

Acceso al Derecho

Honduras – Centro de Atención y Protección de los derechos de las Mujeres

Reglamento interno

Versión 1.5

Fecha:30/10/13

REGLAMENTO INTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS MUJERES

TITULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Ámbito de aplicación

1. Este Reglamento regula lo referente a la organización y funcionamiento del Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres, en adelante CAPRODEM o el Centro. Tendrá su domicilio en Tegucigalpa, pudiendo crearse otros centros de la misma naturaleza en otras ciudades de acuerdo a las necesidades.
2. El Centro atiende a mujeres víctimas de violencia.

Artículo 2. Definiciones

- a) CAPRODEM o Centro: se entiende como el Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres.
- b) Institución u organización colaboradora: es la institución u organización estatal o de la sociedad civil, competente para proporcionar el servicio deseado, y que ha aceptado formar parte de la ruta de derivación del CAPRODEM.
- c) La Comisión interinstitucional: es la Comisión interinstitucional contra la violencia de género hacia las mujeres. La integran las mas altas autoridades de las instituciones que conforman la Comisión técnica.
- d) La Comisión técnica: es la Comisión de seguimiento de la aplicación de la ley contra la violencia doméstica.

Socio Operador



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



TITULO SEGUNDO
SERVICIOS BRINDADOS

Artículo 3. Servicios brindados por atención directa

El CAPRODEM presta los siguientes servicios en sus instalaciones por las instituciones u organizaciones integrantes de la Comisión interinstitucional:

- a) Información
- b) Orientación: básica e información sobre sus derechos
- c) Asistencia legal : consultas jurídicas, acompañamiento, defensa, denuncia, solicitud e imposición de medidas de seguridad
- d) Mecanismos alternativos de solución de conflictos: cuando el juez haya nombrado al conciliador(a) del Centro, amigable componedor(a)
- e) Apoyo psicosocial
- f) Evaluación forense
- g) Atención clínica en salud

Artículo 4. Servicios brindados por derivación

El CAPRODEM podrá referir o derivar, cuando sea necesario, a instituciones y organizaciones colaboradoras para los siguientes servicios:

- a) Servicios legales y judiciales
- b) Mecanismos alternativos de solución de conflictos
- c) Examen forense y/o atención clínica
- d) Protección temporal en domicilio seguro
- e) Apoyo psicosocial
- f) Fomento a la autonomía económica: apoyo para la inserción profesional
- g) Actividades sociales y recreativas
- h) Terapias individuales y colectivas
- i) Ludoterapia

Artículo 5. Gratuidad. Todos los servicios brindados por el Centro serán gratuitos.

TITULO TERCERO
ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Artículo 6. Áreas

El CAPRODEM cuenta con las siguientes áreas:

- a) Recepción: Oficina de atención a la usuaria; Sala de espera
- b) Coordinación: Oficina de la Coordinadora; Sala de archivos
- c) Área psicosocial

- d) Consultorio jurídico, Defensa pública y Derechos Humanos
- e) Área de Conciliación
- f) Fiscalía
- g) Policía Nacional
- h) Consultorio médico
- i) Sala de juegos
- j) Oficina de infotecnología
- k) Sala multiuso
- l) Bodega
- m) Área de café/cocina
- n) Baños

Artículo 7. Horarios de atención

1. Horario general del Centro

1. El horario hábil es de 8 am a 4 pm de lunes a viernes.

2. Fuera del horario hábil, las mujeres usuarias puede recibir protección inmediata de emergencia a través del 911, y atención de emergencia a través de la línea del bien estar (2221-6606) o la línea de respuesta rápida (desde un teléfono fijo: 800-2220-0007; desde un celular o teléfono público: 2220-7648) entre otros.

2. Horarios especiales

La Coordinadora podrá establecer horarios especiales de atención en las distintas áreas según las necesidades.

