

*Violencia doméstica:  
intervenciones  
para su prevención y  
tratamiento*

5



# ***R**EFUGIOS PARA MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DOMÉSTICA*



Banco Interamericano de Desarrollo



# REFUGIOS PARA MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DOMÉSTICA\*

El objetivo de este folleto es dar a conocer los resultados de un taller sobre albergues para mujeres víctimas de violencia doméstica que fue incorporado al Paraguas Técnico-Violencia Doméstica.<sup>1</sup>

El Paraguas Técnico fue diseñado para crear un conjunto de guías y documentos informativos encaminados a apoyar el diseño y la ejecución de proyectos contra la violencia doméstica. Los refugios son uno de los mecanismos fundamentales para la atención en situaciones de crisis, pero se ha cuestionado su sostenibilidad, al igual que su eficacia en función del costo. Por tanto, se diseñó un proyecto para financiar un taller sobre la gestión y financiamiento de los refugios, con el fin de analizar y sistematizar el conocimiento acumulado en la región.

El taller, que se llevó a cabo en Managua entre el 10 y el 13 de septiembre de 2000, contó con la presencia de las directoras de 18 albergues, seleccionados por medio de una encuesta. Cada refugio debió preparar un informe que fue analizado para determinar su relevancia para los objetivos del taller. Estos fueron:

- Compartir información y generar conocimiento acerca de las características de la gestión, los programas vigentes, los sistemas de financiamiento, el trabajo interinstitucional y el manejo del entorno de los refugios.
- Producir un conjunto de recomendacio-

nes sobre el diseño, financiamiento y gestión de los refugios, que pudieran ser de interés para los gobiernos, ONG e instituciones multilaterales interesadas en el tema en América Latina.

- Generar insumos para producir un documento con lecciones aprendidas y las buenas prácticas de los refugios para mujeres víctimas de violencia doméstica, sus hijos e hijas.

Este documento, que presenta los resultados del taller, está organizado en tres partes: la primera informa sobre el funcionamiento de los refugios que participaron, la segunda expone la normativa elaborada durante la reunión, y la tercera da a conocer las lecciones aprendidas y las recomendaciones.

## LOS REFUGIOS DE LA REGIÓN

El proyecto seleccionó un total de 18 refugios entre los identificados en la región. Para ello se envió un primer cuestionario a sus directoras con el propósito de preparar un diagnósti-

\* La autora de este folleto es Paz Castillo-Ruiz de la Unidad de la Mujer en el Desarrollo (SDS/WID) del BID, quien contó con la colaboración de Doris Toolanen y Rosa Bernal, consultoras financiadas por el Fondo Sueco de Consultoría administrado por el BID, y de los insumos y aportaciones de los asistentes al taller de Managua. Elisa Fernández coordinó la publicación.



CUADRO 1. Los 18 refugios seleccionados

PAÍS	NOMBRE	DIRECTORA Y CORREO ELECTRÓNICO
<b>Argentina</b> (Buenos Aires)	Refugio Mariquita Sánchez, Dirección General de la Mujer	Noemí Aumedes aumedesn@fibertel.com.ar
<b>Argentina</b> (Rosario)	Albergue Rosario	Lucrecia Aranda laranda0@rosario.gov.ar
<b>Brasil</b> (Porto Alegre)	Casa Apoio Viva Maria	Ana Lucia Leao Dagord heineck@myway.com.br
<b>Chile</b> (Talca)	Casa Yela	Leonarda Gutiérrez
<b>Chile</b> (Coronel)	Refugio Mirabal	Tatiana Pino refugio@chilesat.net
<b>Colombia</b> (Bogotá)	Club Michín, Casa Sarita	Pilar Escobar escobar_p@yahoo.com
<b>Colombia</b> (Cali)	Fundación Paz y Bien Casita de la Vida	Olga Barreto Caro pazybien@norma.net
<b>Costa Rica</b> (San José)	PROCAL	Tatiana Treguear procal@racsa.co.cr
<b>Ecuador</b> (Quito)	Casa de Refugio Matilde	Rosario Gómez Santos refugio@uio.satnet.net
<b>El Salvador</b> (San Salvador)	Albergue La Paz	Marina de Hércules eqtec_psr@hotmai.com
<b>Guatemala</b> (Quetzaltenango)	Nuevos Horizontes	Lilly Wug honoris@c.net.gt
<b>Honduras</b> (Tegucigalpa)	Refugio ADP	Emma Mejía adp@spdnhon.org.hn
<b>Honduras</b> (Tegucigalpa)	Calidad de Vida	Leyda Flores calidadv@itsnetworks.net
<b>México</b> (Monterrey)	Alternativas Pacíficas	Alicia Leal apacificas@edifika.com
<b>Nicaragua</b> (Esteli)	Acción Ya	Martha Munguía accionya@www.ibw.com.ni
<b>Perú</b> (Lima)	Casa de la Voz de la Mujer	Rosa Dueñas rednacrefugios@mixmail.com
<b>Perú</b> (Trujillo)	Casa Refugio Manos de Paz	Graciela Cosavalente gramaco@latinmail.com
<b>Uruguay</b> (Montevideo)	Albergue Punto de Partida	Sonia Gonsalves pnel@adinet.com.uy

