



Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos

MODELO DE ATENCIÓN EN REFUGIOS

PARA MUJERES

VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

Y SUS HIJAS E HIJOS



Instituto Nacional de las Mujeres

Dirección General de Transversalización de la Perspectiva de Género

Autoras/es:

Araceli Vázquez Alarcón

Araceli Corona Ramos

María Cristina Padilla Dieste

Cecilia Rodríguez Dorantes

Adalberto Santaella Solís

Aurora del Río Zolezzi

Rosa María Salazar Rivera

Wendy Figueroa Morales

Margarita Guillé Tamayo

Compilación: Connie Ruth Sotelo Olivares y Belegui López Blas

Revisión: María Eugenia Medina Domínguez, Bertha Patricia Rossete Xotlaníua y

Bruno Esteban Castillo Rodríguez

Agradecimientos

A las directoras de refugios

A las mujeres que han acudido a los refugios, por su confianza y retroalimentación

A las integrantes de la Comisión de Atención del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia

© Instituto Nacional de las Mujeres

INMUJERES

Alfonso Esparza Oteo 119

Colonia Guadalupe Inn

C.P. 01020 México, D.F.

Primera edición: diciembre de 2011

ISBN: 978-607-7825-38-8

www.inmujeres.gob.mx

Prohibida su reproducción total o parcial sin la autorización por escrito del Instituto Nacional de las Mujeres

Índice

Presentación	4
Introducción	5
LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, PROBLEMA DE INTERÉS PÚBLICO	7
Magnitud del problema	7
Discriminación	9
Infancia y violencia	10
Respuesta institucional para garantizar el acceso al derecho a una vida sin violencia	10
Mecanismos y programas	11
Fortalecimiento de los refugios	12
Marco jurídico en materia de derechos humanos de las mujeres	13
Instrumentos internacionales	13
Marco jurídico federal	15
Marco jurídico estatal	16
MARCO CONCEPTUAL DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES	18
Síntomas y repercusiones asociadas a la violencia contra las mujeres	19
LINEAMIENTOS DEL MODELO DE ATENCIÓN EN REFUGIOS PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA Y SUS HIJAS E HIJOS	21
Definiciones	21
Características de los refugios en México	24
Objetivos de los refugios	26
Requisitos y condiciones básicas para brindar atención en los refugios	26
Perfil de la población de ingreso	26
Ingreso, permanencia, egreso y seguimiento	27
Referencia y contrarreferencia	30
Expediente integral	31
Servicios	32
Áreas de atención especializada y administrativas	32
Protección y seguridad	46
Recursos humanos y materiales	48
GLOSARIO	50
APÉNDICE	57
BIBLIOGRAFÍA	60
SIGLAS Y ACRÓNIMOS	63

Presentación

Los mitos que por mucho tiempo invisibilizaron la violencia ejercida contra las mujeres en el ámbito doméstico se han derribado en buena parte porque el Estado mexicano la reconoce como una grave afrenta a los derechos humanos que hoy, por medio de leyes, recursos y estrategias integrales, busca erradicar.

Que el Estado atendiera esta problemática constituye sin duda un logro del movimiento feminista, hecho que a su vez trascendió entre organizaciones de la sociedad civil que tomaron la iniciativa de crear refugios para mujeres víctimas de violencia.

Con miras a que ese esfuerzo ciudadano se fortaleciera y legitimara, a través de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia se han adoptado compromisos para que los refugios cuenten con respaldo legal y financiero que les posibilite dar una atención profesional y eficaz.

El *Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos* es uno de esos primeros frutos, que condensa años de trabajo y diálogo entre instituciones del Gobierno Federal y organizaciones de la sociedad civil, con el propósito de estandarizar las condiciones básicas en que deben funcionar los refugios y con ello garantizar la calidad de los servicios.

Estos resultados confirman mi convicción de que la alianza y el compromiso entre gobierno y sociedad es una vía efectiva para alcanzar cuantas metas nos propongamos en favor del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

Rocío García Gaytán
Presidenta del Instituto Nacional de las Mujeres

Introducción

La violencia contra las mujeres en el ámbito familiar se concibió por mucho tiempo como un asunto del espacio privado y de índole personal. Es en las últimas cuatro décadas, y gracias al movimiento de las mujeres, cuando empieza a visibilizarse como un problema que trasciende de lo familiar a una dimensión jurídica, social, política, de salud y, finalmente, como una preocupación académica de primer orden.

Es en esas circunstancias que la sociedad civil organizada responde con la creación de refugios para atender y proteger la integridad de las mujeres que han tenido que huir de sus hogares a causa de la violencia. En 1971 se abrieron las puertas del primer refugio del mundo en Chiswick, Londres, y cuatro años más tarde el primero de América, en California, Estados Unidos. En 1996, se inauguran los dos primeros refugios en México: “Mujer contemporánea” y “Alternativas pacíficas”.

En 1999, las representantes de los cuatro refugios existentes en México en ese momento se reúnen y llegan al acuerdo de crear la Red Nacional de Refugios (RNR), con el propósito de unir esfuerzos y buenas prácticas para atender a las mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito familiar.¹

La mayoría de los refugios son dirigidos por organizaciones de la sociedad civil (OSC), es decir, la administración de los recursos humanos y financieros, las directrices sobre cómo deben funcionar, así como la obtención de recursos los establece cada OSC. Si bien algunas reciben recursos públicos, la falta de políticas públicas que les ga-

¹ La Red Nacional de Refugios se constituye legalmente como organización de la sociedad civil el 3 de noviembre de 2004.

rantice un suministro regular, además de la ausencia de normas que rijan su funcionamiento, son tareas pendientes que el Estado mexicano ha comenzado a atender, tal como se ha comprometido en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia,² que reconoce la igualdad de género y la protección de los derechos de las mujeres como las piedras angulares para eliminar la violencia contra las mujeres.

Uno de los mandatos de la Ley General de Acceso es la creación del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. El Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), en su carácter de Secretaría Ejecutiva del Sistema, ha desarrollado un plan de trabajo tanto con la RNR como con las instituciones que colaboran con ésta, con miras a profesionalizar su funcionamiento y operación desde las perspectivas de género y de derechos humanos.

El *Modelo³ de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos* es uno de los primeros resultados de esa labor interinstitucional, que busca orientar a las y los profesionales de los refugios sobre aspectos teóricos elementales, y particularmente sobre las condiciones en que deben llevar a cabo su operación, organización, estructura e infraestructura.

La propuesta que aquí se presenta es resultado no sólo de una revisión documental sobre el tema, sino principalmente de la experiencia acumulada por los refugios existentes, del conocimiento de las dependencias que apoyan a los refugios, como el Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva de la Secretaría de Salud (CNEGYSR), el Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL), la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI) y la RNR, así como del entendimiento adquirido a través de las visitas realizadas por el equipo del INMUJERES a 15 refugios durante los años 2007, 2009 y 2010.

Este documento constituye un primer esfuerzo para establecer lineamientos consensuados respecto a la homologación de las condiciones básicas con que debe funcionar un refugio, paso fundamental que permitirá desarrollar un esquema interinstitucional de financiamiento permanente a aquellos que cumplan con las especificaciones requeridas para certificarse, así como las bases mínimas para elaborar políticas públicas relacionadas con sus funciones y objetivos.

Para el grupo de trabajo que formuló esta propuesta, la tarea de los refugios constituye un reto en términos tanto materiales como profesionales, dadas las múltiples necesidades de las víctimas. Hoy día es de destacar el esfuerzo y compromiso de quienes se encargan de su funcionamiento, que en aras de garantizar la protección de las víctimas no han escatimado en recursos ni en poner en riesgo su propia vida.

Si bien el fin último del Modelo de Atención es estandarizar los servicios y la atención a las víctimas durante su ingreso, permanencia y egreso, se trata también de un conjunto de sugerencias y recomendaciones en las que se han tomado en cuenta la diversidad de condiciones, ubicación y niveles de operación de los diversos refugios existentes, de tal manera que puedan ser incorporadas y adaptadas por los refugios de acuerdo con su situación y las características de la población que atienden.

² Para agilizar la lectura del texto, en las menciones subsecuentes de esta ley se abreviará como Ley General de Acceso.

³ Para los efectos de este documento, se entiende por modelo lo que establece el Reglamento de la Ley General de Acceso: Conjunto de estrategias que reúnen las medidas y acciones necesarias para garantizar la seguridad y el ejercicio de los derechos de las mujeres víctimas de violencia (artículo 2, fracción V).

La violencia contra las mujeres, problema de interés público

La violencia contra las mujeres es un problema de salud pública porque afecta la integridad física y emocional de las mujeres que la padecen y de las niñas y niños que la atestiguan y/o la sufren directamente. Es además una violación a sus derechos humanos, en particular a su derecho a una vida libre de violencia, que requiere ser atendido por el sistema de justicia.

En este apartado se aborda la situación en México respecto a la violencia contra las mujeres con base en las estadísticas disponibles.

Magnitud del problema

La falta de denuncia por parte de las víctimas y que no todas las agresiones son constitutivas de un delito, hacen de las encuestas el mejor método para acercarse a las cifras reales de las mujeres víctimas de los diferentes tipos de violencia. En el caso mexicano, algunas de las encuestas más importantes que se han realizado para aproximarse a las dimensiones de este problema son:

- Encuesta Nacional sobre Violencia contra las Mujeres (ENVIM) 2003 y 2006
- Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2003 y 2006

- Primera Encuesta Nacional sobre Discriminación en México (ENADIS) 2005 y 2010
- Encuesta sobre la Dinámica de las Relaciones en el Noviazgo entre Estudiantes de Bachillerato y Preparatoria de una Escuela Privada (2006)
- Encuesta de Maltrato Infantil y Factores Asociados en 4 estados de la República Mexicana 2006⁴
- Encuesta Nacional de Exclusión, Intolerancia y Violencia en Escuelas Públicas de Educación Media Superior (2007-2008 y 2009-2010)
- Encuesta Nacional de Violencia en las Relaciones de Noviazgo 2007
- Informe Nacional sobre Violencia de Género en la Educación Básica en México 2009

La estructura y la dinámica social han hecho de la calle el lugar de más riesgo para hombres y mujeres. Sin embargo, el hogar,⁵ tradicionalmente considerado como un espacio seguro, tampoco lo ha sido para todas las mujeres, ya que un número importante de ellas experimentan violencia de pareja con mayor frecuencia en ese espacio, que a veces culmina con su muerte. En 2008, cuatro de cada 10 homicidios cometidos contra mujeres ocurrieron en su hogar, y el resto en la vía pública, centros de recreo y otros lugares.⁶

La Encuesta Nacional sobre Violencia contra las Mujeres 2003 (ENVIM)⁷ reportó que la violencia física, además de secuelas emocionales y corporales, tiene repercusiones económicas que se expresan en la utilización de servicios de salud y en la actividad productiva de la mujer. Del total de mujeres entrevistadas, 6.9% aseguró que se ha visto obligada a cambiar de trabajo y 5.4% perdió su empleo alguna vez como consecuencia de la violencia sufrida.

A partir de los resultados de la ENVIM 2006, la Secretaría de Salud reconoció la violencia contra las mujeres como un problema de salud pública y de alta prioridad por su prevalencia. Del total de entrevistadas, 33.3% refirió vivir violencia de pareja y 60% haberla vivido alguna vez en su vida. Por tipo de violencia, 28.5% reportó violencia psicológica, seguida de la física (16.5%), la sexual (12.7%) y la económica, con 4.4%. Las mujeres que refirieron violencia sexual tienen antecedentes de abuso sexual en la infancia (13.3%) y alguna vez en su vida (25.2%).

El INMUJERES, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM) realizaron en 2003 la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH). Los resultados revelaron que 46.5% de las mujeres mexicanas de 15 años y más de edad, casadas o unidas, reportó haber sufrido alguna forma de violencia por parte de su pareja durante los 12 meses previos a la entrevista (38.4% violencia emocional, 29.3% violencia económica, 9.3% violencia física y 7.8% violencia sexual).

Para obtener información estadística que diera cuenta de los tipos de violencia contra las mujeres en todos los estados conyugales y en sus distintas modalidades, en 2006 se repitió el esfuerzo. De acuer-

⁴ Esta encuesta fue realizada por el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) y el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz (INPRF) en cuatro entidades federativas: Baja California, Sonora, Tlaxcala y Yucatán.

⁵ Se define como un grupo de personas con relaciones de parentesco o sin ellas, que comparten la residencia y el consumo y aseguran la reproducción de sus integrantes. Fuente: *Glosario de género*, INMUJERES, 2007. Es la noción de familia más próxima.

⁶ *Base de mortalidad*, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Consulta en línea. Fecha de consulta 3 de mayo de 2010.

⁷ Levantada en 2003 por el Instituto Nacional de Salud Pública y la Secretaría de Salud, a mujeres de 15 años y más que demandaron atención en los servicios de salud (1° y 2° niveles de atención) y que aceptaron participar en el estudio.

do con la ENDIREH 2006,⁸ siete de cada diez mujeres mexicanas de 15 años y más de edad ha vivido al menos una situación de violencia de género, ya sea en el ámbito comunitario, escolar o laboral, o en el espacio familiar o de pareja.

Respecto de la violencia de pareja, la ENDIREH 2006 señala que 40% de las mujeres casadas o unidas declaró haber padecido algún episodio de violencia durante el año previo a la entrevista. En cuanto a la violencia en su actual o última relación, 43.2% de las mujeres de 15 años y más –independientemente de su estado conyugal– sufrió algún incidente de violencia por parte de su pareja. Dos de cada diez sufrió agresiones físicas que les provocaron daños permanentes o temporales, y 9% del total declaró diversas formas de intimidación o dominación para tener relaciones sexuales sin su consentimiento.

Conforme a esta misma encuesta, 14 de cada mil mujeres casadas o unidas fueron agredidas por sus parejas durante el año previo de la siguiente manera: intento de ahorcamiento o asfixia, ataque con cuchillo o navaja o disparo con un arma de fuego. De éstas, sólo 45% recurrió a alguna autoridad.

Otros factores que inciden en la violencia hacia las mujeres son los estereotipos de género que prevalecen en nuestra cultura. Así lo muestran los resultados de dos encuestas realizadas por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) y la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL).

Discriminación⁹

- 21.7% de las personas encuestadas por el CONAPRED piensa que es natural que a las mujeres se les prohíban más actividades que a los hombres.
- 14.5% asegura que no hay que gastar tanto en la educación de las hijas porque se casan.
- 40% afirma que las mujeres que quieran trabajar, lo deben hacer en tareas propias de su sexo y 21% que las mujeres tienen menos capacidad que los hombres para ejercer cargos importantes.
- 23% está de acuerdo con que muchas mujeres son violadas porque provocan a los hombres.
- 16.3% declaró que la violencia forma parte de la naturaleza humana y 13% opina que los hombres les pegan a las mujeres por instinto.¹⁰

Un estudio realizado por el INMUJERES y la Universidad del Valle de México en mujeres de 15 a 18 años de edad, estudiantes de bachillerato del país, reveló que 31.1% aseguró haber sufrido violencia en su noviazgo.¹¹ En general, esta población asume la violencia familiar como un problema de personas adultas y son pocos/as quienes la reconocen como parte de su dinámica de relación.

⁸ Las instituciones participantes son: Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM), Comisión Especial para Conocer y dar Seguimiento a las Investigaciones Relacionadas con los Feminicidios en la República Mexicana y la Procuración de Justicia Vinculada (CEFEMIN) y Fiscalía Especial para la Atención de los Delitos Relacionados con Actos de Violencia contra las Mujeres en el País (FEVIM).

⁹ Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación/Secretaría de Desarrollo Social, *Primera Encuesta Nacional sobre Discriminación en México*, México, 2005, 133 pp.

¹⁰ *Encuesta Nacional de Exclusión, Tolerancia y Violencia en Escuelas Públicas de Nivel Medio Superior*, realizada por la Secretaría de Educación Pública en 2008 a 13 mil 104 estudiantes de 15 a 19 años de subsistemas federales, estatales y autónomos.

¹¹ *Encuesta sobre la Dinámica de las Relaciones en el Noviazgo entre Estudiantes de Bachillerato y Preparatoria de una Escuela Privada* Instituto Nacional de las Mujeres, México, 2006, p. 68.

De acuerdo con la ENADIS 2010:¹²

- 62.8% de la población opina que se les pega mucho a las mujeres y 54.5% que se les pega mucho a niñas y niños para que obedezcan.
- Un porcentaje ligeramente superior de las mujeres (66.3%), en comparación con los hombres (58.9%), piensa que en México se les pega mucho a las mujeres.
- La población mexicana considera que los derechos de las mujeres se respetan poco (41.7%) o nada (24.4%). El sexo es una condición identificada por la población que ha sentido que sus derechos no han sido respetados (75.3%).
- Dos de cada diez personas consideran que el principal problema de las mujeres es la falta de empleo (21.2%), seguido por los problemas relacionados con la inseguridad (14.9%), abuso, acoso, maltrato y violencia (11.6%), la discriminación (9.9) y los referentes a las relaciones entre mujeres y hombres (7.7%).
- Tres de cada diez mujeres pide permiso o avisa para decidir por quién votar, en cambio cuatro de cada diez pide permiso o avisa para utilizar anticonceptivos.

Estas cifras son preocupantes si se toma en cuenta que la mayor parte de este grupo de población tiene o tendrá una relación de pareja y que es precisamente durante el noviazgo cuando se gesta el escenario de la violencia. Además, en esta etapa se despliegan de manera significativa los roles y los estereotipos de género de la pareja y se torna en terreno fértil de la violencia familiar.

Infancia y violencia

El Informe Nacional sobre Violencia de Género en la Educación Básica en México en 2007 señala que 50.1% de los niños y 31.7% de las niñas de primaria está de acuerdo en que “el hombre es el que manda y decide lo que le conviene a la familia”.¹³ Respecto a si “el hombre es el que debe tener la mayor responsabilidad para traer el dinero al hogar”, 79.2% de los niños y 75.2% de las niñas señalaron estar de acuerdo con esas afirmaciones, y respecto a si “las niñas deben aprender a cuidar a sus hermanitos y hacer la limpieza”, 78.8% de los niños y 78.9% de las niñas contestaron estar de acuerdo con esta afirmación. Una respuesta interesante es que 60.3% de los adolescentes hombres y 54.8% de las adolescentes mujeres de secundaria coincidió en que “la mujer es la que tiene que cuidarse para no quedar embarazada”.

Respuesta institucional para garantizar el acceso al derecho a una vida sin violencia

En este apartado, se presentan de manera sucinta las políticas públicas que el Estado mexicano ha elaborado a partir de los compromisos internacionales adquiridos para conquistar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

¹² Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación/Instituto de Investigaciones Jurídicas-UNAM, *Encuesta Nacional sobre Discriminación en México, ENADIS 2010*, Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación/Instituto de Investigaciones Jurídicas-UNAM, México, 2010, 155 pp.

¹³ *Informe Nacional sobre Violencia de Género en la Educación Básica en México*, Secretaría de Educación Pública y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Realizado en el ciclo escolar 2007–2008 en 396 escuelas públicas entre primarias generales e indígenas y secundarias generales, técnicas y telesecundarias, de todo el país. Se aplicó a 26,319 estudiantes de entre 4° y 6° grado de primaria y los tres grados de secundaria.