TITULO CUARTO PERSONAL

Artículo 8. Coordinadora

1. *Descripción.* Máxima autoridad del Centro, está encargada de su coordinación y administración.
2. *Funciones.*
 - Establecer el plan operativo del centro y garantizar su cumplimiento para el adecuado funcionamiento del mismo
 - Velar por el cumplimiento de las rutas de atención y derivación establecidas
 - Velar por el cumplimiento de los turnos de atención establecidos
 - Verificar la calidad de los servicios e información que se brinda a las usuarias
 - Realizar las tareas administrativas básicas necesarias para el adecuado funcionamiento del Centro

- Propiciar un ambiente agradable en el trabajo para motivar al personal del Centro
- Resolver los posibles conflictos internos
- Analizar la información sobre la evaluación de los servicios proporcionada por las usuarias. Tomar las decisiones inmediatas necesarias y proponer a la Comisión técnica las mejoras de los servicios brindados por el Centro.
- Remitir informes trimestrales a la Comisión técnica
- Representar al Centro ante terceros

3. *Requerimientos mínimos.*

a) *Instrucción y conocimientos.*

- Conocimientos de administración e informática
- Con conocimientos legales generales y especiales (referente a la violencia doméstica e intrafamiliar).
- Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género

b) *Aptitudes y habilidades.*

- Persona proactiva y propositiva
- Persona abierta a las ideas y opiniones ajenas
- Capacidad de liderazgo
- Capacidad de trabajo en equipo
- Buenas relaciones interpersonales
- Capacidad para organizar tareas múltiples
- Facilidades para las relaciones públicas
- Capacidad para trabajar bajo presión

Artículo 9. Persona de atención a la usuaria

1. *Descripción.* Persona encargada de la Oficina de atención a la usuaria.

2. *Funciones.*

- Registrar los datos básicos de la usuaria
- Asignar el caso a un área, en función del tipo de asunto y estado psicológico de la mujer

3. *Requerimientos mínimos.*

a) *Instrucción y conocimientos.*

- Conocimientos de los servicios que brinda el Centro
- Educación media o estudiante de una carrera universitaria, preferentemente en psicología y/o trabajo social
- Conocimientos básicos en computación
- Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género

b) *Aptitudes y habilidades.*

- Facilidades de comunicación
- Empatía
- Saber escuchar
- Capacidad para manejar situaciones en crisis
- Capacidad para mantener la confidencialidad
- Capacidad para trabajar en equipo
- Buenas relaciones interpersonales

Artículo 10. Abogados(as)

1. *Descripción.* Profesionales del Derecho encargados(as) de la información, orientación y asistencia legal en el área de consultorio jurídico, defensa pública y derechos humanos.
2. *Funciones.*
 - Informar, orientar, asesorar y asiste a las usuarias sobre sus derechos y los procedimientos legales
 - Acompañar a la usuaria para la realización de las diligencias pertinentes relacionadas a su caso
 - Organizar el trabajo en el consultorio jurídico
3. *Requerimientos mínimos.*
 - a) *Instrucción y conocimientos.*
 - Profesional del Derecho, debidamente colegiado(a)
 - Preferiblemente especializado(a) en violencia contra la mujer o capacitado(a) en este tema
 - Preferiblemente capacitado(a) y sensibilizado(a) en derechos humanos y enfoque de género
 - b) *Aptitudes y habilidades.*
 - Empatía
 - Paciencia
 - Saber escuchar
 - Tolerancia
 - Buenas relaciones interpersonales
 - Capacidad para trabajar en equipo
 - Capacidad para trabajar bajo presión

Artículo 11. Pasantes en derecho

1. *Descripción.* Personas encargadas de la información, orientación y asistencia legal en el consultorio jurídico del Centro.
2. *Funciones.*
 - Informar, orientar, asesorar y asistir a las usuarias en materia legal
 - Acompañar a la usuaria para la realización de un trámite, si la situación lo