co en términos de la experiencia en la atención a mujeres agredidas y sus familias. Los albergues seleccionados se enumeran en el Cuadro 1.

Tras la selección, se solicitó a las directoras de los refugios designados elaborar un documento para realizar un diagnóstico sobre las fortalezas y debilidades más destacables en la gestión y financiamiento de los refugios. Las conclusiones obtenidas de esos informes fueron analizadas durante la apertura del taller por el equipo de consultoras internacionales, y sirvieron de base para abordar temas prioritarios a ser analizados a continuación.

El tamaño de los refugios se considera un tema clave puesto que el número de menores que acompañan a las mujeres (entre 2 y 3 en promedio), sumado a la situación emocional de éstas, tiende a hacer compleja la convivencia en estas instituciones. En los albergues invitados había:

- ocho pequeños (de entre cinco a 10 mujeres),
- cinco medianos (de 11 a 15 mujeres), y
- siete grandes (16 mujeres o más).

Las condiciones de habitabilidad de los refugios se identifican como uno de los problemas más graves, sobre todo por las condiciones de hacinamiento y falta de intimidad de sus ocupantes. Los informes mostraron la necesidad de contar con espacios mínimos por familia, campos de recreo, así como con ambientes que permitan proporcionar atención educativa a los infantes.

La mayoría de los albergues forman parte de un sistema de referencia. En algunos países destaca el uso del registro único para las diferentes instituciones participantes en el tratamiento de la violencia doméstica.

Los criterios de selección de las beneficiarias constituyen otro tema clave para los refugios. La mayoría de los representados realizan procesos de selección a través de entrevistas. Otro aspecto que requiere criterios claros y bien definidos es el tiempo máximo de permanencia que permiten los albergues: la media es de dos meses. Los servicios prestados por los diferentes refugios se resumen en el Cuadro 2.

En lo referente a recursos humanos, los informes permiten extraer las siguientes conclusiones:

- El perfil profesional del personal contratado es muy similar: en el 50% de los refugios el equipo incluye psicólogas y abogadas. En la mayoría hay trabajadoras sociales, educadoras y asistentes.
- En la selección del personal, además de criterios profesionales, se incluyen criterios de personalidad.
- En casi todos los albergues se pone énfasis en la capacitación en género, violencia y manejo de crisis, así como en la formación permanente.
- Se registra escasa rotación de personal y en la mayoría de los refugios no se ofrece apoyo psicológico.
- Pocos utilizan voluntarias.

Los refugios invitados reciben financiamiento de gobiernos (doce de ellos), de organismos internacionales (siete), y de donantes locales (tres). Ninguno es autosostenible, pero se observan esfuerzos interesantes en la búsqueda de elementos de apoyo financiero, así sea parcial (en Perú, Honduras, México y Ecuador).

En la presentación de los informes se destacaron las siguientes lecciones aprendidas y recomendaciones:



CUADRO 2. Servicios que se ofrecen en los refugios

SERVICIO	COMENTARIO	SÍ LO OFRECEN	NO LO OFRECEN
<i>Terapia</i>	Todos los albergues ofrecen algún tipo de terapia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individual: todos</li> <li>• Grupal: casi todos</li> <li>• A hombres: HoC, Br, PeM, ArM</li> </ul>	
<i>Salud</i>	Todos ofrecen servicios de salud	En 8 hay médicas en el centro	
<i>Legal</i>	Casi todos proveen asistencia legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 interna</li> <li>• 6 externa</li> </ul>	
<i>Vivienda</i>	Casi todos dan orientación	Tienen programas: ArA, ArM, Br	No tienen programas: Me, Es, Cr, Ni, Ec, ChY
<i>Productivos</i>	Casi todos proveen algún tipo de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En temas diversos: Es, Gu, HoA, ChM, Cr, Br, PeM, ArM</li> <li>• En temas productivos: Me, HoC, HoA, CoS, Ec</li> </ul>	Sin capacitación productiva: Ni, PeV, ChY
<i>Crédito</i>	Muy pocos ofrecen programas de crédito	Ofrecen programas específicos: Es, HoA, Br, Ni, PeV	No los ofrecen : Me, Gu, Cr, Ec, ChY