Mecanismos y programas

Es en la década de los ochenta cuando el Estado mexicano, después de firmar varios tratados internacionales, comienza a establecer dependencias y formular programas y políticas públicas para atender, prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

Uno de los primeros resultados fue la creación de Centros de Atención a las Víctimas de Violencia Sexual en las Procuradurías Generales de Justicia de Tabasco y el Distrito Federal y las reformas legislativas en materia de delitos sexuales y de violencia familiar. Durante la década de los noventa, se realizan las primeras reformas legislativas para sancionar la violencia familiar y se formula el Programa Nacional por una Vida sin Violencia Intrafamiliar 1999-2000 (PRONAVI).

El objetivo general del PRONAVI fue instituir un sistema interdisciplinario e interinstitucional con la participación de la sociedad civil organizada, que permitiera la detección y el registro de casos, la atención a las víctimas, así como la prevención y la evaluación de las acciones emprendidas. La Coordinación General de la Comisión Nacional de la Mujer,¹⁴ en su carácter de Secretaría Técnica del PRONAVI, llevó a cabo el seguimiento de esas acciones y metas. Entre sus avances más relevantes se encuentra la promoción de servicios de atención a la violencia contra las mujeres en las entidades federativas, como la Agencia Especializada en Delitos Sexuales en el Distrito Federal, la Subprocuraduría de Atención a los Delitos Sexuales y la Violencia Intrafamiliar en San Luis Potosí, y la Subprocuraduría de la Defensa de la Mujer y el Menor (SAMM) en Baja California Sur.

El PRONAVI se componía de siete líneas estratégicas, una de las cuales se dedicó a la atención, que incluía la promoción de una red de apoyos a las víctimas y la creación de nuevos refugios para que todas las víctimas de violencia familiar, independientemente de su lugar de residencia, pudieran tener servicios de atención.

En el 2001 se crea el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) para promover y fomentar las condiciones que posibiliten la no discriminación, la igualdad de oportunidades y de trato de las mujeres respecto a los hombres, el ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres y su participación equitativa en la vida política, cultural, económica y social del país. Entre sus prioridades está la creación de políticas públicas que potencien el avance hacia la erradicación de la violencia contra las mujeres.

En correspondencia con los postulados de humanismo, equidad y cambio del Plan Nacional de Desarrollo 2000-2006, el INMUJERES elabora el Programa Nacional por una Vida sin Violencia 2002-2006, parte integral e indivisible del Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y No Discriminación en Contra de las Mujeres 2001-2006 (PROEQUIDAD). En su momento, el PRONAVI impulsa un marco jurídico nacional eficiente para promover y garantizar el pleno disfrute de los derechos fundamentales de las mujeres y de la niñez, así como la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres (objetivos específicos 2 y 7 del PROEQUIDAD).

La puesta en marcha del PRONAVI se realiza mediante una Mesa Institucional coordinada por el INMUJERES. Participan la Procuraduría General de la República, las Secretarías de Gobernación (SEGOB), de Educación Pública (SEP), de Relaciones Exteriores (SRE), de Desarrollo Social (SEDESOL), de Salud

¹⁴ Coordinación General de la Comisión Nacional de la Mujer, órgano desconcentrado de la Secretaría de Gobernación, pasó a formar parte del organismo descentralizado denominado Instituto Nacional de las Mujeres

(SSA), de Seguridad Pública (SSP); el INDESOL, la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI), el Instituto Mexicano de la Juventud (IMJ), la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), el (INEGI) y la Red Nacional de Refugios AC. Su trabajo se organizó en dos etapas: en la primera se enfocó a la atención y prevención de la violencia contra las mujeres, y en la segunda, a la detección, sanción y evaluación. De 2003 a 2006 se realizaron cuatro informes de avances del programa, uno por año.

En la presente Administración, el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 (PND) establece, mediante los ejes de acción “Estado de Derecho y Seguridad” e “Igualdad de Oportunidades”, los lineamientos para crear acciones que favorezcan la actuación y el desarrollo de las mujeres de forma libre y segura, sin discriminación, y se sitúen en posición de igualdad frente a los hombres en cuanto al disfrute de los derechos humanos.

Para contribuir al cumplimiento del PND, de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres y de la Ley del INMUJERES, se formula el Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012 (PROIGUALDAD), que establece una plataforma de líneas básicas de acción y objetivos estratégicos para tutelar los derechos humanos de las mujeres, la no discriminación, el acceso a la justicia y a la seguridad, así como fortalecer sus capacidades para ampliar sus oportunidades y potenciar su agencia económica. Por primera vez en la historia del país, se incluyen indicadores para el seguimiento y evaluación de los avances en el ejercicio de derechos, oportunidades y calidad de vida de las mujeres.

Fortalecimiento de los refugios

Desde 2003, el Gobierno Federal fortalece a los refugios a través de fondos y subsidios que son otorgados y supervisados por la SSA, la SEDESOL (Programa Hábitat), el INDESOL (Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas –PAIMEF– y Programa de Coinversión Social –PCS–), así como del INMUJERES (Fondo de Transversalización y Fondo PROEQUIDAD).

Durante esa época, el INMUJERES, la SSA, el INDESOL y la RNR redactan los primeros documentos para fortalecer la atención de los refugios. En 2004, el INMUJERES publica el *Manual de procedimientos para centros de atención y refugio para mujeres y sus hijos e hijas víctimas de violencia familiar y sexual* y *Refugios para mujeres, hijos e hijas en situación de violencia familiar extrema. Aspectos a considerar para su creación*.

En 2005, la SEDESOL prepara y presenta el documento *Refugios para mujeres en situación de violencia familiar. Lineamiento general para su operación*, y la RNR el *Modelo de protección y atención a mujeres y sus hijos e hijas en situación de violencia familiar y sexual*.

Con el fin de conocer con más profundidad el trabajo de los refugios, el INDESOL lleva a cabo en 2004 la *Evaluación del funcionamiento de los refugios para mujeres en situación de violencia familiar y sexual*, documento único en su tipo. La población de estudio se conforma de seis refugios dirigidos por OSC que recibieron financiamiento del INDESOL durante 2004 y 2005.

El fortalecimiento de la relación gobierno–sociedad civil para atender la violencia contra las mujeres ha dado importantes resultados, como el convenio de colaboración entre la RNR y el INMUJERES en 2007, con el cual se logró incrementar el número de refugios de 54 a 66 entre 2007 y 2011.

Marco jurídico en materia de derechos humanos de las mujeres

En esta sección se mencionan brevemente los principios establecidos en los instrumentos internacionales y nacionales que promueven la tutela del derecho a una vida libre de violencia, y que precisan el marco que delimita y norma la actuación pública gubernamental en la atención y prevención de la violencia familiar.

*Instrumentos internacionales*¹⁵

La comunidad internacional, a través de diversos mecanismos para la promoción y defensa de los derechos humanos de las mujeres, ha logrado que la violencia contra las mujeres sea reconocida como un problema de gran importancia al incorporarlo en las agendas públicas de los Estados que forman parte de dichos mecanismos.

El Estado mexicano ha ratificado los principales instrumentos internacionales de derechos humanos, dos de los cuales se vinculan de manera específica con los derechos humanos de las mujeres: la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (conocida como Convención de Belém do Pará).

En marzo de 1981, México ratificó la CEDAW –adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas en 1979– así como su Protocolo Facultativo, en marzo de 2002. La CEDAW es reconocida como el principal instrumento para la promoción y protección de los derechos humanos de las mujeres, ya que puntualiza que las mujeres son objeto de importantes discriminaciones, que violan los principios de igualdad de derechos y el respeto a la dignidad humana, como lo explica en su preámbulo.

La CEDAW identifica las áreas en que la discriminación contra las mujeres ha sido notoria: matrimonio, familia, empleo, así como salud, educación y participación política. Se trata del primer instrumento que reconoce que los patrones socioculturales de género deben ser modificados con el fin de eliminar los prejuicios y las prácticas consuetudinarias y de cualquier otra índole, que estén basadas en la idea de inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en circunstancias en las que se realicen actividades estereotipadas de hombres y mujeres (Recomendación General N° 19, párrafo 11).

En los artículos 17 y 18 de la CEDAW se establece el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, cuya función es examinar los informes sobre las medidas legislativas, judiciales, administrativas o de otra índole que hayan adoptado los Estados signatarios para hacer efectivas las dispo-

¹⁵ Apartado tomado de Tania Reneaum Panszi y Edith Olivares Ferrero, *Introducción a la perspectiva de género y obligaciones internacionales en materia de no discriminación y derechos de las mujeres*, p. 107.

siones de la Convención. Los informes se presentan en un plazo de por lo menos cuatro años o cuando el Comité lo solicite. Con base en el examen de los informes y datos de los Estados Parte, el Comité formula sugerencias y recomendaciones de carácter general para lograr el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la CEDAW (Artículo 21).

El Comité recibe también información de la sociedad civil del Estado Parte que se está sometiendo a examen, llamado Informe Sombra, que es tomada en cuenta al emitir sus observaciones y recomendaciones finales. A la fecha, el Comité ha emitido 28 recomendaciones generales, que van desde indicaciones sobre la manera en que los Estados Parte deben reportar, hasta importantes explicaciones del contenido de la CEDAW.

En el caso específico de la violencia contra las mujeres, se han formulado algunas recomendaciones generales. En la Recomendación General número 19, el Comité afirma que la violencia contra la mujer es una forma de discriminación que impide el goce de derechos y libertades en favor de la igualdad con el hombre y establece para los Estados Parte diversas medidas para apoyar a los refugios (párrafo 24, incisos k, r y t).¹⁶ En 2002, al examinar el Quinto Informe Periódico de México, el Comité recomendó al Estado mexicano aumentar el número de “casas de acogida” (refugios).¹⁷

En el ámbito interamericano, el Estado mexicano ratificó el 12 de noviembre de 1998 la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer o “Convención de Belém do Pará”, adoptada en el XXVI Periodo Ordinario de Sesiones de la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos (OEA) en 1994, que tutela el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

En el preámbulo de la Convención, la Asamblea General de la OEA expresa su preocupación respecto a la violencia generalizada en contra de las mujeres, sin distinción de etnia, clase, religión, edad o cualquier otra condición, además de destacar que constituye una ofensa a la dignidad humana y una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre hombres y mujeres.

¹⁶ Recomendación General número 19 (11° periodo de sesiones, 1992) adoptada por el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer:

- k) Los Estados Partes establezcan o apoyen servicios destinados a las víctimas de violencia en el hogar, violaciones, violencia sexual y otras formas de violencia contra la mujer, *entre ellos refugios*, el empleo de trabajadores sanitarios especialmente capacitados, rehabilitación y asesoramiento.
- r) Entre las medidas necesarias para resolver el problema de la violencia en la familia figuren las siguientes:
 - iii) *servicios, entre ellos, refugios, asesoramiento y programas de rehabilitación, para garantizar que las víctimas de violencia en la familia estén sanas y salvas;*
- t) Los Estados Partes adopten todas las medidas jurídicas y de otra índole que sean necesarias para proteger eficazmente a las mujeres contra la violencia, entre ellas:
 - iii) *medidas de protección, entre ellas refugios, asesoramiento, rehabilitación y servicios de apoyo para las Mujeres que son víctimas de violencia o que se encuentren en peligro de serlo.*

¹⁷ Recomendación específica. 5° Informe periódico de México (CEDAW/C/MEX/5 y CEDAW/C/SR.569 y 570). Observaciones finales del Comité. Principales esferas de preocupación y recomendaciones. Párrafo 432. El Comité pide al Estado parte que tenga en cuenta la Recomendación 19 sobre la violencia contra la mujer y tome las medidas necesarias para que la ley sancione adecuadamente todas las formas de violencia contra la mujer y la existencia de procedimientos adecuados para la investigación y el procesamiento. Recomienda que se promueva la promulgación de leyes federales y estatales, según proceda, que criminalicen y sancionen la violencia doméstica y a los perpetradores de la misma y que se adopten medidas para que las mujeres víctimas de tal violencia puedan obtener reparación y protección de inmediato, en particular, mediante el establecimiento de teléfonos de atención 24 horas, *el aumento de centros de acogida* y de campañas de tolerancia cero respecto de la violencia contra la mujer, para que se reconozca como un problema social y moral inaceptable. Asimismo, el Comité considera especialmente importante que se adopten medidas para la capacitación en derechos humanos y tratamiento de la violencia contra la mujer del personal de los servicios de salud, comisarías y fiscalías especializadas.

La Convención de Belém do Pará es la primera y hasta el momento la única en vigor¹⁸ que se refiere exclusivamente a la violencia contra las mujeres. Se enfoca a proteger su derecho a vivir una vida libre de violencia, ampliando su aplicación al establecer que la violencia puede ocurrir tanto en el ámbito público como en el privado, y que también puede ser perpetrada o tolerada por el Estado. Instituye también que cuando se viola el derecho a una vida libre de violencia, suceden violaciones a la vida, la integridad, la libertad, la seguridad, la dignidad y a la igualdad, entre otras.

En el párrafo cuarto de su artículo 8, se insta a los Estados Parte que conforman la OEA a que adopten en forma progresiva, medidas específicas o programas para suministrar servicios de atención especializados apropiados a las mujeres que son objeto de la violencia, a través de la acción de las entidades, de los sectores público y privado, incluyendo los refugios, con servicios de orientación para toda la familia, cuando sea el caso, así como el cuidado y custodia de niñas, niños y adolescentes que resulten afectados.

El INMUJERES, autoridad nacional competente en esta materia, da seguimiento a los compromisos asumidos en la Convención e informa al Comité de Expertas/os (CEVI) del Mecanismo de Seguimiento de la Implementación de la Convención (MESECVI) de su cumplimiento y de la manera en que las políticas, programas y acciones son implementados en México.

A quince años de la puesta en marcha de esta Convención en nuestro país, el gobierno mexicano ha dado respuesta al primero y segundo informes de evaluación multilateral, así como al informe de indicadores que solicitó el Comité de Expertas/os (CEVI) del MESECVI.¹⁹ El CEVI ha emitido recomendaciones de carácter general a los Estados que tienen que ver con la implementación y evaluación del funcionamiento del servicio y, de manera específica, ha encomendado al Estado mexicano atender la sostenibilidad y cobertura de estos servicios y llevarlos a zonas rurales e indígenas.²⁰

Marco jurídico federal

Como consecuencia de la profunda revolución social encabezada por mujeres feministas, algunas asociadas en organizaciones civiles, y del movimiento amplio de mujeres, así como por el cumplimiento

¹⁸ La Convención del Consejo de Europa sobre la Prevención contra la Violencia hacia las Mujeres y la Violencia Doméstica fue adoptada el 7 de abril de 2011 por el Comité de Ministros del Consejo de Europa y fue abierta a firma en Estambul el 11 de mayo del 2011. La Convención aún no se encuentra en vigor, ya que según lo previsto en su Artículo 75.3, se requiere que 10 Estados signatarios, de los cuales al menos 8 Miembros del Consejo de Europa, hayan expresado su consentimiento en vincularse a la misma, a través del depósito de su instrumento de ratificación, aceptación o aprobación. Al 1° de agosto de 2011, 15 Estados de la Unión Europea han firmado dicho instrumento.

¹⁹ El 25 junio 2008 México presentó ante la CIM la/s Respuesta/s al Cuestionario para la Evaluación de la Implementación de las Disposiciones de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención de Belém do Pará. El 12 de enero de 2011 México remitió a la Secretaría Permanente de la Comisión Interamericana de Mujeres (CIM), en su carácter de Secretaría del Comité de Expertas/os del Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI) los comentarios y observaciones del INMUJERES, en su carácter de Autoridad Nacional Competente ante el MESECVI, al Informe Preliminar de México aprobado por el CEVI en su Sexta Reunión celebrada en agosto de 2010.

²⁰ Mecanismo de Seguimiento Convención Belem Do Pará (MESECVI). Primera Ronda de Evaluación 2005-2007: Recomendaciones generales del Comité de Expertas/os del MESECVI a los Estados Parte. Tema: Acceso a la Justicia Recomendación 32. Implementar y evaluar el funcionamiento de los servicios de apoyo para las mujeres víctimas de violencia, tales como los refugios y casa de acogida para mujeres que sufren violencia, sus hijos e hijas; los servicios de asesoría familiar, los grupos de autoayuda, los programas de rehabilitación así como las líneas telefónicas gratuitas. Recomendaciones del CEVI. Informe Ejecutivo sobre la situación de la violencia contra la mujer en México. Primera Ronda de Evaluación 2005-2007. Servicios especializados: "En el establecimiento y cobertura de los refugios debe tomarse en cuenta la atención a mujeres que habitan en zonas rurales e indígenas, como una responsabilidad del Estado y no como una función principal de sociedad civil". Recomendaciones del CEVI. Informe Ejecutivo sobre la situación de la violencia contra la mujer en México. Mecanismo de Seguimiento Convención Belem Do Pará (MESECVI). Segunda Ronda de Evaluación 2008-2010. "Servicios especializados": Con respecto a estos servicios que se supone son gratuitos para las mujeres, falta claridad en la información respecto a la sostenibilidad financiera para los mismos. Sería importante conocer si la cantidad de servicios que en la actualidad disponen, son suficientes en infraestructura y de acuerdo a la realidad del país.

de los compromisos internacionales en materia de derechos humanos de las mujeres, en México se cuenta con importantes avances en materia legislativa, tales como la tipificación de la violencia familiar como delito en el Código Penal Federal.

Contar con un marco jurídico que además de cumplir con los tratados internacionales ratificados por México describa la violencia hacia las mujeres en sus diversas modalidades y posibilite la aplicación de sanciones y de medidas de protección, es un primer paso para erradicar prácticas jurídicas y consuetudinarias que respaldan su persistencia o tolerancia, dando paso a un efectivo acceso de las mujeres a una vida libre de violencia. México cuenta con el siguiente marco jurídico en la materia:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos²¹
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres²²
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres²³
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) y su Reglamento²⁴
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación²⁵
- Ley para la Protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes²⁶
- Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas²⁷
- Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención²⁸

La Ley General de Acceso y su Reglamento se consideran un parteaguas porque plantean prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, y establecen el sustento legal para la participación de los tres órdenes de gobierno. Entre sus objetivos se encuentra la profesionalización de los refugios en materia de atención integral, segura y oportuna a las mujeres víctimas.

La participación de las autoridades en la Ley General de Acceso consiste, entre otras funciones, en vigilar el eficaz cumplimiento de los programas gubernamentales en la materia, como el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, en el que los refugios forman parte de sus líneas estratégicas.

Marco jurídico estatal²⁹

En 2011, 24 entidades federativas habían incorporado el principio de igualdad entre mujeres y hombres en sus constituciones, 24 el principio de no discriminación y 13 prohíben expresamente toda forma de discriminación. Son 17 las entidades federativas que cuentan con leyes para prevenir y erradicar la discriminación y 13 las que la tipifican como delito. En 30 entidades federativas y el Distrito Federal se tipifica la violencia familiar como delito, en 30 de ellas se considera como causal de divorcio y en otras 21 se tipifica la violación sexual dentro del matrimonio o la unión de hecho.

²¹ *Diario Oficial de la Federación*, texto vigente.

²² *Diario Oficial de la Federación*, 12 de enero de 2001.

²³ *Diario Oficial de la Federación*, 2 de agosto de 2006.

²⁴ *Diario Oficial de la Federación*, primero de febrero de 2007.

²⁵ *Diario Oficial de la Federación*, 11 de junio de 2003.

²⁶ *Diario Oficial de la Federación*, 29 de mayo de 2000.

²⁷ *Diario Oficial de la Federación*, 27 de noviembre de 2007 última reforma 21/06/2011.