- requiere
- Velar por el empoderamiento de la usuaria
 - Trabajar en coordinación con los Abogados/as del consultorio jurídico y según la organización establecida por ellos(as)

3. *Requerimientos mínimos.*

a) *Instrucción y conocimientos.*

- Conocimientos en derecho general y especiales (referente a la violencia doméstica e intrafamiliar)
- En práctica profesional jurídica
- Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género

b) *Aptitudes y habilidades.*

- Empatía
- Paciencia
- Saber escuchar
- Tolerancia
- Buenas relaciones interpersonales
- Capacidad para trabajar en equipo
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Buenas relaciones interpersonales
- Capacidad para trabajar en equipo
- Capacidad para trabajar bajo presión

Artículo 12. Conciliador(a)

1. *Descripción.* Persona encargada de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

2. *Funciones.*

- Llevar a cabo las conciliaciones en derecho solicitadas por las usuarias
- Conocer, orientar y dirigir el conflicto sometido, según los principios de neutralidad y legalidad

3. *Requerimientos mínimos.*

a) *Instrucción y conocimientos.*

- Capacitada en métodos de conciliación
- Destreza y experiencia comprobadas en conciliación
- Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género

b) *Aptitudes y habilidades.*

- Capacidad para escuchar y comunicarse
- Empatía
- Tolerancia
- Sociabilidad

- Sensibilidad social
- Imparcialidad
- Asertividad
- Flexibilidad
- Amplitud de criterio

Artículo 13. Fiscal

1. *Descripción.* Profesional del Derecho encargado(a) del área de la Fiscalía del Centro.

2. *Funciones.*

- Valorar la situación de las usuarias (posible delito)
- Asesorar a las usuarias en el ámbito técnico-jurídico
- Velar por el cumplimiento de los derechos y de las garantías constitucionales y legales de las mujeres
- Tomar las denuncias penales que presenten las usuarias
- Decidir de medidas de seguridad, si la situación lo requiere
- Determinar si los hechos se enmarcan dentro de un delito o es de acción especial de violencia domestica
- Ordena la recepción de la denuncia con la calificación jurídica
- Expedir el proveido de las diligencias investigativas a realizar y ordena el proveido de las medidas de seguridad a imponer
- Coordinar la imposición de medidas con la Policía del Centro.
- Remitir a la fiscalía correspondiente la denuncia o la D.N.I.C. para su investigación.
- Señalar a la usuaria los pasos a seguir en su proceso.
- Derivar para atención emocional si la usuaria esta en crisis.
- Ordenar la evaluación forense
- Derivar a la atención en saludo o atención de emergencia

3. *Requerimientos mínimos.*

a) *Instrucción y conocimientos.*

- Requerimientos institucionales
- Preferiblemente especializado(a) en violencia contra la mujer o capacitado(a) en este tema
- Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género

b) *Aptitudes y habilidades.*

- Empatía
- Paciencia
- Saber escuchar
- Tolerancia
- Buenas relaciones interpersonales
- Capacidad para trabajar en equipo

- Capacidad para trabajar bajo presión

Artículo 14. Asistente de Fiscal

1. *Descripción.* Persona encargada de asistir al (la) Fiscal del Centro.
2. *Funciones.*
 - Asiste al Fiscal en las tareas que se le requiere
3. *Requerimientos mínimos.*
 - c) *Instrucción y conocimientos.*
 - Requerimientos institucionales
 - Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género
 - d) *Aptitudes y habilidades.*
 - Empatía
 - Paciencia
 - Saber escuchar
 - Tolerancia
 - Buenas relaciones interpersonales
 - Capacidad para trabajar en equipo
 - Capacidad para trabajar bajo presión

