, me fue informado que en caso de NO aceptar lo estipulado en el Pacto de Convivencia esto implica que no se puede brindar la acogida ni el proceso de atención en la Estrategia Casas Refugio.

En constancia se firma a los _____ del mes de _____ del 202 ___.

Firma de la mujer: _____

Nombres y apellidos de la mujer: _____

Tipo y número de documento de identidad: _____

[19] **Convenciones Tipo de Documento: CC:** Cédula de ciudadanía / **TI:** Tarjeta de Identidad / **CE:** Cédula de Extranjería / **NIP:** Número de Identificación Personal / **NUIP:** Número Único de Identificación personal / **PA:** Pasaporte / **PPT:** Permiso por Protección Temporal / **RUMV:** Registro Único de Migrantes Venezolanos / **Otro**

[20] Ley 1098 de 2006 por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1098_2006.htm