²⁸ *Diario Oficial de la Federación*, 19 de abril de 2009.

²⁹ Datos actualizados por INMUJERES en agosto de 2011.

Las 31 entidades federativas y el Distrito Federal cuentan con Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia; en 17 de ellas se incluye una definición de refugio y en las restantes se mencionan únicamente los servicios que estos prestan. Un ejemplo es la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla, que no contempla la figura del refugio y sólo menciona que serán instituciones públicas o privadas las encargadas de la atención a mujeres en situación de violencia, o la de Sonora, que enuncia una definición de refugio únicamente en la parte expositiva de su Ley de Acceso de las Mujeres para una Vida Libre de Violencia para el Estado de Sonora.

En concordancia con la Ley General de Acceso, las leyes estatales definen los refugios como espacios temporales, secretos, seguros y gratuitos, que brindan atención, hospedaje y alimentación a las víctimas las 24 horas de los 365 días del año, con el fin de que recuperen el estado emocional que las conduzca a una toma de decisiones objetiva. El Cuadro 1 muestra la definición de refugio en la legislación relacionada con el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

CUADRO 1. Entidades federativas con leyes de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia clasificadas entre si incluyen o no la definición de refugio.

Sí	No	Sí	No
Aguascalientes	Baja California	Nuevo León	Oaxaca
Coahuila	Baja California Sur	Querétaro	Puebla
Colima	Campeche	Sinaloa	Quintana Roo
Distrito Federal	Chiapas	Tabasco	San Luis Potosí
Durango	Chihuahua	Tamaulipas	Sonora
Guerrero	Guanajuato	Veracruz	Tlaxcala
Jalisco	Hidalgo	Yucatán	
Estado de México	Morelos	Zacatecas	
Michoacán	Nayarit		

Fuente: Elaboración propia con base en información interna, diciembre 2010.

Marco conceptual de la violencia contra las mujeres³⁰

La violencia contra las mujeres es un problema estructural que ha sido abordado desde la perspectiva de género y los derechos humanos por múltiples especialistas.

El concepto de género es un aporte académico que contribuye a explicar el origen y desarrollo de la discriminación hacia las mujeres. Es una construcción imaginaria y simbólica basada en la diferencia sexual (biológica y reproductiva), que varía según cada cultura y momento histórico. De igual manera permite comprender que es a través de los procesos de socialización de cada cultura y momento histórico como las mujeres y los hombres han construido su identidad, establecido sus relaciones, su representación y participación social, en un orden social de género sostenido y estructurado por símbolos, normas e instituciones que jerarquizan y valoran lo femenino y lo masculino de manera diferenciada.

En este sentido, las relaciones sociales entre mujeres y hombres se construyen en la familia, la economía y la política, y se aprenden mediante mecanismos sociales como el lenguaje; son dinámicas susceptibles a los cambios económicos, los avances científicos y las transformaciones políticas.

³⁰ Cfr. *Poner fin a la violencia contra la mujer: De las palabras a los hechos: Estudio del Secretario General de las Naciones Unidas*, 2007.

La incorporación del concepto de género en los tres ámbitos de gobierno se debe a la influencia del movimiento amplio de mujeres y del feminismo, movimientos de lucha por el ejercicio pleno de los derechos civiles, políticos y sociales de las mujeres, así como a la creación de mecanismos institucionales que promueven la igualdad entre mujeres y hombres, como el INMUJERES.

A partir del uso del concepto de género como categoría de análisis se desarrolla lo que se conoce como perspectiva de género. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la perspectiva de género supone tomar en cuenta las diferencias entre los sexos en la generación del desarrollo y analizar, en cada sociedad y en cada circunstancia, las causas y los mecanismos institucionales y culturales que estructuran la desigualdad entre mujeres y hombres.³¹ Por tanto, la perspectiva de género plantea la necesidad de solucionar esos desequilibrios mediante acciones como:

- Redistribuir equitativamente las actividades entre los sexos (en los ámbitos público y privado).
- Valorar de manera justa los distintos trabajos que realicen hombres y mujeres (trabajo doméstico, servicios, etcétera).
- Modificar las estructuras sociales, los mecanismos, reglas, prácticas y valores que reproducen la desigualdad.
- Fortalecer el poder de gestión y decisión de las mujeres.

La discriminación y marginación de las mujeres es histórica y se propaga en todas las estructuras sociales, económicas, políticas y culturales, así como en el espacio público y privado. La violencia contra las mujeres es un claro ejemplo de la desigualdad social legitimada y perpetuada en las sociedades jerárquicas y patriarcales que la niegan, minimizan, naturalizan e invisibilizan su carácter social.

La violencia que sucede en la pareja constituye una expresión particular de la violencia de género, que ha sido investigada para determinar sus causas, las variables que intervienen en su aparición, así como las estrategias que pudieran ser más necesarias y efectivas para erradicarla y atenderla, entre otros aspectos de estudio.

Los hallazgos que se han obtenido hasta ahora varían en su alcance, según los enfoques teóricos y metodológicos empleados, y continúan debatiéndose. Aún en 2011 se sigue discutiendo, en términos conceptuales y prácticos, cómo atender la violencia contra las mujeres. No obstante, este documento, se basa fundamentalmente en las perspectivas de género y de derechos humanos.

Síntomas y repercusiones asociadas a la violencia contra las mujeres

La violencia familiar repercute en la salud física y mental. Las víctimas de esta violencia presentan un estado físico, emocional y mental particular y desarrollan comportamientos específicos que precisan de una atención integral de los refugios.

Uno de los elementos clave de esa atención consiste en comprender los contextos donde se genera la violencia, las dificultades de la víctima para identificarla, así como sus causas y consecuencias. La de-

³¹ Instituto Nacional de las Mujeres, *ABC de género en la Administración Pública*, 2004.

tección y la atención profesional y especializada son fundamentales para romper con la violencia y facilitar la recuperación de la víctima y de las personas que dependen de ella.

La experiencia de quienes atienden directamente a estas víctimas, así como los reportes de las encuestas nacionales sobre violencia, señalan que en ocasiones presentan síntomas y repercusiones evidentes de muy diversa índole, como:

Físicas dolores de cabeza, caída de cabello, pérdida o aumento del apetito, ansiedad crónica, fatiga, problemas digestivos, alteraciones menstruales, pérdida del interés por las relaciones sexuales, descuido de su cuerpo, ausencia del placer, aversión o fobia sexual, dispareunia (coito con dolor), anorgasmia (pérdida del orgasmo), vaginismo (contracción involuntaria de los músculos de la entrada de la vagina que impide la penetración) y otras repercusiones en su sexualidad.

Psíquicas depresión, apatía, trastornos del sueño, pesadillas y pensamientos obsesivos en relación con el agresor, temor continuo, dificultades de concentración, ansiedad extrema y una respuesta de alerta y sobresalto permanentes, abuso en el consumo de alcohol y drogas, irritabilidad y comportamiento suicida.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere que los efectos de la violencia pueden prolongarse más allá del maltrato inicial y ocasionar discapacidades permanentes, como lesiones medulares o cerebrales, mutilaciones e incluso la muerte.

Estas señales, sin embargo, no son tan evidentes en todos los casos, por ello es necesario apoyarse más en la observación y detectar otros síntomas que pudieran constituir evidencias o pruebas relevantes, como la pasividad, fatiga, carencia de energía para actividades diferentes a las tareas domésticas mínimas o los cuidados más imprescindibles de sus hijas e hijos.

Diversos estudios demuestran que, con frecuencia, la víctima se siente responsable de la violencia e intenta una y otra vez cambiar las conductas del agresor; desarrolla sentimientos de fracaso y de culpa por ser incapaz de romper con la relación, por mentir y encubrir al agresor, por tener contactos sexuales a su pesar y por “tolerar” la violencia hacia sus hijas e hijos. A ello se añade la vergüenza social y los límites que el propio agresor le establece para aislarla de la familia y amistades, y que deteriora sus redes de apoyo. De este modo, la víctima depende en varios aspectos de su pareja, quien, a su vez, aumenta el control sobre ella.

Lineamientos del Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos

Este apartado, el más grande y de importancia medular, se centra en presentar algunas definiciones básicas relacionadas con la problemática de la violencia contra las mujeres, así como una descripción general de qué son y cómo deben funcionar los refugios, cuáles son sus objetivos, qué áreas los componen y el perfil del personal que puede laborar en ellos, entre otros temas.

Estos lineamientos tienen el propósito fundamental de que el personal que labora en los refugios cuente con un lenguaje y conocimientos comunes sobre esos aspectos, con miras a enriquecerlo con la experiencia específica de cada refugio.

Definiciones

En su mayoría, las siguientes definiciones se basan en lo que establece el marco normativo que atiende la violencia contra las mujeres y desde una perspectiva de género.

Ciudadanía. Si bien su construcción ha cambiado con el tiempo, sus significados y alcances son proporcionales a la fuerza y capacidad de las personas para asignarle un sentido propio.

Reconfigurar, desde la perspectiva de género, la ciudadanía de las mujeres víctimas de la violencia dentro de un refugio implica:

- a) Comprender la división público-privado, en el sentido de que la sexualidad, la reproducción y la familia son asuntos que competen a cada persona, pero que el Estado debe atender para favorecer el desarrollo integral de todas las personas.
- b) Crear políticas públicas con acciones afirmativas que tiendan a erradicar las causas estructurales de la discriminación, y
- c) Promover a las mujeres como agentes y protagonistas políticas para aumentar su capacidad de representar sus propios intereses e influir en las decisiones colectivas.³²

La construcción de ciudadanía conlleva empoderamiento, es decir, un proceso mediante el cual las mujeres transitan de una situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión, a un estado de conciencia, autodeterminación y autonomía, que se manifiesta en el ejercicio de sus derechos y libertades.³³

Un refugio puede constituirse como un medio idóneo para lograr la construcción de ciudadanía mediante una atención integral, esto es, un conjunto de servicios de carácter psicológico, educativo, médico, legal y de trabajo social gratuitos, proporcionados por personal especializado. Las etapas de la atención integral se conforman de detección, evaluación del riesgo, diagnóstico, atención oportuna a todas las necesidades derivadas de la violencia, así como la referencia de casos a las instancias especializadas, cuando así se requiera.

Su propósito es, primero, sanar y revertir los daños causados por la violencia, transformar la condición de las mujeres de víctimas a sobrevivientes y fortalecer su autonomía para lograr su empoderamiento. Como segunda etapa, se busca favorecer el desarrollo de la víctima, nutrir las decisiones que toma día a día y que determinan posibilidades hasta lograr el cumplimiento de la meta principal: vivir libre de violencia.

Refugio. Aunque refugio y albergue se emplean como sinónimos no son lo mismo. La Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-001-SSA3-2010 Asistencia Social señala que un albergue es un establecimiento que otorga servicios y apoyos a personas en condiciones de vulnerabilidad, a fin de promover su integración social y productiva sin llegar a una dependencia institucional permanente. En algunas leyes a los refugios se les llaman albergues, como en los Sistemas Estatales para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), por ejemplo.

No obstante, la Ley General de Acceso señala las características del refugio como un espacio confidencial, seguro, temporal y gratuito, donde se prestan servicios especializados y atención integral a las víctimas de violencia (mujeres, sus hijas e hijos), quienes pueden permanecer por tres meses, o menos³⁴ o más tiempo, según las necesidades del caso. Su estadía tiene el propósito de que se recuperen y equilibren su estado emocional para que tomen decisiones.

Los servicios de un refugio comprenden servicios especializados, protección, hospedaje, alimentación, vestido y calzado, durante las 24 horas los 365 días del año, con personal profesional que se

³² Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de género*, p. 27.

³³ *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*, Artículo 5, fracción X.

³⁴ La Ley General de Acceso establece que, en tales casos, el personal especializado valorará la condición de las víctimas y por ningún motivo se podrá mantener a las víctimas en los refugios en contra de su voluntad (Artículos 57 y 58).

asegura de que el ingreso, permanencia y egreso de la víctima se provean con absoluto respeto a su voluntad y dignidad.³⁵

El Reglamento de la Ley General de Acceso dispone que los refugios deben funcionar con base en el modelo de atención revisado, establecido y acordado de manera conjunta por el INMUJERES en coordinación con las dependencias del Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.³⁶

Por último, en la Norma Oficial Mexicana Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención NOM-046-SSA2-2005 se define refugio como “espacio temporal multidisciplinario y seguro para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia familiar o sexual, que facilita a las personas usuarias la recuperación de su autonomía y definir su plan de vida libre de violencia que ofrece servicios de protección y atención con un enfoque sistémico integral y con perspectiva de género. El domicilio no es del dominio público”.³⁷ Según esta norma, los refugios se crean para atender la violencia extrema hacia las mujeres.

Violencia contra las mujeres. De acuerdo con la Ley General de Acceso es “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”,³⁸ así como “cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres”.³⁹

La violencia contra las mujeres puede presentarse en una o varias etapas de su ciclo de vida y en diversos ámbitos. Puede experimentarse en uno o varios episodios; sus efectos son inmediatos y acumulativos y, en algunos casos, conllevan el peligro de muerte. Entre sus manifestaciones más comunes está el matrimonio precoz y forzado, los crímenes contra la mujer cometidos en nombre del “honor” y el maltrato a las viudas; el aborto selectivo por sexo, el infanticidio, el abuso sexual, la mutilación genital, el hostigamiento y el acoso en la escuela y el trabajo; la prostitución forzada, la trata y el tráfico, la violencia familiar y feminicida. Los ámbitos de ocurrencia se dividen en vida privada y vida pública que abarcan el ámbito familiar, laboral, docente, comunitario e institucional.

Violencia extrema. Es aquella que viola los derechos humanos de las mujeres de manera grave al poner en riesgo su vida, su integridad física y mental, así como sus libertades fundamentales. Por ejemplo, cuando la víctima tiene que recibir atención médica/hospitalaria por lesiones derivadas de la violencia.

Víctimas de violencia. Son las mujeres sin distinción de edad a quienes se les inflige cualquier tipo de violencia y son objeto del tipo de atención que brindan los refugios. El término víctima suele usarse de diferente manera: sobreviviente de violencia, mujer en situación de violencia y mujer maltratada, entre otras.⁴⁰ Las expresiones “víctima” y “sobreviviente” han sido objeto de un debate

³⁵ Artículos 38, fracción XIII; 48, fracción IV, 50, fracción VII; 51, fracción IV; 52, fracciones VI y VIII; 54, 55, 56, 57, 58 y 59 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

³⁶ Artículos 60, fracción III, y 65 del Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

³⁷ NOM-046-SSA2-2005. 4 Definiciones. 4.22.

³⁸ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia, Artículo 5, fracción IV.

³⁹ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Artículo 6, fracción VI.

⁴⁰ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Artículo 5, fracción VI.

discursivo; hay quien sugiere evitar el término “víctima”, porque supone pasividad, debilidad y vulnerabilidad intrínseca y no reconoce la capacidad de recuperación y el poder de acción de las mujeres. Para otros, “sobreviviente” no es el término más adecuado porque niega el sentido de victimización experimentado por las mujeres que han sido objeto de un delito violento.⁴¹ Sin dejar de reconocer la importancia de esta discusión, en este documento se utilizará “víctima” conforme se establece en la Ley General de Acceso, incluyendo en esta acepción a las hijas y los hijos de las mujeres violentadas, así como todas las personas que la atestiguan.

Características de los refugios en México

Ante una situación de violencia extrema en su hogar, las mujeres se ven obligadas a huir en búsqueda de un lugar seguro donde puedan resguardarse por un tiempo breve para proteger su integridad, su vida y la de sus hijas e hijos.

La creación y posterior proliferación de los refugios empezó en la década de los años setenta del siglo pasado en algunos países europeos, como Inglaterra, Bélgica, Francia y Holanda, principalmente, así como en Estados Unidos de Norteamérica y Canadá.

En México, los primeros refugios surgieron por iniciativa de la sociedad civil, como una tarea solidaria, basándose en la experiencia de otros países. Posteriormente, se constituyen algunos más de organizaciones de la sociedad civil y del gobierno en otros estados de la República.

Los refugios forman parte de una red de servicios especializados dirigidos a apoyar a las mujeres víctimas de violencia y el auxilio que otorgan puede representar la diferencia entre la vida y la muerte para una mujer. En México existen 66 refugios en las 32 entidades federativas; uno es mixto, es decir, está a cargo de una OSC y del municipio, 34 son de las organizaciones de la sociedad civil y 31 de gobiernos estatales o locales (procuradurías estatales de justicia, Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres en las Entidades Federativas, sistemas estatales o municipales para el Desarrollo Integral de la Familia y Secretarías de Desarrollo Social). Algunos de ellos funcionan bajo una dirección mixta y la mayor parte se ubica en las zonas urbanas de las entidades federativas (véase Cuadro 2).

Los refugios son espacios de alta seguridad y su ubicación es confidencial; su infraestructura, equipamiento y personal están adaptados y capacitados para proporcionar servicios de protección y atención integral a las mujeres víctimas de violencia; pueden ser de puertas abiertas o cerradas, según la valoración del riesgo que enfrenta la víctima. Algunos pueden variar sus condiciones de operación, pero no su objetivo general.

Se diferencian por su infraestructura y capacidad instalada; esto es, por el número de familias que pueden atender de manera simultánea hasta por un lapso de tres meses. El cupo máximo sugerido por refugio es de 10 familias, cada una compuesta de una mujer con sus hijas e hijos (en promedio tres).

⁴¹ Cf. Organización de las Naciones Unidas, *Poner fin a la violencia contra la mujer. De las palabras a los hechos. Estudio del Secretario General*, 2007.

CUADRO 2. Total de refugios en México por entidad federativa y tipo de adscripción⁴²

Entidad	Adscripción	Entidad	Adscripción
Aguascalientes	AC	México	DIF Municipal
Baja California	AC /DIF Municipal	México	Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social (CEMYBS)
Baja California	DIF Municipal	Michoacán	Institución de Asistencia Privada
Baja California Sur	Instituto Sudcaliforniano de la Mujer	Morelos	Instituto de la Mujer para el Estado de Morelos
Campeche	AC	Morelos	AC
Coahuila	AC	Nayarit	AC
Coahuila	AC	Nuevo León	AC
Coahuila	AC	Oaxaca	AC
Coahuila	AC	Oaxaca	Instituto de la Mujer Oaxaqueña
Colima	Instituto Colimense de las Mujeres	Puebla	AC
Colima	Instituto Colimense de las Mujeres	Puebla	Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla
Chiapas	DIF/Procuraduría de la Familia y Adopciones	Querétaro	Instituto Queretano de la Mujer
Chiapas	AC	Querétaro	AC
Chiapas	AC	Quintana Roo	AC
Chihuahua	AC	Quintana Roo	DIF Municipal
Chihuahua	Instituto Municipal	San Luis Potosí	AC
Chihuahua	AC	Sinaloa	Institución de Asistencia Privada
Chihuahua	Instituto Chihuahuense de las Mujeres	Sinaloa	AC
Chihuahua	AC	Sonora	Dirección General de Atención a la Mujer del municipio
Distrito Federal	Institución de Asistencia Privada	Tabasco	DIF Estatal
Distrito Federal	Institución de Asistencia Privada	Tamaulipas	DIF Estatal
Distrito Federal	AC	Tamaulipas	DIF Estatal
Distrito Federal	Secretaría de Desarrollo Social del D.F.	Tamaulipas	DIF Estatal
Durango	DIF Estatal	Tamaulipas	DIF Estatal
Guanajuato	AC	Tamaulipas	DIF Estatal
Guanajuato	DIF Estatal	Tlaxcala	AC
Guanajuato	DIF Estatal	Veracruz	AC
Guerrero	Secretaría de la Mujer	Veracruz	Instituto Municipal de la Mujer
Hidalgo	AC	Yucatán	AC
Jalisco	DIF Estatal	Yucatán	Ayuntamiento Mérida
Jalisco	DIF Estatal	Zacatecas	AC
México	AC	Zacatecas	DIF Municipal
México	Ayuntamiento de Toluca	Zacatecas	DIF Municipal

⁴² Debido a que no se cuenta aún con un registro único de estos servicios de atención especializada, estos datos pueden variar según las fuentes de información de otras instancias. Datos recopilados por INMUJERES al 30 de agosto de 2011.