Nota: Las iniciales del cuadro corresponden al nombre del país del refugio seguido de la primera letra del nombre de dicho refugio —cuando el país contaba con más de un representante—. Por ejemplo: HOC quiere decir “Honduras, Calidad de Vida”.

- Los criterios de ingreso y egreso de las mujeres son esenciales.
- Se sugiere limitar a dos meses la permanencia en los albergues.
- Los refugios deben tener un enfoque integral y sistémico de atención a las mujeres en situación de violencia doméstica.
- El personal tiene que ser profesional y estar capacitado en la temática. Es necesaria, además, la capacitación recurrente.
- Es importante la existencia de políticas públicas que ayuden a evitar sistemas asistencialistas y la institucionalización, y que fomenten la existencia de redes y sistemas de referencia organizados.
- Se destaca la ausencia y la necesidad de programas para hombres, así como de una adecuada atención para los niños y niñas.
- Se recomienda el refugio pequeño, con habitaciones individuales por familia, y la confidencialidad de la ubicación del local.

### PROPUESTA DE UN MODELO DE REFUGIO

La información proporcionada por los albergues previo al taller de Managua sirvió para determinar sus fortalezas y debilidades, y como punto de partida de un diagnóstico participativo sobre factores clave de gestión y financiamiento.

El resultado del diagnóstico permitió centrar el trabajo del taller en torno a los siguientes temas:

- La misión de los albergues.
- Las normas y procedimientos.
- La política de personal.
- Los requisitos de habitabilidad.
- Las áreas de intervención.
- La sostenibilidad financiera.
- El papel e inclusión en redes.
- El monitoreo y la evaluación.

Para analizar estos temas se crearon grupos de trabajo basados en las fortalezas de los refugios. A continuación se presentan los resultados.

### *La misión de los albergues*

El primer factor crítico analizado fue el de la misión del refugio, ya que de él dependen otras decisiones clave que ahí se tomen.

Durante el taller se hizo un diagnóstico grupal sobre la misión de los refugios y sus principios de organización. La discusión giró en torno a aquella parte del problema de la violencia doméstica a la que el refugio debe dar respuesta y cómo debe darla. La sesión plenaria concluyó con una propuesta de misión concertada que define el refugio como “un espacio temporal seguro para mujeres en situación de violencia doméstica crítica que ofrece servicios estructurados con un enfoque sistémico integral y con perspectiva de género, los cuales facilitan el inicio de procesos de mayor autonomía y la interrupción del ciclo de la violencia”.

Son objetivos específicos de los refugios:

- Garantizar un espacio digno y seguro de acogida temporal.

- Favorecer la toma de conciencia individual y colectiva con el fin de promover la autonomía de las mujeres y la apropiación de sus derechos. Paralelamente, apoyar el inicio de un proceso de toma de decisiones y dotar de los instrumentos necesarios para construir una vida libre de violencia.
- Ofrecer atención integral en las áreas de necesidades básicas, apoyo emocional, salud y protección legal, social, productiva y reproductiva.
- Contribuir a la coordinación interinstitucional y de redes de violencia doméstica, a fin de optimizar los recursos destinados a visibilizar, prevenir y atender este problema.

### *Áreas de intervención*

El trabajo en las diferentes áreas debe otorgar el apoyo integral a la mujer y fundamentarse en programas de acción individualizada establecidos a partir de una evaluación física y psicológica de la mujer, realizada a su ingreso.

Las áreas esenciales de trabajo y servicios para los refugios se definieron en función de la cobertura existente y de las experiencias de los albergues participantes. De esa manera se establecieron las siguientes áreas de intervención básica para los refugios:

#### *Atención psicoafectiva: individual y familiar*

Las actividades cotidianas en el albergue deben ser terapéuticas, creando espacios adecuados para que el sujeto pueda pensar, definir, compartir sentimientos y creencias, y tomar decisiones. Debe haber además un espacio privado para la terapia y un espacio grupal estructurado que apunte a:



- La interpelación de la construcción social.
- La resignificación del poder.
- La reivindicación del derecho a vivir sin violencia.
- El nombrar los sentimientos.
- La autoafirmación y autodeterminación.
- La recuperación de la palabra.
- La reapropiación del cuerpo y la sexualidad.
- La construcción de un nuevo lugar para sí en la relación con los demás, a fin de romper el aislamiento que impide el desarrollo personal.
- El fortalecimiento del vínculo entre la madre y los menores a su cargo.