Artículo 15. Policías

1. *Descripción.* Personas encargadas de la respuesta inmediata y la imposición de medidas.
2. *Funciones.*
 - Coordinar la respuesta inmediata con las patrullas
 - Tomar las denuncias que presenten las usuarias
 - Imponer medidas de seguridad
3. *Requerimientos mínimos.*
 - a) *Instrucción y conocimientos.*
 - Requerimientos institucionales
 - Experiencia demostrada de 2 años en atención a víctimas
 - Para la toma de denuncia: competencia en investigación
 - Para la imposición de medidas: competencia en prevención
 - Capacitadas y sensibilizadas en derechos humanos y enfoque de género
 - Preferiblemente mujer
 - b) *Aptitudes y habilidades.*
 - Empatía
 - Paciencia
 - Saber escuchar

- Tolerancia
- Buenas relaciones interpersonales
- Capacidad para trabajar en equipo
- Capacidad para trabajar bajo presión

Artículo 16. Médicos(as)

1. *Descripción.* Persona(s) encargada(s) del consultorio médico clínico
2. *Funciones.*
 - Realizar examen forense o evaluación clínica
3. *Requerimientos mínimos.*
 - a) *Instrucción y conocimientos.*
 - Requerimientos institucionales
 - Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género
 - Se admiten pasantes los médicos; solo hacen su practica en el Hospital establecidos por el estado
 - Los médicos forenses de acuerdo a los requerimientos institucionales evaluaciones forenses de acuerdo al protocolo que establece la Dirección General de Medicina Forense solo atenderá los proveidos del Fiscal
 - b) *Aptitudes y habilidades.*
 - Empatía
 - Paciencia
 - Saber escuchar
 - Tolerancia
 - Buenas relaciones interpersonales
 - Capacidad para trabajar en equipo
 - Capacidad para trabajar bajo presión

Artículo 17. Defensor(a) público(a)

1. *Descripción.* Persona encarga del servicio de Defensa Pública del Centro.
2. *Funciones.*
 - Informar, orientar, asesorar y asistir a las usuarias para la protección de sus derechos
 - Valorar la situación de las usuarias en diferentes materias
 - Proporcionar a las usuarias asistencia en el ámbito técnico-jurídico
 - Velar por el cumplimiento de los derechos y de las garantías constitucionales y legales de las mujeres
3. *Requerimientos mínimos.*
 - a) *Instrucción y conocimientos.*

- Requerimientos institucionales
 - Preferiblemente especializado(a) en violencia contra la mujer o capacitado(a) en este tema
 - Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género
- b) *Aptitudes y habilidades.*
- Empatía
 - Paciencia
 - Saber escuchar
 - Tolerancia
 - Buenas relaciones interpersonales
 - Capacidad para trabajar en equipo
 - Capacidad para trabajar bajo presión

Artículo 18. Psicólogo(a) - Área psicosocial

1. *Descripción.* Personas encargadas del servicio de psicología del Centro.
2. *Funciones.*
 - Prestar apoyo psicológico a las usuarias en situación de crisis
 - Orientar sobre sus derechos
3. *Requerimientos mínimos.*
 - a) *Instrucción y conocimientos.*
 - Conocimientos en psicología
 - Se admiten practicantes de último año
 - Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género
 - b) *Aptitudes y habilidades.*
 - Capacidad para escuchar y comunicarse
 - Empatía
 - Paciencia
 - Sociabilidad
 - Sensibilidad social
 - Tolerancia
 - Buenas relaciones interpersonales
 - Capacidad para trabajar en equipo
 - Capacidad para trabajar bajo presión

Artículo 19. Psicólogo(a) – Sala de juegos

1. *Descripción.* Persona encargada de la Sala de Juegos del Centro.

2. *Funciones.*

- Atender a los niños y niñas que acompañan a las usuarias.