Objetivos de los refugios

Objetivo general

Brindar protección, atención integral y especializada desde las perspectivas de género y derechos humanos, a las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, en situación de riesgo, cuando así lo soliciten, y de esta manera contribuir a que superen la situación de violencia y facilitar su proceso de empoderamiento y ciudadanía.

Objetivos específicos

1. Proporcionar seguridad y protección a las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos con el fin de salvaguardar su integridad física e incluso su vida.
2. Proyectar y poner en marcha una intervención adecuada para cada caso, acorde con la evaluación y clasificación del daño causado por la violencia.
3. Atender las lesiones y padecimientos físicos.
4. Otorgar atención psicológica a las mujeres víctimas, a niñas y a niños.
5. Dotar de herramientas que posibiliten a las víctimas directas e indirectas (testigos de la violencia) desactivar la reproducción de patrones de conducta violentos.
6. Suministrar orientación y atención jurídica especializada sobre los derechos que asisten a las víctimas y, en caso necesario, representarlas o darles acompañamiento legal.
7. Potenciar las destrezas, capacidades, habilidades y actitudes personales de las víctimas para que sean autosuficientes, autónomas e independientes en la toma de decisiones mediante el conocimiento de herramientas enfocadas a esos propósitos.
8. Acompañar a las víctimas para que, al egresar del refugio, desarrollen un proyecto de vida sin violencia.

Requisitos y condiciones básicas para brindar atención en los refugios

Perfil de la población de ingreso

Mujeres víctimas de violencia de género mayores de edad, solas o en compañía de sus hijas e hijos menores de 18 años de edad⁴³ que, previa valoración y referenciación por el centro o institución acreditada, se encuentren en situación de alto riesgo y carezcan de redes de apoyo.

Pueden ingresar también mujeres menores de 18 años que hayan estado unidas en pareja, o vivido algún tipo de violencia de género que ponga en riesgo su vida e integridad física, previa valoración y referenciación al refugio⁴⁴ por algún centro o institución acreditada, así como niñas, niños y adolescentes, previa solicitud firmada por la madre y/o el padre, tutor legalmente designado o por quien ejerza la patria potestad. En caso de no cubrir este requisito, pueden ingresar al refugio a petición de la Procuraduría del Menor y la Familia del DIF o del juez competente y, en casos de emergencia, por el Ministerio Público, como medida precautoria.

⁴³ La admisión de los hijos hombres mayores de 12 años de edad será valorada por el equipo del refugio, en caso de valorar alto riesgo, se le canalizará a una instancia que pueda resguardarlo mientras su madre y hermanas/os permanezcan en el refugio.

⁴⁴ Supeditado a las políticas y criterios del refugio.

Ingreso, permanencia, egreso y seguimiento

La estancia de la mujer víctima de violencia, sus hijas e hijos en el refugio comprende un proceso conformado por varios momentos que comienza con el ingreso y concluye con su egreso (véase Diagrama I).

Ingreso (detección)

Las víctimas, previa valoración y bajo el mecanismo de referencia, deben ser referidas por el Centro de Atención Externa (CAE), el Centro de Atención Externa de Refugios (CAER) o por otra Institución Especializada en la Atención a la Violencia contra las mujeres (IEAV), como: las Unidades de Atención del Sector Salud, Agencias del Ministerio Público, Centros Especializados de las Procuradurías, Procuradurías del Menor, la Mujer y la Familia de los DIF locales, Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres, Comisiones Estatales de Derechos Humanos, Consejos Estatales de Prevención y Atención de Violencia Intrafamiliar (CEPAVI), las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (IMEF) y otras instituciones o dependencias.

Al recibir la solicitud de ayuda, particularmente si proviene de un CAE, un CAER o de una IEAV, se debe proporcionar la atención especializada médica, psicológica y jurídica que requiera la víctima. De manera simultánea, habrá de realizarse el diagnóstico del tipo y modalidad de violencia, el riesgo y la peligrosidad que representa el caso para la integridad física y/o psicológica de las víctimas, sus hijas e hijos y, con base en esta valoración, determinar la pertinencia o no del traslado a un refugio.

Cuando se detecta que las víctimas tienen una problemática severa de enfermedad física, de discapacidad psiquiátrica y/o de adicción, deberán ser canalizadas a las instancias correspondientes (clínicas, hospitales psiquiátricos y centros de desintoxicación, entre otros) como un paso previo a su canalización a un refugio, si ese fuera el caso.

Si el caso se clasifica como violencia extrema, se le propondrá a la víctima su canalización a un refugio con carácter voluntario. La admisión habrá de ser respaldada con una carta de ingreso del CAE, el CAER o la IEAV.

El personal del refugio que reciba a la víctima deberá ratificar dicha valoración para determinar su pertinencia. Ambas valoraciones contendrán lo siguiente:⁴⁵

- Historia de violencia que ha vivido la víctima, la severidad y frecuencia de los actos violentos.
- Amenazas de muerte o tentativas de homicidio previas.
- Características del agresor, en particular, su grado de peligrosidad, ya que la experiencia indica que hay agresores que representan un mayor riesgo.
- Vulnerabilidad de la víctima.
- Valoración de la red familiar y social con que cuenta la víctima.
- Valoración de situaciones especiales de alto riesgo.
- Valoración psiquiátrica, si así lo considera el personal de salud que la refiere o la recibe.

La mujer que decide acogerse en el refugio debe cumplir con las normas establecidas, considerando que en él habitan otras familias, por lo que la tranquilidad, límites y seguridad se habrán de observar constantemente por todas las personas que vivan y trabajen en él.

⁴⁵ Cfr.: *Lineamientos para la operación, seguimiento, evaluación, informes de los refugios*, Secretaría de Salud, México, 2010.

Desde el principio de la intervención, se le explicará a la víctima que su estadía es voluntaria y por tres meses o más, según las necesidades de su caso. Ella se hará responsable, con apoyo de todo el personal, de sus logros y toma de decisiones. Se elaborará un expediente por familia, con una cédula por persona (véase Diagrama I).

Permanencia

Supeditados a las políticas y criterios establecidos por el propio refugio al que se ingrese, los factores determinantes del periodo de permanencia son los siguientes:

Por parte del equipo técnico, satisfacer las necesidades de atención inmediata de la víctima y, en su caso, de sus hijas e hijos; proyectar un plan de intervención; dar seguimiento a la evolución del proceso de recuperación, que incluye las medidas legales que procedan ante las instancias de procuración e impartición de justicia, cuando lo requiera el caso y lo haya decidido así la víctima.

Egreso

El equipo técnico formula y, en su caso, modifica el plan de egreso de las víctimas. Por tanto, el periodo de permanencia puede variar conforme a la evaluación de las necesidades de la víctima.

La salida del refugio puede suceder por los siguientes motivos:

- a) Voluntad de la víctima
- b) Traslado necesario a otro refugio
- c) Incumplimiento o violación del reglamento interno por parte de la víctima
- d) Conclusión del programa de intervención

En cualquier caso, se lleva a cabo el registro de salida mediante una carta de egreso, en la que junto a los datos de identificación, se indica claramente la causa del egreso. El documento es firmado por la víctima y la directora del refugio para dejar constancia escrita de esa decisión.

Seguimiento

Esta fase tiene como propósito cerciorarse de que la víctima y sus hijas e hijos se encuentran fuera de peligro. Para ello se realizan actividades de seguimiento después del egreso que posibiliten el contacto directo y la verificación de su estado de seguridad.

Una decisión que facilita las labores de seguimiento es que el área encargada de hacerlo –se sugiere que sea trabajo social– reúna en un expediente confidencial toda la información recabada durante la estancia de la víctima en el refugio, que deberá contener:⁴⁶

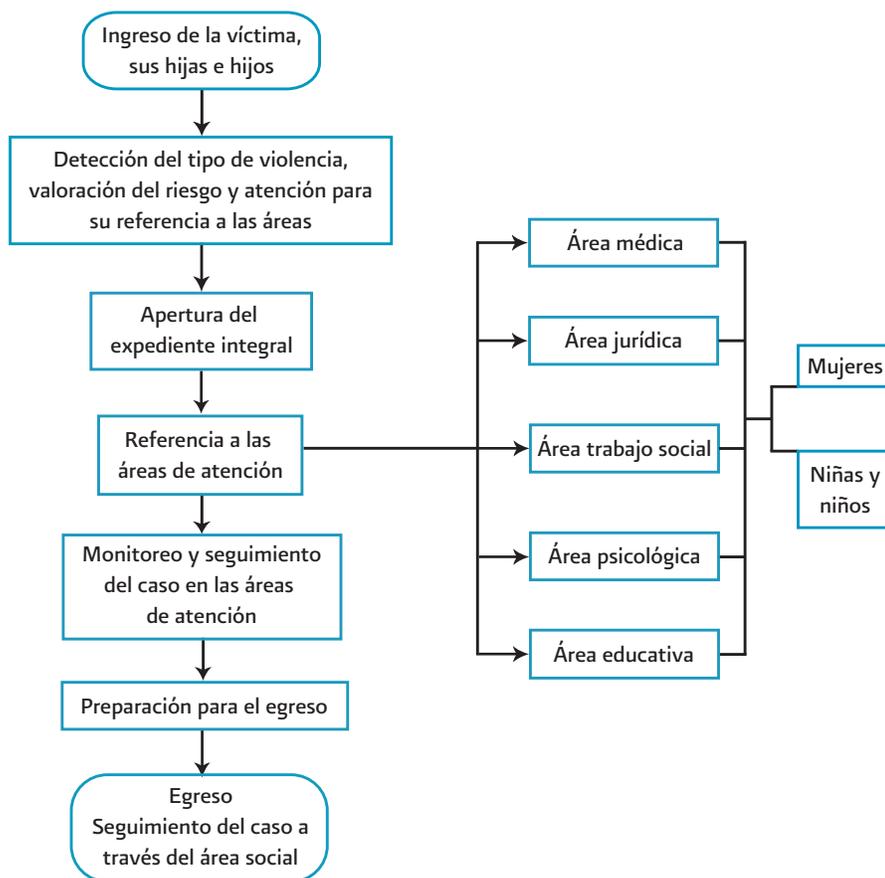
- Los datos de localización de la usuaria y de quienes integran su red de apoyo, cuáles son sus mecanismos de comunicación; de ser necesario horarios y fechas de las visitas domiciliarias (días, horas, etcétera).
- Resumen del expediente integral.
- Evaluación del riesgo y datos esenciales del plan de seguridad.

⁴⁶ Cfr. *Modelo integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual. Manual de operación*, Secretaría de Salud, p. 162.

Recomendaciones para el seguimiento de casos desde el refugio

- Proponer una o varias entrevistas de seguimiento a la víctima después de la canalización.
- Elaborar un plan de llamadas telefónicas, para conocer la situación de la víctima y sus condiciones de seguridad.
- Llevar a cabo un monitoreo periódico de las dependencias a las que se ha referido el caso para verificar su avance.
- Realizar visitas domiciliarias, cuando esto no aumente el riesgo para la víctima.

DIAGRAMA I. Ingreso, permanencia, egreso y seguimiento



Referencia y contrarreferencia⁴⁷

Una referencia es una solicitud de una persona que vive violencia y requiere de uno o varios servicios que, por alguna razón, no puede obtener en la institución a la que recurre por primera vez. La oportuna y adecuada referencia es clave para satisfacer totalmente o en gran medida las necesidades de atención de la víctima de violencia. Por ello, es imprescindible contar con un listado del conjunto de opciones institucionales que muestre los datos generales de los servicios profesionales de atención a los que la víctima puede acudir de manera certera, como: nombre de la instancia, domicilio, tipo de servicios, horarios de atención, requisitos, datos de contacto, teléfonos y formas de acceso, entre otros puntos.

Por su complejidad, los casos de violencia se ven inmersos en una cadena de referencia, integrada por cada uno de los eslabones participantes (por ejemplo, servicios de atención, instituciones y dependencias públicas) que, en conjunto, forman una Red de Referencia de Casos.

Tipos de referencia de casos

La referencia de casos puede clasificarse por:

- El tipo y grado de violencia vivida, determinado por el grado de daño y necesidades de atención.
- El grado de riesgo que enfrenta la persona cuando es referida, definido por el grado de daño que enfrenta la víctima combinado con la peligrosidad del agresor.
- El grado de atención, determinado por el tipo de atención y la jerarquía de competencia que la institución receptora puede ofrecer de inmediato y con la participación de otras instancias en la resolución de problemas y necesidades del caso.

Contrarreferencia

La contrarreferencia es el procedimiento que siguen las dependencias e instituciones encargadas de brindar otros servicios que pudiera requerir la víctima de violencia para facilitarle su envío-recepción-regreso al refugio, con el propósito de que tengan atención integral oportuna y de calidad.

Principios éticos de los refugios

- Otorgar el servicio a las mujeres víctimas de violencia sin distinción de etnia, nacionalidad, religión, orientación sexual, clase social, embarazo, lengua, edad, discapacidad y enfermedad, siempre y cuando no requiera de atención especializada ni ponga en riesgo su vida o la de la población residente.
- Informar y solicitar el consentimiento de las víctimas sobre las decisiones que habrán de tomarse en cada etapa de la atención y de las características de los procedimientos. Respetar su opinión o rechazo a cualquiera de las intervenciones contempladas en la estrategia de atención.
- Promover el acceso a la justicia y la igualdad de género en cada una de las intervenciones.
- Referenciar oportunamente los casos de las mujeres con problemas psiquiátricos y/o con discapacidad extrema a la dependencia competente.

⁴⁷ Cfr. Red Nacional de Refugios, *Modelo de referencia de casos a refugios para mujeres y sus hijas e hijos que viven en situación de riesgo por violencia familiar*, Red Nacional de Refugios, México, 2007, pp. 50-55.

- Guardar la confidencialidad y comprometerse a no revelar la ubicación del refugio, así como el del centro de atención que conoce el paradero de la víctima, mediante la firma de la carta compromiso de confidencialidad.
- Proporcionar una atención integral centrada en satisfacer las necesidades de la víctima, con absoluto respeto a sus decisiones y con miras a propiciar su empoderamiento.
- Proporcionar una atención integral de forma cálida y gratuita, sin solicitar favores por los servicios otorgados.
- Mantener la confidencialidad de la información que se produzca al interior del refugio mediante una carta compromiso.
- Proporcionar contención y alternativas de autocuidado al personal de los refugios de manera periódica.
- Evitar procedimientos de mediación o conciliación, por ser inviables en una relación de sometimiento entre el agresor y la víctima.
- Mostrar una actitud gentil, amable y de respeto y empatía hacia la víctima, y evitar emitir juicios discriminatorios y ofensivos sobre su situación durante el proceso de atención.
- Promover de manera interdisciplinaria la evaluación de riesgo, el plan de seguridad, el de referencia y el seguimiento que corresponda al caso.

Expediente integral

Se abrirá un expediente por familia, con una cédula por persona, que contendrá la siguiente documentación:

- Oficio de referencia.
- Convenio de ingreso y reglamento interno firmados por la víctima.
- Cédula personal (una por cada integrante de la familia víctima, hijas e hijos).
- Informes técnicos que reflejen la situación personal de la víctima, su evolución y pronóstico de cada una de las áreas de atención especializada.
- Plan individual de actuación.
- Documento técnico de planificación y evaluación de los servicios recibidos.
- Carta de egreso.
- Otros documentos de interés (documentos oficiales).

La carátula del expediente debe tener la leyenda “Información confidencial y reservada” y la clave de identificación, ambas de forma visible y legible.

Cada profesional tendrá bajo su resguardo los apuntes que se hayan producido durante la atención hasta que sean solicitados para integrarlos en el expediente de cada familia, y en el que se concentrarán las notas y reportes de los diferentes servicios que proporciona el refugio.

El resguardo de cada expediente integral debe tenerlo un área relacionada permanentemente con las demás, como puede ser la Dirección o el área de Trabajo Social, y deberá colocarse en un mueble con cerradura, dentro de un lugar seguro y de acceso restringido.

El INMUJERES y las dependencias federales y estatales que otorgan recursos y subsidios a los Refugios, CAE, CAER y figuras similares, serán las únicas instancias autorizadas para solicitar información a los

refugios y/o a la RNR, ya que ésta cuenta con un Sistema de Indicadores de los Refugios que forman parte, tanto los que están a cargo de entidades y dependencias gubernamentales como los pertenecientes a organizaciones de la sociedad civil. Para ello, las instancias gubernamentales interesadas deberán hacer su solicitud de información a través del INMUJERES, como representante del Sistema Nacional, que se encargará de requerirla a los refugios y entregarla a las/los solicitantes. Asimismo, se podrá pedir información a la Red Nacional de Refugios de acuerdo con el Sistema de Indicadores. El manejo de la información será estrictamente reservada y confidencial⁴⁸ y sólo se usará para fines estadísticos⁴⁹ de conformidad con lo establecido en la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (DOF, 2008).⁵⁰ No podrá incluir datos personales que pongan en riesgo la seguridad de las y los involucrados, conforme lo estipula la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Servicios

Los refugios prestan atención especializada y servicios de hospedaje, alimentación, vestido y calzado a las víctimas y, en su caso, a sus hijas e hijos, como se define a continuación:

- **Hospedaje:** Habitación por familia destinada al alojamiento e higiene personal de las víctimas durante su estancia en el refugio.
- **Alimentación:** Desayuno, comida y cena planeadas y coordinadas por una nutrióloga, que elabora también dietas especiales para casos específicos.
- **Servicio de atención a la salud (enfermería):** Para dar seguimiento a las víctimas que estén bajo tratamiento médico.
- **Capacitación:** Para el desempeño de una actividad laboral y bolsa de trabajo.
- **Vestido y calzado:** Cambios de ropa, incluida la interior; zapatos, blancos (toallas, sábanas, etcétera).

Áreas de atención especializada y administrativas

Con base en las funciones que demanda la operación del refugio, se requiere un equipo de personal especializado y de apoyo sensible, con conocimiento del tema, con capacidad para trabajar en equipo y de brindar atención diferenciada cuando se trate de mujeres, niñas y niños indígenas.⁵¹

En la medida de lo posible, el equipo del refugio debe estar integrado básicamente por:

⁴⁸ En concordancia con las atribuciones establecidas para el INMUJERES en la Ley del Instituto Nacional de las Mujeres, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y su Reglamento, y las disposiciones administrativas aplicables.

⁴⁹ En virtud de que los datos recabados en el expediente se utilizarán con fines estadísticos, es importante que los refugios cuenten con información completa y sistematizada sobre todos y cada uno de los casos atendidos.

⁵⁰ Artículo 38. Los datos e informes que los Informantes del Sistema proporcionen para fines estadísticos y que provengan de registros administrativos, serán manejados observando los principios de confidencialidad y reserva, por lo que no podrán divulgarse en ningún caso en forma nominativa o individualizada, ni harán prueba ante autoridad judicial o administrativa, incluyendo la fiscal, en juicio o fuera de él. Cuando se deba divulgar la información a que se refiere el párrafo anterior, ésta deberá estar agregada de tal manera que no se pueda identificar a las y los Informantes del Sistema y, en general, a las personas físicas o morales objeto de la información. El INMUJERES expedirá las normas que aseguren la correcta difusión y el acceso del público a la Información, con apego a lo dispuesto en este artículo.

⁵¹ Es fundamental que el personal del refugio actúe oportuna y eficientemente cuando se trate de una víctima indígena monolingüe. Se sugiere solicitar la asistencia del Instituto Nacional de Lenguas Indígenas u otra organización para proporcionar la atención con la pertinencia cultural debida.

- 1 directora.
- 1 trabajadora social.
- 1 psicóloga.
- 1 abogada.
- 1 enfermera.
- 1 pedagoga o educadora.
- 1 auxiliar administrativo.
- 1 profesional de la informática.
- 1 traductora de lengua indígena.⁵²
- 2 vigilantes.
- 1 chofer.
- 1 persona dedicada a la limpieza.

La atención abarca las 24 horas del día los 365 días del año, por lo que habrá de preverse la formación de guardias nocturnas, de fin de semana y para los días feriados.

La experiencia de quienes han trabajado en los refugios muestra que cuando el personal se conforma por mujeres se facilita el acercamiento y la empatía con las víctimas; sin embargo, no se descarta la contratación de hombres sensibles, respetuosos y comprometidos con la causa.

Los refugios habrán de tener espacios delimitados para trabajar de manera individual o grupal con las víctimas, conforme a las necesidades de las áreas especializadas: trabajo social, psicológica, jurídica, médica y educativa. Cada área se coordinará con diversas dependencias de salud, educación, jurídica, social, y todas aquellas que sean necesarias para fortalecer y/o enriquecer la atención de las víctimas.

Áreas especializadas

Algunas de las y los profesionales que dan atención a las víctimas pueden manifestar discursos de negación, legitimación, justificación o naturalización de la violencia contra las mujeres, así como los mitos y estereotipos que aún están arraigados en nuestra sociedad y cultura.

Cuando la atención se limita a tratar únicamente las consecuencias del problema y durante ésta se emiten juicios de valor, acusaciones o “regaños”, provoca en las víctimas un estado de conflicto que puede paralizar o anular su capacidad de reacción y la búsqueda de soluciones.

Las probabilidades de recuperación de las víctimas se incrementan si en la atención se considera a la persona, sus relaciones, la comunidad y sociedad en que vive. En ello reside la importancia de utilizar la perspectiva de género y el enfoque de derechos humanos, ya que la combinación de ambos enfoques 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 y la de sus hijas e hijos.

Área de trabajo social

El primer contacto de la víctima con el refugio se da a través del área de Trabajo Social, donde se inicia el proceso de atención y el enlace con las áreas restantes (véase Diagrama II).

⁵² Esta necesidad es únicamente para los refugios que atienden a población indígena monolingüe. Otra manera de subsanarla podría ser mediante la celebración de un convenio con el Instituto Nacional de Lenguas Indígenas.

En la entrevista inicial, la profesional de Trabajo Social atiende y orienta a la víctima sobre los servicios que le proporciona el refugio. Se encarga de indagar y cubrir las necesidades básicas de manera inmediata y de detectar o restablecer las redes de apoyo de las víctimas para su reintegración social. Otra de sus funciones es preparar el egreso, es decir, trabajar en la gestión social necesaria para cubrir las necesidades básicas de la víctima: servicios de salud, alimentación, vestido, calzado, educación y, en la medida de lo posible, cuando así se requiera, busca la posibilidad de que cuente con vivienda y una actividad laboral remunerada. También lleva a cabo el seguimiento de la víctima después de su salida del refugio.

DIAGRAMA II. Trabajo social

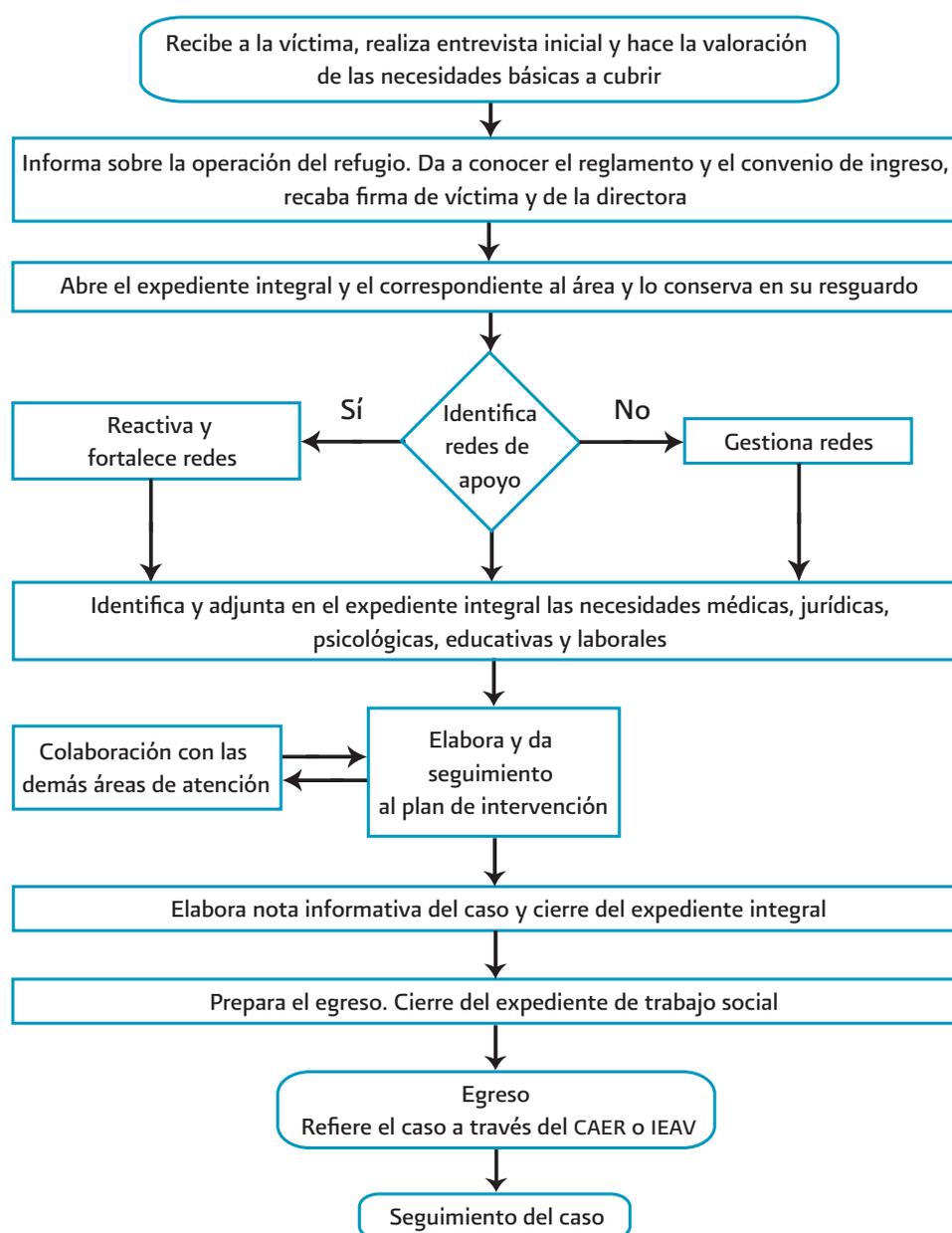
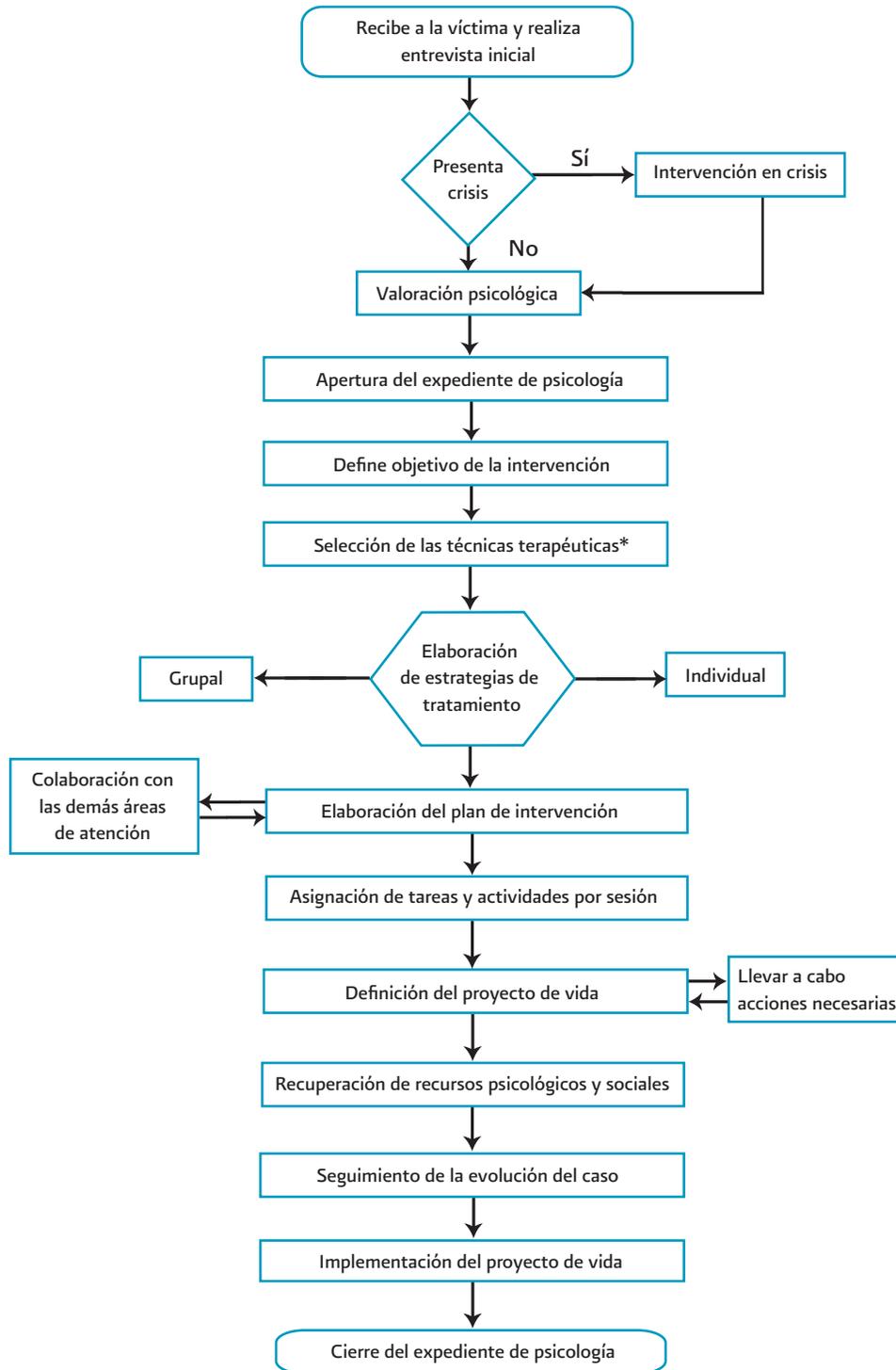


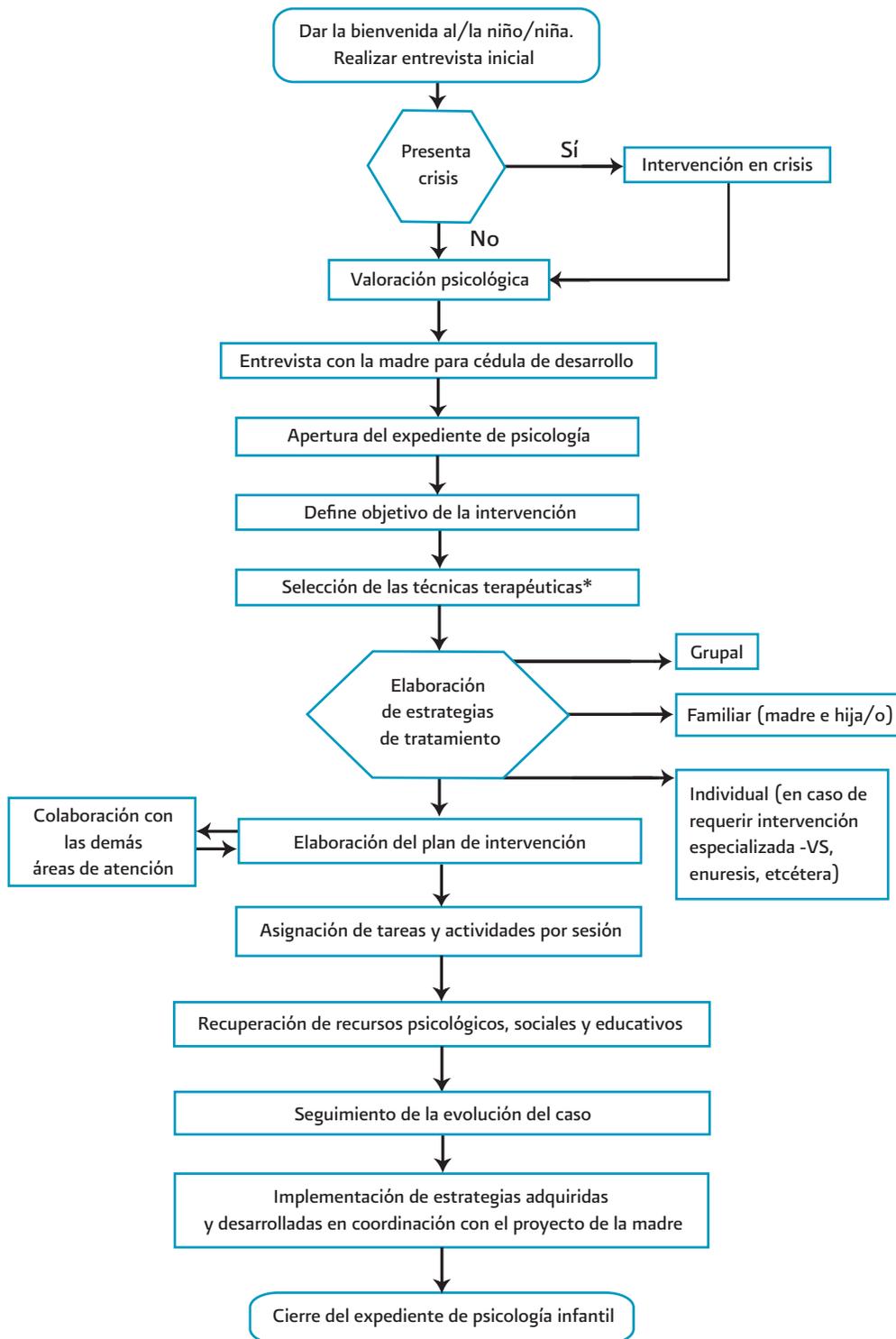
DIAGRAMA III. Atención psicológica a población adulta



Fuente: Adaptación del modelo de atención psicológico en adultos CEPAVI-Sinaloa.

* Para las técnicas terapéuticas, se sugiere utilizar el enfoque sistémico con perspectiva de género.

DIAGRAMA IV. Atención psicológica a población infantil



Fuente: adaptación del Modelo de Atención Psicológico en Adultos CEPAVI-Sinaloa.

* Para las técnicas terapéuticas, se sugiere utilizar un enfoque sistémico y con perspectiva de género.

Área de psicología

En esta sección se proporciona acompañamiento terapéutico para reducir el deterioro y los trastornos emocionales causados por la violencia. Durante este proceso se establecen como objetivos que la víctima: a) sea capaz de reelaborar y ordenar el incidente de crisis para recuperarse; b) adquiera habilidades para tomar decisiones; y c) comience su crecimiento como una persona autónoma y con empoderamiento suficiente para afrontar y planear su vida futura (véase Diagrama III).

El servicio se otorga durante la estancia de las víctimas en el refugio, en la modalidad individual, grupal o ambas. El número de sesiones depende de las necesidades de cada caso. Debido a que comúnmente las mujeres ingresan a los refugios en compañía de sus hijas e hijos pequeños, quienes representan la mayoría de la población, también debe proporcionárseles atención integral por los efectos de la violencia vivida directa e indirectamente. Por ello, la atención en los refugios se extiende a las niñas y los niños, quienes se consideran en el refugio como personas sujetos de derechos (véase Diagrama IV).

La experiencia demuestra que el trabajo terapéutico apoyado en un enfoque sistémico para atender a la víctima, sus hijas e hijos, puede producir resultados positivos, ya que analiza los factores que aumentan el riesgo de cometer o padecer actos violentos.

El personal del área psicológica se debe coordinar con el personal del mismo nivel jerárquico o superior dentro del refugio y de las dependencias gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil, que convergen con los objetivos del refugio y las necesidades de las víctimas, con el fin de otorgarles atención integral, duradera y efectiva en todos los ámbitos de su vida.

Área jurídica

Es el servicio de orientación legal y, en su caso, representación y acompañamiento jurídico a las víctimas, con el fin de garantizarles su derecho de acceso a la justicia en caso de que se deban llevar a cabo procedimientos o procesos judiciales de carácter administrativo, familiar, civil o penal (véase Diagrama V).

El personal jurídico debe explicar a las víctimas sus derechos y obligaciones con toda claridad y, en caso de ser necesario, gestionar su canalización de manera que puedan usar los servicios jurídicos, así como ejercer sus derechos con plenitud.

Un requisito indispensable es que el personal jurídico conozca la normatividad que tutela los derechos humanos de las mujeres, tanto a nivel federal como local, de acuerdo con la entidad federativa en que se encuentre situado el refugio, así como el marco normativo y la jurisprudencia en materia familiar y penal, este último en lo que refiere a delitos relacionados con los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres; asimismo, que tenga experiencia en litigio. También debe asistir jurídicamente a las víctimas ante los tribunales judiciales u organismos administrativos, cuando corresponda. Asimismo, es importante referir el caso al CAE, CAER o IEAV para su seguimiento.