3. *Requerimientos mínimos.*

a) *Instrucción y conocimientos.*

- Conocimientos en psicología
- Capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género
- Se admiten Pasantes

b) *Aptitudes y habilidades.*

- Capacidad para escuchar y comunicarse
- Empatía
- Paciencia
- Flexibilidad
- Sociabilidad
- Sensibilidad social
- Facilidades de comunicación con los niños y niñas
- Habilidades para cuidar de niños y niñas

- Tolerancia
- Buenas relaciones interpersonales
- Capacidad para trabajar en equipo
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Persona proactiva

Artículo 20. Trabajador(a) social

1. *Descripción.* Persona encargada del servicio de trabajo social del Centro.

2. *Funciones.*

- Orientar a la usuaria
- Derivar a la usuaria a instituciones y organizaciones pertinentes
- Brindar acompañamiento a la usuaria para la realización de trámites, si la situación lo requiere
- Realizar estudios de casos si es necesario
- Realizar visitas domiciliarias si el caso lo amerita

3. *Requerimientos mínimos.*

a) *Instrucción y conocimientos.*

- Conocimientos en Trabajo social y realidad nacional
- Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género
- Se admiten practicantes

b) *Aptitudes y habilidades.*

- Capacidad para escuchar y comunicarse

- Empatía
- Paciencia
- Sociabilidad
- Sensibilidad social
- Disponibilidad
- Tolerancia
- Buenas relaciones interpersonales
- Capacidad para trabajar en equipo
- Capacidad para trabajar bajo presión
- proactivas

Artículo 21. Personas de seguridad interna

1. *Descripción.* Personas encargadas de la seguridad interna del Centro.
2. *Funciones.*
 - Controlar el acceso al Centro
 - Vigilar las instalaciones del Centro
 - Mantener la seguridad en caso de desorden o peligro en el Centro
 - Solicitar refuerzos externos si la situación lo requiere
3. *Requerimientos mínimos.*
 - a) *Instrucción y conocimientos.*
 - Policía
 - Requerimientos institucionales
 - Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género
 - No tener antecedentes penales ni policiales
 - b) *Aptitudes y habilidades.*
 - Auto control
 - Tolerancia
 - Buenas relaciones interpersonales
 - Capacidad para trabajar en equipo
 - Capacidad para trabajar bajo presión

Artículo 22. Informático

1. *Descripción.* Persona encargada de la Oficina de info-tecnología.
2. *Funciones.*
 - Administrar el sistema de proceso de datos del Centro
 - Proporcionar asistencia informática al personal del Centro, cuando así lo

requiera

3. *Requerimientos mínimos.*
 - a) *Instrucción y conocimientos.*
 - Conocimiento en informática y programas de base de datos informatizada
 - Se admiten practicantes
 - b) *Aptitudes y habilidades.*
 - Rapidez
 - Eficacia
 - Autonomía
 - Discreción
 - Amabilidad
 - Tolerancia
 - Buenas relaciones interpersonales
 - Capacidad para trabajar en equipo

Artículo 23. Técnico de mantenimiento

1. *Descripción.* Persona llamada para el mantenimiento general y soporte técnico
2. *Funciones.*
 - Velar por el buen funcionamiento de las instalaciones del Centro
 - Realizar las acciones de reparación oportunas y requeridas
3. *Requerimientos mínimos.*
 - a) *Instrucción y conocimientos.*
 - Formación profesional técnica
 - b) *Aptitudes y habilidades.*
 - Rapidez
 - Eficacia
 - Discreción
 - Amabilidad

Artículo 24. Asistente(a) de limpieza

1. *Descripción.* Persona encargada del mantenimiento del aseo general del Centro.
2. *Funciones.*
 - Asegurarse de que las instalaciones se mantienen limpias, seguras, cómodas y atractivas.
3. *Requerimientos mínimos.*
 - a) *Instrucción y conocimientos.*
 - Saber leer y escribir
 - b) *Aptitudes y habilidades.*

- Capacidad de seguir instrucciones
- Rapidez
- Eficacia
- Discreción
- Amabilidad
- Honestidad
- Buena presentación
- Buenas relaciones interpersonales
- Capacidad para trabajar en equipo