DIAGRAMA V. Atención jurídica

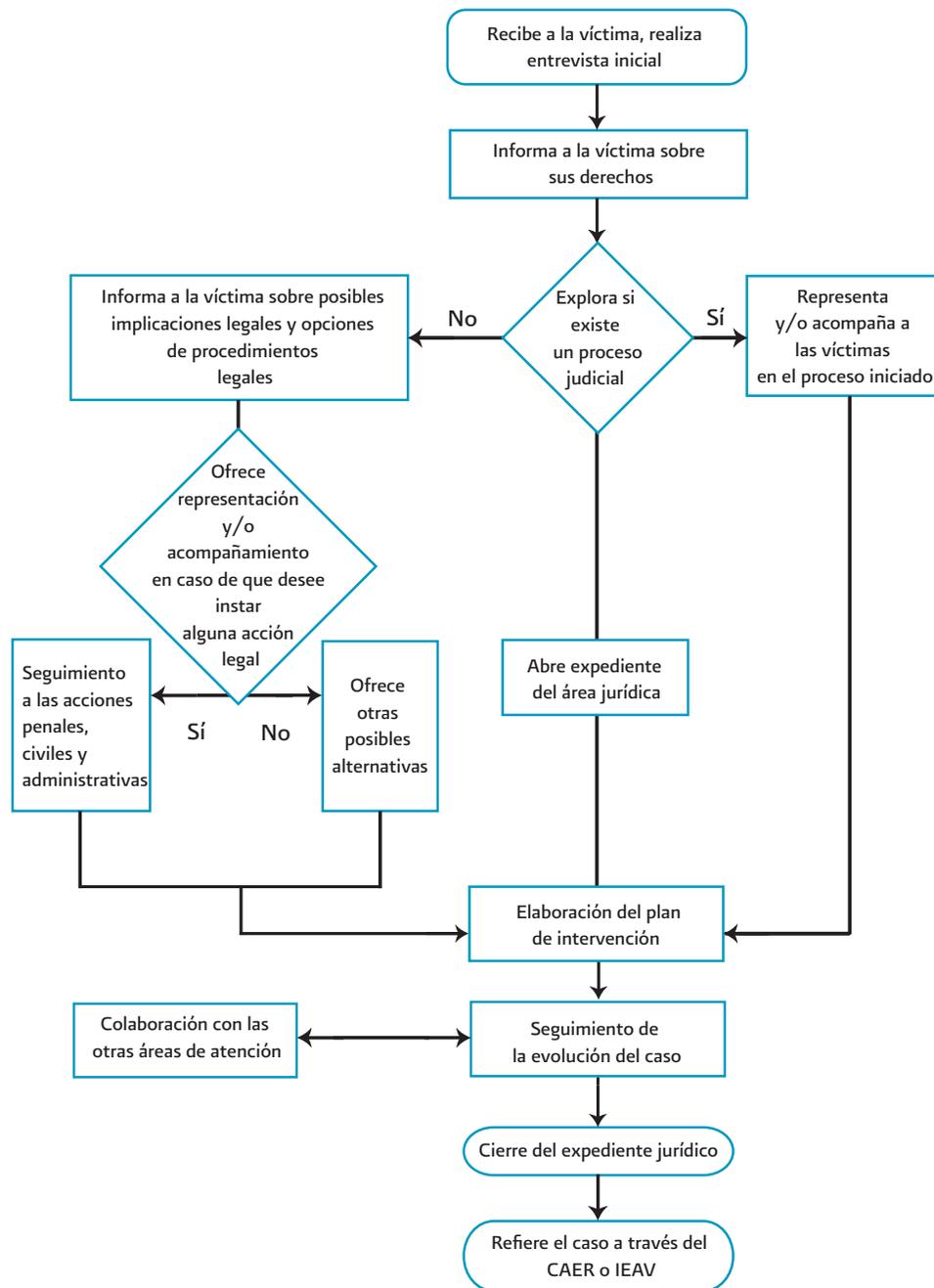
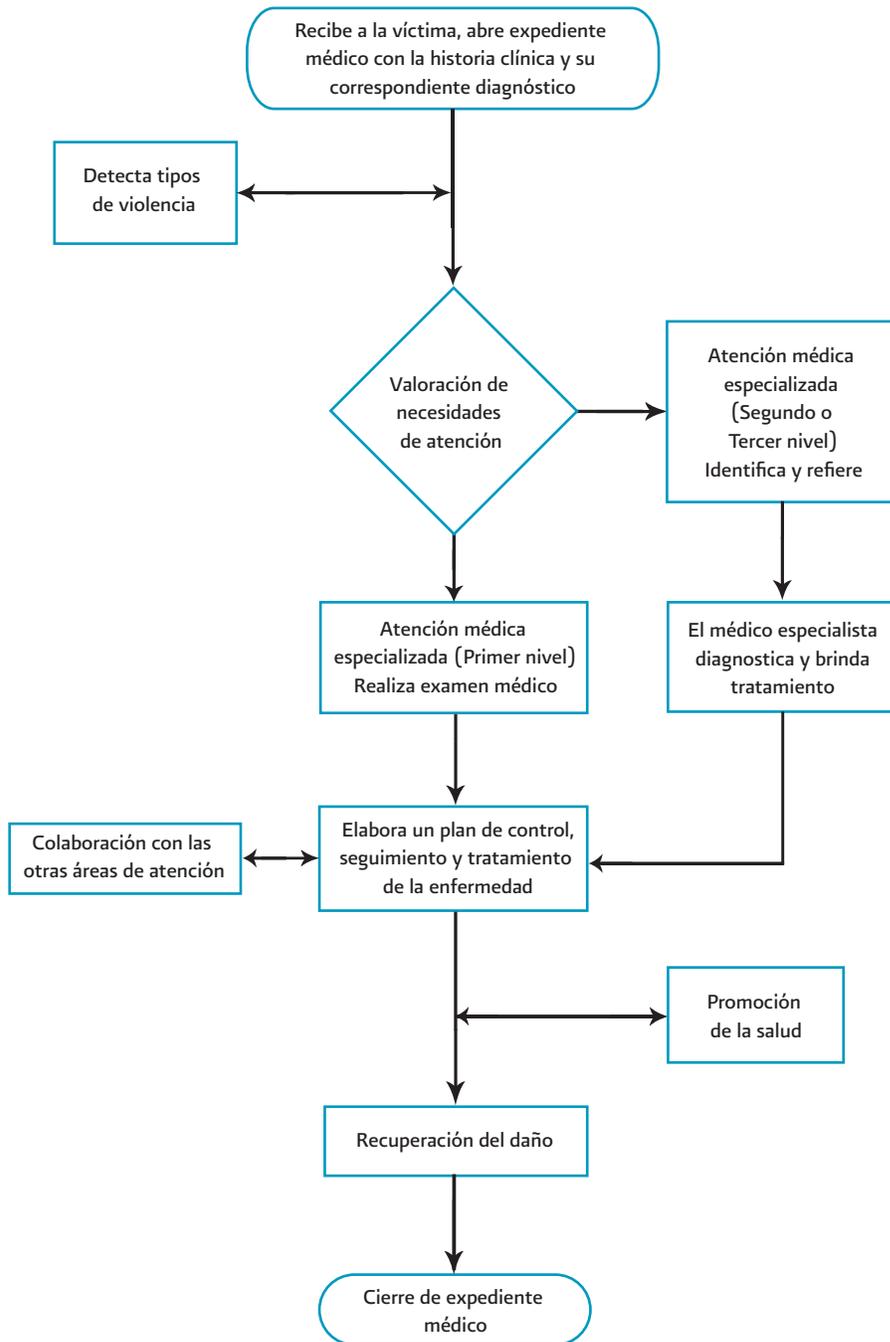


DIAGRAMA VI. Atención médica



Área médica⁵³

Los servicios de salud otorgados en los refugios deben continuar los tratamientos médicos prescritos en las unidades de salud de las que son referidas las mujeres, valorar los daños a la salud que presentan a su ingreso y, en su caso, la atención que se les habrá de proporcionar dentro del propio refugio. Cuando requieran atención médica especializada, el área médica debe identificar al especialista apropiado y referir a la víctima para su atención, mediante la solicitud de una interconsulta (véase Diagrama VI).

La promoción de la salud abarca la prevención, autocuidado y hábitos para una vida saludable. Dado el origen multicultural de las víctimas, éstas pueden solicitar a la Dirección del refugio atención médica alópata, tradicional o ambas cuando así lo requieran. Si bien se debe tomar en cuenta y respetar el sistema de creencias y la cultura de las personas, la atención integral debe ser la preponderante. En este sentido, y por razones de seguridad, deberán evitarse prácticas alternativas de sanación que sustituyan el tratamiento médico o que pongan en riesgo la integridad física de las víctimas en el refugio, tales como: rituales, toma de sustancias que puedan contraponerse al tratamiento, o cualquier otro tipo de práctica que implique engaño o peligro para la víctima.

Para cada víctima atendida, debe abrirse un expediente. En cuanto al seguimiento de la salud de las víctimas, se habrá de observar lo establecido en la NOM 168-SSA1-1998 Del expediente clínico, y la NOM 046-SSA2-2005, Violencia familiar, sexual y contra las mujeres.

Área educativa

Diseña e implementa programas reeducativos integrales no sexistas para las víctimas, sus hijas e hijos, tanto para continuar con su formación escolarizada, como con actividades que les proporcionen conocimientos y habilidades que les faciliten obtener un empleo o el desarrollo de una actividad productiva no estereotipada y competitiva en el mercado de trabajo. El propósito es que, mediante estos conocimientos, puedan incrementar su autonomía y empoderamiento y estén en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada (véase Diagrama VII).

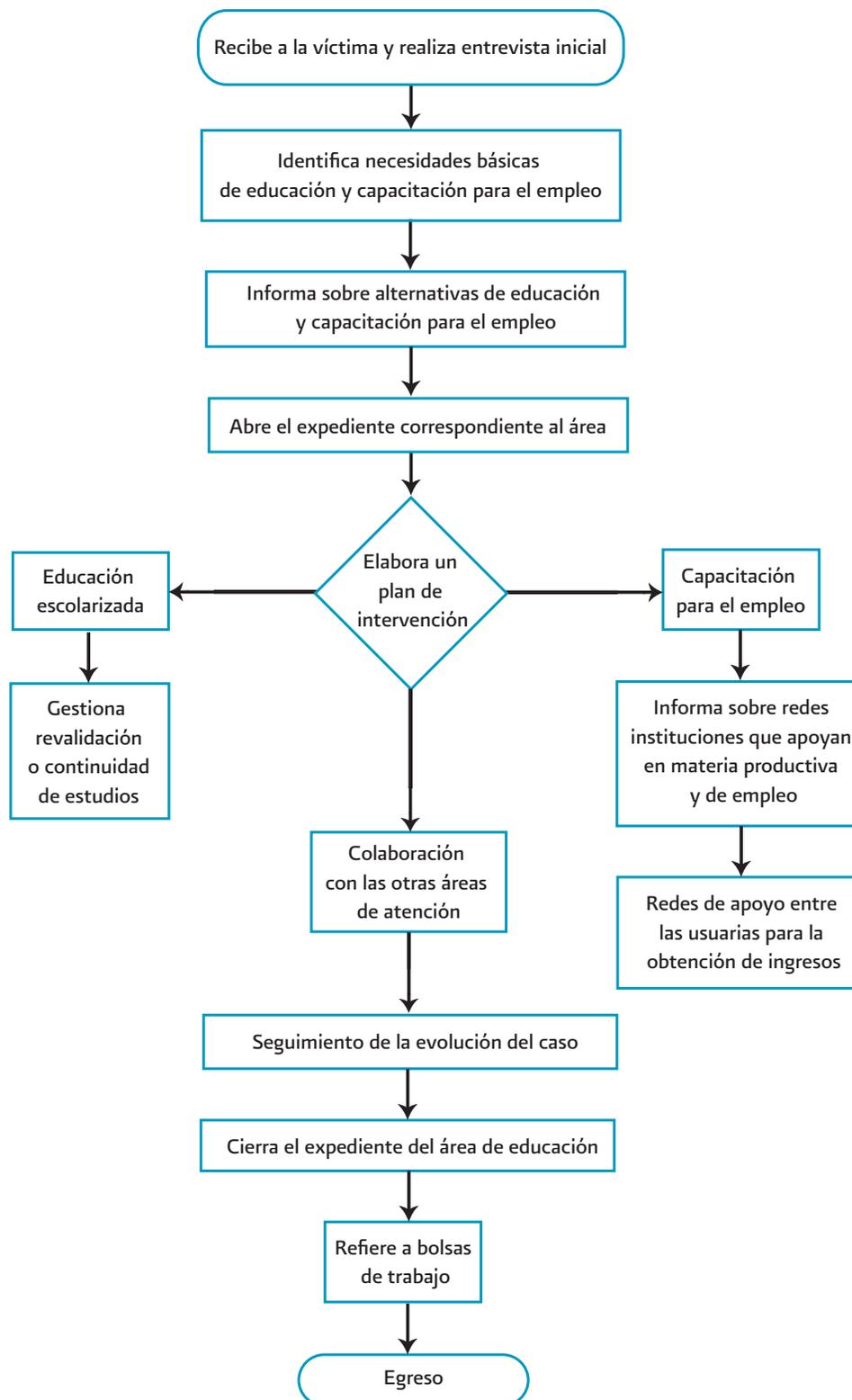
Esta área también proporciona información a las víctimas sobre redes e instituciones que pueden apoyarlas para un proyecto productivo o de empleo, y la constitución de redes de apoyo entre las víctimas. El área educativa se coordina con personal del mismo nivel jerárquico o superior dentro del refugio y de dependencias gubernamentales y OSC, que se vinculan con los objetivos del refugio y las necesidades de las víctimas en este rubro.

Áreas administrativas

Un refugio requiere de personal directivo, administrativo, informático, de seguridad, conductores/as de automóviles e intendencia para organizar el funcionamiento de las áreas de atención especializada. La cantidad de personal varía según la capacidad instalada de atención de los refugios.

⁵³ LA NOM 046 SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención, define la atención médica de la violencia familiar o sexual al "conjunto de servicios de salud que se proporcionan con el fin de promover, proteger y procurar restaurar al grado máximo posible la salud física y mental de las y los usuarios involucrados en situación de violencia familiar y/o sexual. Incluye la promoción de relaciones no violentas, la prevención, la detección y el diagnóstico de las personas que viven esa situación, la evaluación del riesgo en que se encuentra, la promoción, protección y procurar restaurar al grado máximo posible su salud física y mental a través de tratamiento o referencia a instancias especializadas y vigilancia epidemiológica", p. 12.

DIAGRAMA VII. Atención del área educativa



Dirección. Es el área responsable del buen desarrollo, operación y crecimiento del refugio. Su función principal es la coordinación, planificación y ejecución de estrategias para lograr una atención óptima a las víctimas de violencia en el refugio. La Dirección es responsable de la gestión y administración de los recursos financieros para garantizar la permanencia del servicio, así como de supervisar y aprobar la contratación del personal.

El Departamento de Sistematización de la Información depende de la Dirección y trabaja de manera conjunta en la Sistematización de Indicadores de la Red Nacional de Refugios; tiene como función principal la captura y organización de los datos relevantes sobre los casos atendidos en el refugio. Con esta información, se elaboran los indicadores que posibilitan observar la operación del refugio y el perfil de las víctimas atendidas.

La directora se coordina con el personal del refugio y el personal directivo de las dependencias gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil que coinciden con los objetivos del refugio y las necesidades de las víctimas, con el fin de fortalecer y alcanzar los objetivos del refugio para lograr estándares de calidad en la atención.

Administración. Es el área que administra los recursos humanos, materiales y financieros del refugio. Algunas de sus funciones son realizar actividades de control de ingresos y egresos, registros contables, inversión, movimientos bancarios, administración, así como apoyar a las áreas de seguridad e intendencia.

La Administración revisa y supervisa las políticas y reglamentos laborales, así como el pago de salarios. Junto con la Dirección, elabora la propuesta de presupuesto anual y se encarga de obtener las cotizaciones de los requerimientos de la organización en general.

Otra de sus funciones es supervisar el estado y buen uso del inmueble del refugio y de las unidades vehiculares, así como al personal de seguridad, transportación e intendencia. Mantiene una estrecha coordinación con la directora del refugio y el personal especializado con el fin de eficientar los procesos y recursos en beneficio de las mujeres.

Seguridad. Es el personal encargado de realizar acciones preventivas y operativas para garantizar la seguridad de las víctimas y del personal de refugio. Por tanto, debe contar con el entrenamiento necesario para saber cómo actuar en casos de amenaza, contingencia o agresión al refugio.

Entre las responsabilidades de este personal se encuentra controlar la entrada de las personas e impedir que lo hagan por otra vía que no sea la principal; observar los movimientos en las inmediaciones del refugio; asegurar que sus puertas y ventanas exteriores se encuentren cerradas permanentemente; estar en contacto con la unidad de policía más cercana; vigilar el movimiento en las áreas comunes del refugio, así como en la entrada y salida principal a través de un circuito cerrado de televisión.

Conductor/a de vehículos. Es la persona responsable de transportar a las víctimas de manera segura y confidencial, cuando deban recibir alguna asistencia especializada o tengan que realizar una diligencia, entre otras actividades. Apoya también a la coordinación administrativa en gestiones bancarias, de compras y donativos. Tiene a su cargo la supervisión del buen estado del vehículo y de llevar la o las unidades a mantenimiento.

Intendencia. En los refugios, las labores de intendencia se consideran parte del servicio, ya que permite a las víctimas residentes concentrar toda su energía y atención en su proceso de recuperación.

El personal de intendencia se ocupa de asear las oficinas de la Dirección y de los servicios de atención, así como las áreas comunes del refugio. Sólo los espacios designados para las víctimas residentes deben ser atendidos por ellas mismas.

Organización administrativa

Enseguida se enuncian algunos aspectos básicos de la organización administrativa, sin que con ello se agote la posibilidad de enriquecer cada uno de los rubros conforme a las necesidades de cada refugio.

Manual de procedimientos.⁵⁴ Contiene la descripción de las actividades que se realizan en el refugio de acuerdo con cada unidad administrativa y se especifican sus funciones, responsabilidades y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones, documentos necesarios o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades en el refugio.

Cada refugio debe tener un manual de procedimientos y difundirlo entre su personal para que conozcan sus funciones. Su propósito es guiar cada una de las etapas de intervención, desde la solicitud de ingreso, aceptación, permanencia y egreso, así como la atención de cada una de las áreas especializadas.

Reglamentos para el funcionamiento interno. Los reglamentos ayudan a mantener el orden, garantizar una convivencia armónica, la eficiente operación del refugio y la seguridad de las víctimas. Consisten en una descripción de los derechos, compromisos y responsabilidades de las mujeres víctimas, sus hijas e hijos, y del personal que brinda atención en el refugio.

Es necesario que el personal directivo del refugio se asegure de que las víctimas y el personal conozcan y acepten el reglamento, en el entendido de que, desde el momento en que se establece un vínculo con el refugio, se aceptan las reglas que lo rigen. Dicho reglamento debe ser realizado de manera específica en cada refugio, considerando los siguientes aspectos.

Del personal

- Trato hacia las víctimas (respeto a sus decisiones, amabilidad y tolerancia).
- Uso de la información del refugio (acceso reservado y confidencialidad absoluta).
- Estilo de vida saludable (no fumar ni ingerir bebidas alcohólicas o drogas dentro del refugio).
- Conocimiento y aplicación de sus funciones y responsabilidades según lo establecido en el manual de operación.
- Trabajo en equipo (asistencia a las juntas, relación con sus compañeras/os de trabajo, participación en tareas colectivas).
- Solución de conflictos de manera pacífica tanto entre compañeras como con usuarias.
- Capacitación en perspectiva de género y derechos humanos.
- Participación en el cumplimiento del reglamento interno del refugio.
- Respeto a las medidas de seguridad.

⁵⁴ Cfr. *Herramientas básicas para la construcción de un modelo de atención integral en refugios para mujeres que viven violencia y riesgo.*

De las víctimas

- Trato hacia el personal del refugio (respeto y amabilidad).
- Confidencialidad de la ubicación e información del refugio conforme a la carta de confidencialidad firmada al ingreso.
- Libertad de expresión y respeto a su ideología.
- Cuidado del inmueble, así como de las áreas y objetos comunes.
- Estilo de vida saludable (no fumar ni ingerir bebidas alcohólicas o drogas dentro del refugio).
- Cuidado de sus hijas e hijos que viven con ellas en el refugio.
- Salidas transitorias del refugio (servicio médico, empleo, trámite, etcétera).
- Resguardo de objetos personales y de valor.
- Capacitación.
- Continuidad de estudios de sus hijas e hijos.
- Hábitos de aseo.
- Supervisión de tareas y actividades recreativas.
- Respeto a las medidas de seguridad.
- Participación en el cumplimiento del reglamento interno del refugio.

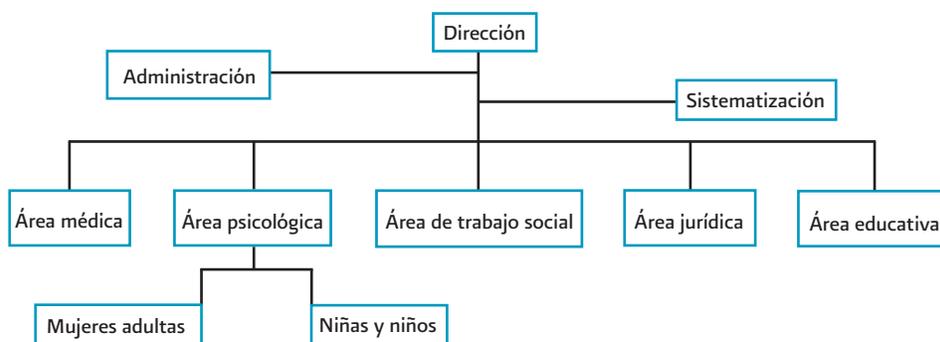
De las hijas e hijos

- Convivencia infantil
- Continuidad de estudios
- Hábitos de aseo
- Estilo de vida saludable
- Cuidado del inmueble, así como de las áreas y objetos comunes
- Respeto a las medidas de seguridad

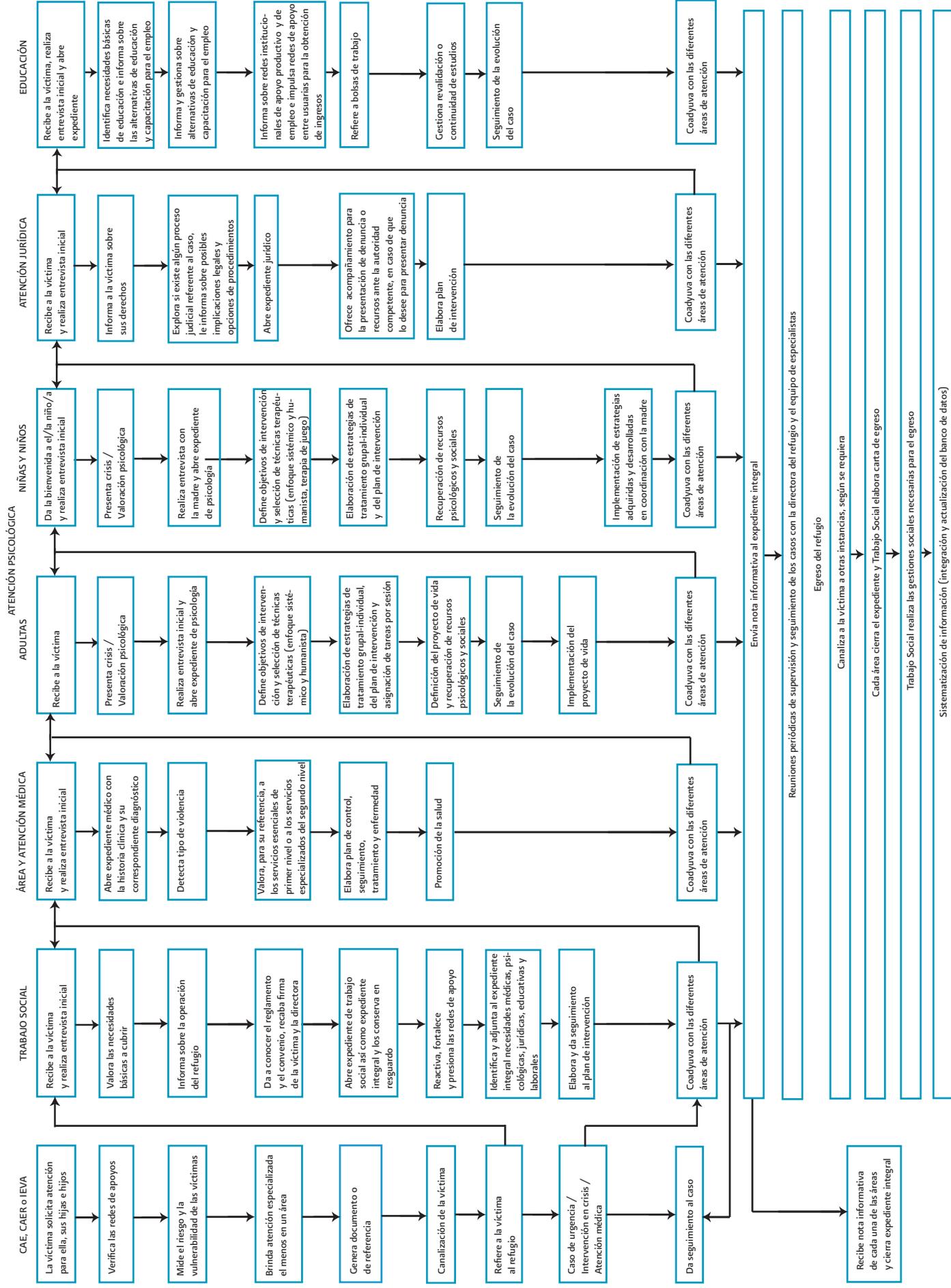
El bienestar de las y los niños dentro del refugio debe ser una responsabilidad compartida entre sus madres y el personal del refugio.

Organigrama del refugio. Los organigramas muestran la estructura formal de las áreas, quiénes las dirigen, cuáles son sus relaciones jerárquicas y las atribuciones y responsabilidades del personal que participa en la operación del refugio (véase Organigrama I).

ORGANIGRAMA I. Estructura del refugio



ORGANIGRAMA II. Áreas de atención especializadas



El personal de las áreas de atención especializada se coordina con sus colegas de trabajo del mismo nivel jerárquico o superior y con personal de dependencias gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil que convergen con los objetivos del refugio y las necesidades de las víctimas, con el fin de brindar una atención integral de calidad y trabajo coordinado en beneficio de las mujeres (véase Organigrama II. Áreas de atención especializadas).

Registro de casos. Es el conjunto de datos que permiten conocer el perfil de la usuaria y los servicios que le otorga el refugio, así como la operación de las instalaciones, con el fin de retroalimentar y optimizar el servicio. Se compone de dos apartados:

Casos atendidos. Es un registro que contiene información de la cédula personal de la víctima, variables sociodemográficas, del expediente de cada una de las áreas especializadas, de los servicios otorgados, del seguimiento a los casos, etcétera.

Información sobre operación. Es un registro de los recursos recibidos y su destino, distinguidos por programa e institución otorgante, además de los gastos de operación, entre otros. Los rubros del registro pueden variar de acuerdo con las necesidades particulares de las dependencias y de los refugios. No obstante, la información mínima que habrá de incluir el registro es: variables sociodemográficas de las usuarias, operación del refugio, percepción de ingresos y otros aspectos que contribuyan al seguimiento y supervisión de la operación.

El contenido de los formatos para recabar la información se establecerán por acuerdo entre los refugios y las instituciones que proporcionen los recursos.

Protección y seguridad

El inmueble del refugio debe garantizar la protección y seguridad de las usuarias y del personal, estar convenientemente resguardado y tener un programa para emergencias y desastres, basado en la normatividad establecida por las unidades de protección civil de las entidades federativas o municipios.

Entre otras medidas que determina la normatividad de protección civil está la colocación de simbología que indique las salidas de emergencia y la ubicación de extintores, y que el inmueble tenga escaleras con barandales así como diversos dispositivos.

Aspecto decisivo para garantizar la seguridad del refugio es preservar su ubicación como un dato confidencial y que las usuarias asuman el compromiso de no divulgarlo. Para ello, habrán de controlarse las llamadas telefónicas, restringirse las visitas y garantizar el acompañamiento a las víctimas cuando tengan que realizar gestiones fuera del refugio.

Además de cumplir con las disposiciones internas, de seguridad, vecinales y comunales, un 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 el enfoque de derechos humanos.
- Circuito cerrado en la puerta de acceso.
- Sistema de alarma contra incendios e intrusión.

- Cámaras de seguridad en áreas comunes del refugio.
- Puertas al interior con seguro de emergencia.
- Puerta de entrada con ojo mágico.
- Sistema de audio y video de vigilancia.
- Protecciones de herrería en ventanas y puertas exteriores.
- Bardas de dos metros de altura como mínimo y los dispositivos que se consideren necesarios para reforzar la seguridad.

Plan de seguridad⁵⁵

Cada refugio contará con un plan de seguridad que evite a las víctimas problemas adicionales. Comprende la evaluación individual de riesgo de cada caso y el grado de peligrosidad de los agresores.

El plan de seguridad es elaborado por un equipo del refugio en coordinación con la víctima, tomando en consideración su voluntad y necesidades específicas. Se trata de un proceso continuo durante la estadía de la víctima en el refugio, que se utiliza especialmente en situaciones de alto riesgo, por ejemplo, al iniciarse procesos legales, en citatorios o en otras condiciones que conllevan un grado de riesgo. En todos los casos habrá de estudiarse y ponerse a prueba una ruta crítica para los traslados que las víctimas deban realizar.

Por otra parte, es necesario conocer y evaluar los siguientes aspectos:⁵⁶

- *La estabilidad emocional y los recursos personales con que cuenta la víctima, que le permitan afrontar el estrés y la violencia, así como su seguridad y la de sus hijas e hijos.* Se requiere indagar sobre la forma en que la víctima resuelve sus dificultades y cómo ha logrado superar otros momentos de crisis.
- *Las redes de apoyo para un plan de emergencia.* Son las personas adultas -amistades o personas conocidas- en quienes la víctima confía y que podrían apoyarla en una situación de huida, préstamo de dinero o para contarle sus problemas.
- *Los problemas concomitantes.* Aquí se incluye, por ejemplo, si es responsable de integrantes de la familia con alguna discapacidad, si tiene problemas económicos o si sufre de enfermedades crónicas que obstaculizan la toma de decisiones.
- *Priorizar los problemas* de cada caso de acuerdo con el nivel de riesgo.
- *El riesgo de maltrato a las hijas e hijos.* Preguntar abiertamente por la agresión física, sexual o emocional hacia las hijas e hijos, por parte del agresor y también de la mujer, de otros integrantes de la familia o del resto de la red de apoyo.
- *La peligrosidad del agresor.* Es importante evaluar el tipo y la reincidencia de maltrato, así como el intento de homicidio. El conocimiento de las víctimas sobre si el agresor ha estado en la cárcel, es adicto a las drogas o alcohol, tiene acceso a armas, delinque o si tiene vínculos con militares o policías.
- *Las situaciones especiales de alto riesgo.* Por ejemplo, si la víctima ha presentado una denuncia por el maltrato, está embarazada, tiene un hijo recién nacido o está en proceso de divorcio.

⁵⁵ Cfr. *Modelo único de atención de la violencia contra las mujeres: Diseño de un centro de refugio para mujeres víctimas de violencia*, Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, México, 2008, pp. 56-59.

⁵⁶ *Op. cit.*, p. 137.

Recursos humanos y materiales

Personal

El personal directivo y operativo de los refugios debe cubrir los siguientes perfiles:

Personal directivo

- Estudios profesionales de licenciatura, experiencia y/o trayectoria en el tema.
- Amplio conocimiento en género, derechos humanos y violencia contra las mujeres.
- Experiencia mínima de dos años en la operación de un refugio.
- Conocimientos en psicología, procesos y procedimientos jurídicos relacionados con el acceso de las mujeres a la justicia.
- Habilidad para gestionar recursos financieros y humanos, así como para la realización de proyectos y programas.
- Capacidad de liderazgo democrático y gerencial (resolución de conflictos, trabajo en equipo).
- Manejo de paquetería office (Word, Excel, PowerPoint) y de Internet Explorer.
- Sexo: mujer.

Personal especializado

- El personal que proporciona atención psicológica, jurídica y médica debe ser titulado y contar con cédula profesional. Todo el personal de las áreas especializadas debe recibir terapia de apoyo y contención y llevar a cabo la supervisión de casos por otros especialistas. En todos los casos, las y los especialistas habrán de tener formación en perspectiva de género y derechos humanos de las mujeres.
- Las enfermeras o curanderas tradicionales deben acreditar sus estudios técnicos con documentos oficiales.
- Experiencia mínima de dos años en el tema.
- Conocimientos en medicina, psicología, procesos y procedimientos jurídicos relacionados con el acceso a la justicia de las mujeres.
- Manejo de paquetería office (Word, Excel, PowerPoint e Internet Explorer).
- Sexo: preferentemente mujer.

En ningún caso pueden laborar personas sancionadas alguna vez por ejercer violencia contra las mujeres o maltrato a niños y niñas.

Infraestructura

El buen funcionamiento del refugio requiere de un conjunto de requisitos materiales y funcionales específicos del inmueble, como agua potable, gas, electricidad, aire acondicionado (si se requiere), línea telefónica, fax y servicio de internet, drenaje, cisterna y otros que garanticen el bienestar de las usuarias durante su estancia.

El inmueble puede ser propio o estar en régimen de comodato o arrendado y ubicarse en una zona que facilite la entrada de los servicios de emergencia que las víctimas puedan necesitar.

Instalaciones óptimas y equipamiento:

- Una oficina para la Dirección y para cada Área de atención, con mobiliario y equipo de cómputo para cada una.
- Una habitación por familia.

- Un baño completo por cada tres habitaciones.
- Cocina equipada.
- Comedor.
- Baños para el personal.
- Caseta o espacio de seguridad.
- 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.
- Espacio para lavado y secado de ropa.
- Adecuación de espacios e instalaciones para personas con discapacidad motriz.
- Espacios independientes para blancos, artículos de limpieza y alimentos.
- Espacio de ropería /o guardarropa para las familias.
- Conexión telefónica y de internet.
- Automóvil para el traslado de víctimas.
- Equipo de audio y televisión.

Glosario

Abuso sexual. Modalidad de la violencia sexual contra las mujeres, niñas y niños. Consiste en la imposición de un acto sexual, erótico o erótico-sexual, sin el propósito de llegar a la cópula, o forzar a una persona a observar o ejecutar un acto sexual.⁵⁷

Agresor/a. La Ley General de Acceso lo define como la persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres

Albergue. Establecimiento que otorga servicios y apoyos a personas en condiciones de vulnerabilidad para que puedan integrarse socialmente a través de una actividad productiva sin establecer una dependencia institucional permanente.⁵⁸

Ámbito privado. Espacio vinculado a la familia donde las mujeres tienen un papel protagónico, aunque poco valorado socialmente.

Ámbito público. Espacio que se relaciona con la producción y la política; lugar donde se definen las estructuras socioeconómicas y tradicionalmente masculino.

⁵⁷ Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de género*, p. 11.

⁵⁸ Según la Norma Oficial de Asistencia Social.

Atención médica especializada. Servicios médico-quirúrgicos, psicológicos, farmacéuticos y hospitalarios para la detección, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de mujeres víctimas de violencia. Las fases de atención pueden variar según el tipo y magnitud de la agresión sufrida y la valoración clínica integral de cada caso en particular.

Autonomía. Capacidad de los individuos y de los pueblos de gobernarse o determinarse a sí mismos. Es un estado de independencia y libertad que dota a cada individuo de sus propias normas o criterios internos de decisión y actuación.

Autonomía femenina. Capacidad de realizar actividades y tomar decisiones sin requerir del consentimiento de otras personas, especialmente de una autoridad familiar masculina, como esposo, padre, hijos o hermanos mayores.⁵⁹

Casa de emergencia. Centros que prestan protección a las mujeres víctimas de violencia de género, sus hijas e hijos. La acogida es inmediata y de corta estancia -de dos a tres días, según sea el caso-, mientras se estudia su situación y se localiza a su red social de apoyo o se planea su ingreso a un refugio. Cuentan con personal especializado multidisciplinario para dar atención durante las 24 horas los 365 días del año.

Casa de transición. 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.

Derechos humanos de las mujeres. Los derechos humanos son atributos que forman parte de la dignidad humana y se han convertido en derechos porque han sido incorporados a ordenamientos jurídicos nacionales e internacionales. Constituyen prerrogativas de la persona que el Estado tiene la obligación de proteger.⁶⁰ En México, el capítulo de las garantías individuales de la Constitución reconoce que toda persona, independientemente de su sexo, religión, opinión política o cualquier otra circunstancia, tiene derechos fundamentales.

Los derechos humanos no caducan, son universales, indivisibles, interdependientes. Aun cuando son aplicables a todos los seres humanos sin distinción alguno, por diversos factores las mujeres han sido discriminadas de su reconocimiento y goce. Por ello, se habla de derechos humanos de las mujeres, para destacar que aún existe una brecha entre la ley y el ejercicio de los derechos. Hablar de la especificidad de los derechos de las mujeres no supone reconocer distintos derechos de los que tienen los hombres, sino de subrayar las condiciones necesarias para ejercerlos en igualdad.

Se refiere a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés), la Convención sobre los Derechos de la Niñez (CDN), la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará) y otros instrumentos internacionales en la materia.⁶¹

⁵⁹ Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de género*, p. 23.

⁶⁰ Ligia Galvis, *Comprensión de los derechos humanos. Una visión para el siglo XXI*, Bogotá, 2005, 396 pp.

⁶¹ *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia*, artículo 5, fracción VIII.

Desigualdad de género. Distancia o asimetría social entre mujeres y hombres. Históricamente, las mujeres han estado relegadas a la esfera privada, lo que ha limitado su acceso a los recursos, a los cargos de decisión, a un empleo remunerado equitativo, y a que sean tratadas de forma discriminatoria, entre otros efectos.⁶² La desigualdad de género se expresa en indicadores económicos, sociales y políticos.

Discapacidad. Deficiencias de tipo físico, mental o sensorial, de naturaleza permanente o temporal, que limitan la capacidad para realizar una o más actividades de la vida diaria y que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

Discriminación contra las mujeres. Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (CEDAW, 1979, artículo I).

División sexual del trabajo. Se origina y justifica en la diferencia sexual de mujeres y hombres (biológica y reproductiva). Alude a la atribución diferencial y convencional de las capacidades y destrezas de mujeres y hombres y, consecuentemente, a la distribución de distintas tareas y responsabilidades en la vida social. Por ejemplo, suele asignarse al hombre el rol de “proveedor” de familia y a la mujer el de “reproductora”, responsable del hogar y la crianza de los hijos.⁶³

Empoderamiento de las mujeres. Es un proceso en que las mujeres transitan de una situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión, a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, que se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.⁶⁴

Estereotipos. Creencias sobre colectivos humanos que se construyen y comparten en y entre grupos dentro de una cultura determinada. Los estereotipos sólo llegan a ser sociales cuando son compartidos por un gran número de personas dentro de grupos o entidades sociales, por ejemplo, comunidad, sociedad, país. Se trata de definiciones simplistas usadas para discriminar a las personas a partir de convencionalismos que no toman en cuenta sus características, capacidades y sentimientos de manera analítica.⁶⁵

Feminismo. Movimiento que busca la emancipación de la mujer en su sentido pleno y no únicamente como adquirente de derechos, como en el sufragismo. Más que hablar de un movimiento feminista, se trata de un amplio conjunto de grupos y expresiones sociales y teóricas que, desde distintas posturas políticas, luchan por erradicar la discriminación y la desigualdad de las mujeres.⁶⁶

Hogar. Un grupo de personas con relaciones de parentesco o sin ellas, que comparten la residencia y el consumo.⁶⁷

⁶² Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de género*, p. 50.