Artículo 25. Conductor(a)

1. *Descripción.* Persona encarga del traslado de las usuarias y del personal para acompañamiento de las usuarias.
2. *Funciones.*
 - Trasladar a las usuarias y al personal del Centro a los lugares requeridos
3. *Requerimientos mínimos.*
 - a) *Instrucción y conocimientos.*
 - Licencia de conducir vigente
 - Experiencia
 - No tener antecedentes penales ni policiales
 - b) *Aptitudes y habilidades.*
 - Capacidad de seguir instrucciones
 - Discreción
 - Amabilidad
 - Buena presentación
 - Buenas relaciones interpersonales

Artículo 26. Cada persona designada para trabajar en el Centro recibirá una inducción en derechos humanos, violencia de género hacia las mujeres y sobre el funcionamiento del mismo, previa a su toma de funciones.

TITULO QUINTO
SISTEMA DE PROCESO DE DATOS

Artículo 27. Sistema interno de información compartida.

1. Los datos se registran y comparten internamente a través de un sistema de información electrónico dedicado.
2. Es administrado por el informático del CAPRODEM.

3. El acceso al servidor se hace por medio de una contraseña.
4. Los procedimientos de uso quedan detallados en la Guía de atención del CAPRODEM.

Artículo 28. Confidencialidad.

1. Cada integrante del Centro respetará la confidencialidad de los datos y la información puesta en su conocimiento.
2. El incumplimiento del apartado anterior es motivo de sanción disciplinaria, decidida por la institución de la que procede la persona, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 23 reformado de la Ley contra la violencia doméstica.

TITULO SEXTO GESTIÓN DE GASTOS

Artículo 29. Sueldos y gastos del Personal puesto a disposición por las instituciones

Los sueldos y gastos corrientes del personal puesto a disposición por las instituciones son responsabilidad de cada una de ellas.

Artículo 30. Gastos administrativos

Cada institución debe proveer, en función de sus recursos, el equipo de trabajo que va a usar el personal que asigne para trabajar en el Centro.

Los gastos corrientes de funcionamiento (luz, agua...), los gastos generados por la reparación de equipos del Centro o su reemplazo, los gastos de papelería y material de oficina, los gastos de mantenimiento y limpieza serán gestionados por la Comisión interinstitucional, y en la medida de lo posible con los recursos de cada institución.

TITULO SEPTIMO SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Artículo 31. Seguimiento

1. Para los fines de control y seguimiento, la Coordinadora del CAPRODEM remite informes trimestrales a la Comisión técnica.
2. La Comisión técnica asegurará la coordinación general de todos los Centros a nivel nacional.

Artículo 32. Control interno

1. Corresponderá a la Coordinadora la vigilancia del correcto funcionamiento del Centro y cumplimiento de las obligaciones y funciones atribuidas al personal del Centro.
2. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones o funciones del personal del Centro será sancionado conforme al régimen disciplinario de la institución de la que procede

Artículo 33. Control externo

La Comisión técnica asume el control externo del Centro, entendido como apoyo, consultas, recomendaciones, supervisión y gestión de conflictos que involucran a la Coordinadora o a las Coordinadoras o Centros entre sí.

Artículo 34. Rendición de cuentas

1. La rendición de cuentas se hará de acuerdo a las disposiciones establezca para tal efecto.
2. La rendición de cuentas se hará también por medio de los informes mensuales que presenta la Coordinadora a la Comisión técnica.

Artículo 35. Monitoreo

Se pondrá a disposición de las usuarias un buzón de sugerencia y quejas u otro mecanismo para la evaluación de los servicios prestados. El análisis de esa información es responsabilidad de la Coordinadora.

TITULO OCTAVO DISPOSICIONES FINALES

Artículo 36.- La Comisión interinstitucional velará por la correcta aplicación de las disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 37.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial LA GACETA.