⁶³ Instituto Nacional de las Mujeres, *ABC de género en la Administración Pública*, .

⁶⁴ Instituto Nacional de las Mujeres, “Glosario”, en *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. ¡Conócela!*, 2007.

⁶⁵ Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de género*, p. 61.

⁶⁶ *Ibid.*, p. 66.

⁶⁷ *Op. cit.*, p. 72.

Hostigamiento sexual. Toda acción o comportamiento dirigido a manipular, coaccionar o chantajear a personas del sexo opuesto o del mismo sexo para obligarlas a aceptar proposiciones de tipo sexual. El hostigamiento sexual es ofensivo, incómodo o humillante y atenta contra la dignidad de las personas. Se presenta con recurrencia en el ámbito laboral y educativo, y suele afectar más a las mujeres. Sus principales consecuencias se reflejan en un bajo desempeño laboral y educativo, entre otras. Los hombres también pueden padecerlo y, por supuesto, tienen el mismo derecho que las mujeres a la protección de su dignidad.⁶⁸

Medicina tradicional. Es la suma total de conocimientos, habilidades y prácticas basados en teorías, creencias y experiencias oriundas de culturas diferentes, y usadas para el mantenimiento de un buen estado de la salud, así como en la prevención, diagnóstico o tratamiento de enfermedades físicas o mentales.⁶⁹

Perspectiva de género. Visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género, como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el sexo. Promueve la igualdad entre los sexos a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde mujeres y hombres tengan el mismo valor, igualdad de derechos y oportunidades para el uso de recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.⁷⁰

Plan de seguridad. Conjunto de acciones orientadas a prevenir un evento de violencia y/o a asegurar la integridad de la víctima y la de sus hijas e hijos.

Redes de apoyo.⁷¹ Conjunto de relaciones interpersonales que hace posible la vinculación con personas del entorno y permiten mantener o mejorar su bienestar material, físico y emocional.⁷²

Refugio. Espacio confidencial, seguro, temporal y gratuito, donde se prestan servicios especializados y atención integral a las víctimas de violencia (mujeres, sus hijas e hijos). Éstas pueden permanecer por tres meses, menos o más tiempo según las necesidades del caso. Su estadía tiene el propósito de que se recuperen y equilibren su estado emocional para que tomen decisiones.

Los servicios de un refugio comprenden servicios de carácter psicológico, educativo, médico, legal y de trabajo social, protección, hospedaje, alimentación, vestido y calzado, durante las 24 horas los 365 días del año, con personal profesional que se asegura de que el ingreso, permanencia y egreso de la víctima se provean con absoluto respeto a su voluntad y dignidad.

Roles de género. Son conductas estereotipadas que pueden modificarse puesto que son tareas o actividades que se tiene la expectativa que realice una persona por el sexo al que pertenece. Por ejemplo, tradicionalmente se ha asignado a los hombres roles de políticos, mecánicos, jefes, etc., es decir, roles

⁶⁸ *Ibid*, p. 74.

⁶⁹ <http://www.who.int>. Consultado en línea el 7 de junio de 2010.

⁷⁰ *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia*, artículo 5, fracción IX.

⁷¹ Margarita Cuillé Tamayo, Nallely Bucio Vázquez y María del Pilar Vallejo, *Modelo de referencia de casos a refugios para mujeres y sus hijas e hijos que viven en situación de riesgo por violencia familiar*, Red Nacional de Refugios, p. 24.

⁷² José Miguel Guzmán, Sandra Huenchuan y Verónica Montes de Oca, *Redes de apoyo social de las personas mayores: Marco conceptual*, Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía/ Cooperazione Italiana/Fondo de Población de las Naciones Unidas, Santiago de Chile, 2003, 298 pp.

productivos; y a las mujeres roles reproductivos, que son los relacionados con las actividades que desarrollan como amas de casa, por ejemplo, maestras, enfermeras, etcétera.⁷³

Servicios médicos especializados. Unidades médicas ubicadas dentro de clínicas u hospitales o en centros dedicados a la atención exclusiva de las mujeres, en particular en lo referente a la atención a la violencia familiar, sexual y contra las mujeres.

Cuentan con personal especializado en la atención a mujeres víctimas de violencia, de psicología, enfermería y trabajo social y un sistema ágil de referencia y contrarreferencia a otras unidades de salud que ofrezcan otras especialidades. Mantienen un vínculo estrecho con unidades de procuración de justicia y una red de instituciones y organizaciones y refugios para que las mujeres reciban una atención integral.

Sexo. Alude a las diferencias y características biológicas, anatómicas, fisiológicas y cromosómicas de los seres humanos que los distinguen como hombres y mujeres.

Sistema patriarcal. Término utilizado para definir la ideología y estructuras institucionales que mantienen la opresión de las mujeres. Es un sistema que se origina en la familia dominada por el padre, estructura que a su vez se reproduce en todo el orden social y es sostenida por las instituciones de la sociedad política y civil. Parte de la función de esas estructuras es promover el consenso para mantener ese orden social, económico, cultural, religioso y político, que determina que el grupo de las mujeres siempre está subordinado al de los hombres.⁷⁴

Tráfico ilícito de migrantes. Actividad que tiene por fin facilitar el cruce de personas a través de las fronteras sin cumplir los requisitos legales o administrativos y de la cual se obtiene, directa o indirectamente, un beneficio financiero o de otra índole. El tráfico de personas tiene como propósito traspasar fronteras por medio de un pago hecho por la persona migrante, quien establece un contacto directo con el traficante. La relación entre migrante y traficante termina una vez cumplido el traslado; en su mayoría se trata de hombres. En general se trata de un traslado con un alto riesgo para la vida y la salud física de las y los migrantes.

Trata de personas. Se define así a la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, como el rapto, fraude, engaño, abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluye, la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, trabajos o servicios forzados, esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos.

La trata ocurre mediante un engaño, coerción o amenaza; puede suceder tanto al interior de un país o bien en el ámbito internacional. La relación entre víctima y tratante se prolonga durante la explotación, y las principales víctimas son mujeres, niñas y niños.

⁷³ *Glosario de género*, p. 115.

⁷⁴ Basado en Alda Facio, *Género y derecho: Conceptos básicos de la teoría de género: feminismo*, ILANUD, Costa Rica, 1992, 132 pp.

Víctima. La mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia.⁷⁵

Víctima indirecta. Integrantes del grupo familiar que son testigos de la violencia de género que se inflige contra sus madres, hermanas y otras mujeres de su familia; por ejemplo, las hijas e hijos.

Violación. Suele definirse como la penetración sexual por la fuerza en el cuerpo de una persona. Algunos códigos se refieren solamente al pene y al orificio vaginal; otros a cualquier instrumento y orificio del cuerpo.⁷⁶

Violencia contra las mujeres. 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.⁷⁷

Violencia de género. Formas de violencia basadas en las diferencias adscritas socialmente a las mujeres y los hombres, lo que implica que la violencia de género no tiene como únicos blancos a las mujeres o las niñas, sino también a los hombres, niños y minorías sexuales. Por ello, los ejercicios violentos de poder hacia las personas sustentados en la identidad de género o en su orientación sexual se clasifican como violencia de género.⁷⁸

Violencia económica. Conforme a la Ley General de Acceso es: “[...] toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral”.⁷⁹

Violencia familiar. Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.⁸⁰

Violencia feminicida. Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado y culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres.⁸¹

Violencia física. De acuerdo con la Ley General de Acceso es “[...] cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas”.⁸²

⁷⁵ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia, artículo 5, fracción VI.

⁷⁶ Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de género*, p. 130.

⁷⁷ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia, artículo 5, fracción IV.

⁷⁸ Kristin Valasek, *Security Sector, Reform and Gender*, Génova, Geneva Centre for the Democratic Control of Armed Forces / Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa / Office for Democratic Institutions and Human Rights / United Nations International Research and Training Institute, p. 9.

⁷⁹ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia, artículo 6, fracción IV.

⁸⁰ *Op. cit.*, artículo 7.

⁸¹ *Loc. cit.*, artículo 21.

⁸² *Loc. cit.*, artículo 6, fracción II.

Violencia laboral. De acuerdo con la Ley General de Acceso “[...] es la negativa ilegal a contratar a la víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación y todo tipo de discriminación por condición de género”.⁸³

Violencia patrimonial. De acuerdo con la Ley General de Acceso es “[...] cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima”.⁸⁴

Violencia psicológica. De acuerdo con la Ley General de Acceso es “[...] cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio”.⁸⁵

Violencia sexual. De acuerdo con la Ley General de Acceso es “[...] cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que, por tanto, atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto”.⁸⁶

⁸³ *Op. cit.*, artículo 10.

⁸⁴ *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia*, artículo 6, fracción III.

⁸⁵ *Op. cit.*, artículo 6, fracción I.

⁸⁶ *Loc. cit.*, artículo 8, fracción V.

Apéndice

EXPEDIENTE INTEGRAL
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Fecha _____ Folio _____

DATOS PERSONALES

Nombre _____

Domicilio _____

Fecha de nacimiento (día/mes/año) _____ Edad _____

Estado conyugal _____ Nacionalidad _____ Escolaridad _____

Hijos/as Sí No Núm. _____

Sexo y edades de cada hijo/a

sexo	mujer <input type="radio"/>	hombre <input type="radio"/>	edad _____
sexo	mujer <input type="radio"/>	hombre <input type="radio"/>	edad _____
sexo	mujer <input type="radio"/>	hombre <input type="radio"/>	edad _____
sexo	mujer <input type="radio"/>	hombre <input type="radio"/>	edad _____
sexo	mujer <input type="radio"/>	hombre <input type="radio"/>	edad _____
sexo	mujer <input type="radio"/>	hombre <input type="radio"/>	edad _____
sexo	mujer <input type="radio"/>	hombre <input type="radio"/>	edad _____
sexo	mujer <input type="radio"/>	hombre <input type="radio"/>	edad _____

REDES DE APOYO

Cuenta con el apoyo de alguien Sí No

Nombre/s _____ Relación _____

Domicilio _____

Tipo de apoyo

Emocional Económico Alojamiento Cuidado de las/los hijas/os

Otro Especificar _____

EXPEDIENTE INTEGRAL INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

GUÍA DE RIESGO Y SEGURIDAD

Valoración previa

Consumo de alcohol, estupefacientes y/o medicamentos controlados Sí No

Pensamiento suicidas Sí No

Intentos previos de suicidio Sí No Número de veces _____

Presencia de violencia física Sí No

Cortadas	<input type="radio"/>	Quemaduras	<input type="radio"/>	Cicatrices	<input type="radio"/>
Hematomas	<input type="radio"/>	Fracturas	<input type="radio"/>	Violencia mutua	<input type="radio"/>
Otros	<input type="radio"/>	Explique	_____		

Ha sido hospitalizada anteriormente por las lesiones inferidas Sí No Cuánto tiempo _____

Requiere de hospitalización Sí No

Tiene redes de apoyo Sí No

Incomunicación (aislamiento) Sí No

Por decisión propia u obligada Propia Obligada

Privación de la libertad por parte del agresor Sí No

Es vigilada o espiada por el agresor Sí No

Ha recibido amenazas de muerte Sí No

Ha recibido amenazas de daños contra su integridad física Sí No

Lugar de residencia de la usuaria

a) Vive con el agresor Sí No

b) Vive con la familia del agresor Sí No

c) Vive cerca del agresor Sí No

d) Se encuentra en situación de calle Sí No

e) Coincide con el agresor en: Trabajo Escuela Comunidad Otro _____

Documentación complementaria

a. Oficio de referencia.

b. Convenio de ingreso y reglamento interno firmados por la víctima.

c. Cédula personal (una por cada integrante de la familia).

d. Informes técnicos que reflejen la situación personal de la víctima, su evolución y el pronóstico de cada una de las áreas de atención especializada.

e. Plan individual de actuación.

f. Documento técnico de planificación y evaluación de los servicios recibidos.

g. Carta de egreso.

h. Otros documentos de interés.

Bibliografía

Arias Díaz, Dulce Fernanda, *Modelo de atención infantil*, Fundación Mujer Contemporánea/Indesol, Aguascalientes, s/a, 68 pp.

Banco Interamericano de Desarrollo-Unidad de la Mujer en el Desarrollo, *Refugios para mujeres en situación de violencia doméstica, Violencia doméstica: intervenciones para su prevención y tratamiento*, BID, Estados Unidos de América, 2001, 17 pp.

Castro, Roberto, *Violencia contra mujeres embarazadas. Tres estudios sociológicos*, Centro Regional de Investigación Multidisciplinarias, UNAM, México, 2004, 427 pp.

Facio, Alda, *Cuando el género suena: cambios trae. Metodología para el análisis de género del fenómeno legal*, Programa Mujer, justicia y género ILANUD, Costa Rica, s/ editor, 1992, 132 pp.

Guillé, Margarita, Nallely Bucio y Pilar Vallejo, *Modelo de referencia de casos a refugios para mujeres y sus hijas e hijos que viven en situación de riesgo por violencia familiar*, DGIDS/Mujeres Cambiando Paradigmas/Red Nacional de Refugios, México, 2007, 210 pp.

- Guillé, Margarita, Pilar Vallejo y Nallely Bucio, *Modelo de referencia de casos de violencia de género para el estado de Guerrero*, Secretaría de la Mujer de Guerrero/Mujeres cambiando paradigmas/Red Nacional de Refugios, México, 2008, 143 pp.
- Guillé, Margarita, y Beleguá López, *Modelo de actuación de la Red Nacional de Refugios*, INDESOL/Mujeres cambiando Paradigmas/Red Nacional de Refugios, México, 2009, 270 pp.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, *Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2006*, INEGI, México, 2007, 149 pp.
- Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, *Modelo único de atención de la violencia contra las mujeres: diseño de un centro de refugio para mujeres víctimas de violencia*, México, 2008, 130 pp.
- Instituto Nacional de las Mujeres, *Refugios para mujeres, hijos e hijas en situación de violencia familiar extrema. Elementos a considerar para su creación*, Inmujeres, México, 2004, 30 pp.
- _____, *Compilación legislativa para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia*, INMUJERES, México, 2008, 134 pp.
- _____, *Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2006, ENDIREH*. Marco conceptual, México, s/editor, Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias-UNAM, 2008, 175 pp.
- _____, *Glosario de género*, INMUJERES, México, 2007, 162 pp.
- _____, *Manual de procedimiento para centros de atención y refugio para Mujeres y sus hijos e hijas víctimas de violencia familiar y sexual*, INMUJERES, México, 2003, 215 pp.
- _____, *Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2007–2012*, INMUJERES, México, 2008, 74 pp.
- _____, *Refugios para mujeres, hijos e hijas en situación de violencia familiar extrema. Elementos a considerar para su creación*, INMUJERES, México, 2004, 30 pp.
- _____, Universidad del Valle de México, *Encuesta sobre la dinámica de las relaciones en el noviazgo entre estudiantes de bachillerato y preparatoria de una escuela privada*, INMUJERES/UVM, México, 2007, 68 pp.
- Instituto Nacional de las Mujeres/Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, *Estudio sistémico de la ruta crítica de atención a mujeres afectadas por violencia*, INMUJERES, México, 2002, inédito.
- Instituto Nacional de Salud Pública/Instituto Nacional de Desarrollo Social, *Evaluación del funcionamiento de los refugios para mujeres en situación de violencia familiar y sexual*, INSP/INDESOL, México, 2006, 62 pp.
- Marchiori, Hilda et al., *Manual de justicia sobre el uso y aplicación de la declaración de principios básicos de justicia para víctimas de delito y abuso de poder*, Asamblea General de las Naciones Unidas, 1998, 133 pp.
- Red Nacional de Refugios A.C./Instituto Nacional de Desarrollo Social/Secretaría de Salud, *Modelo de protección y atención a mujeres y sus hijos e hijas en situación de violencia familiar y sexual*, RNR/SSA, México, 2005, 58 pp.

Red Nacional de Refugios A.C./Instituto Nacional de Desarrollo Social/Secretaría de Salud, *Modelo tipo de refugio para mujeres en situación de violencia familiar*, RNR/SS, México, 2003, 18 pp.

Reneaum Panszi, Tania y Edith Olivares Ferrero, *Guía de estudio del diplomado: Introducción a la perspectiva de género y obligaciones internacionales en materia de no discriminación y derechos de las mujeres*, mimeo, México, 2010, 107 pp.

Rodríguez, Beatriz Eugenia, *Refugio para mujeres receptoras de violencia intrafamiliar*, Universidad Autónoma de Sinaloa, México, 2007, 205 pp.

Ruiz Carbonell, Ricardo, *La violencia familiar y los derechos humanos*, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, 2008, 305 pp.

Sau, Victoria, *Diccionario ideológico feminista*, Icaria ediciones, Barcelona, 1981.

Secretaría de Desarrollo Social, *Refugios para Mujeres en situación de violencia familiar*.

Secretaría de Educación Pública/Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia sede México, *Informe Nacional sobre Violencia de Género en la Educación Básica en México*, México, 2009, 212 pp.

Secretaría de Salud, *Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual. Manual de Operación*, SSA, México, 2009, 208 pp.

Téllez, Martha María, Jimena Otero, et al. *Evaluación del funcionamiento de los refugios para mujeres en situación de violencia familiar y sexual*, Instituto Nacional de Salud Pública/INDESOL, México, 2006, 47 pp.

United Nations, Division for the Advancement of Women, United Nations, Department of Economic and Social Affairs, *Poner Fin a la Violencia contra la Mujer: de las palabras a los Hechos: Estudio del Secretario General*. Affairs Publications, 2007, 216 pp.

Documentos electrónicos

Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva-Secretaría de Salud, *Modelo integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual*. Consultado el 23 de marzo de 2010 en línea: http://www.generoy saludreproductiva.salud.gob.mx/descargar/Modelo_Integrado_Operacion.pdf

Guzmán, Huenchuan y Montes de Oca (2002). Apud Verónica Montes de Oca en "Redes de apoyo social de personas mayores: elementos teórico-conceptuales". Consultado en línea: <http://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/7/132371/pp18.pdf>.

_____, "Calidad de vida de personas mayores", en *Instrumentos para el seguimiento de políticas y programas*, CELADE-División de Población-CEPAL, Santiago de Chile, 8 y 9 de septiembre de 2003.

Sanz, Mariana, *Los desafíos del milenio ante la igualdad de género*, [en línea], Santiago de Chile, UNIFEM, 2007. Consultado el 24 junio 2008 en línea: <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/5/28775/Compendio%20MDG%20Gráficoso-final2.pdf>.

Siglas y acrónimos

CAE	Centro de Atención Externa
CAER	Centro de Atención Externa de Refugio
CEDAW	Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer
ENDIREH	Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares
ENVIM	Encuesta Nacional sobre Violencia contra las Mujeres
IEAV	Institución Especializada en la Atención a la Violencia contra las Mujeres
INDESOL	Instituto Nacional de Desarrollo Social
INMUJERES	Instituto Nacional de las Mujeres
PND	Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012
PRONAVI	Programa Nacional por una Vida sin Violencia
RNR	Red Nacional de Refugios
SEDESOL	Secretaría de Desarrollo Social
SEGOB	Secretaría de Gobernación
SEP	Secretaría de Educación Pública
SNDIF	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
SNPASEVM	Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres
SSA	Secretaría de Salud