En el caso de los menores, se trata de crear un espacio cuyo fin no sea su adaptación a la realidad del refugio, sino a la generación de procesos de construcción y reconstrucción en un ámbito de libertad y respeto. Son técnicas privilegiadas en esta área: el juego, el dibujo, los cuentos y las dramatizaciones, para elaborar sus angustias, daños y sufrimientos.

### ***La salud general***

Una necesidad imperiosa es garantizar la atención médica de la mujer y sus hijos, a través de un servicio de salud interno del refugio o mediante el acceso a los servicios comunitarios. Las funciones del refugio en el área de salud son:

- Facilitar y apoyar el acceso a los servicios de salud.
- Contar con un servicio externo de emergencia.
- Propiciar un proceso reflexivo que permita entender y asumir la salud como un deber y un derecho.
- Incluir capacitación en salud reproductiva y sexual y en salud familiar básica.

### ***Asesoría y acompañamiento legal***

Instrumentar y fortalecer la capacidad de las mujeres para acceder a los recursos y mecanismos institucionales para la defensa de sus derechos, además de atender los casos individuales. Entre los servicios específicos en esta área figuran:

- Representar a las mujeres en los trámites y gestiones que ellas decidan concretar.
- Brindar información, capacitación y organización legal sobre diferentes aspectos de la violencia y su vinculación con lo jurídico (denuncias, pensión, alimentación, divorcio, patria potestad, regularización de documentación, patrimonio, etc.).

### ***La asistencia social***

Este renglón incluye la recuperación y fortalecimiento de la red vincular de la mujer, en particular los programas de prevención y los de seguimiento post-refugio. Entre los servicios asistenciales debe considerarse:

- Facilitar la coordinación interinstitucional (e interdisciplinaria) para apoyar el trabajo de las demás áreas: salud, legal, psicológica y otras.
- Generar espacios de capacitación técnica y de inserción laboral, e informar de la existencia de programas que permitan la reinserción de la mujer en su comunidad (vivienda, trabajo, acceso a formación profesional, etc.), así como de la formación o capacitación laboral en actividades productivas.
- Fortalecer habilidades sociales.
- La educación y recreación para los infantes.
- Programa de seguimiento. Es el programa de acompañamiento posterior al re-



fugio para que la mujer construya su proyecto personal tal como ella lo decida. Consiste en visitas recíprocas, llamadas, asistir a reuniones preestablecidas, etc., y debe extenderse hasta un periodo de seis meses después del egreso. No tiene un carácter ni de “supervisión” ni de “fiscalización” ni de “control”. Más bien se trata de un apoyo solidario que prolonga los vínculos y las relaciones de confianza iniciadas durante la estadía en el refugio. Destaca la importancia del apoyo para la reubicación geográfica distante. Para ello se solicita el auxilio de instancias que puedan asumir el seguimiento dentro de las condiciones nacionales.

### **Área de apoyo administrativo y logístico**

- Organización del funcionamiento interno (asignación de roles, listado de necesidades, registro de salidas, canalización de emergencias, contacto del equipo, acompañamientos, apoyo a horarios nocturnos, etc.).
- Labor secretarial y contable.
- Abastecimiento.
- Mantenimiento.

### **Normas y procedimientos**

Los refugios deberían tener las normas y procedimientos básicos establecidos a continuación:

#### **Requisitos de ingreso**

- El refugio debe admitir mujeres en situaciones de violencia crítica con sus hijos e hijas, que no presenten problemática severa de adicción o psiquiátrica que perjudique la convivencia del grupo (estos ca-

sos deben canalizarse hacia las instancias pertinentes). En el caso de los hijos varones, existe admisión inmediata para los menores de 16 años, previa entrevista de evaluación de riesgo por parte del equipo técnico.

- Informar sobre el reglamento del refugio, así como sobre el funcionamiento, alcance del programa y actividades a las que la mujer y los niños y niñas deben incorporarse.
- Firmar una carta de atención voluntaria.
- Formular un plan de egreso a partir del ingreso al refugio.

### **Criterios para definir tiempo de permanencia y egresos**

La permanencia promedio en los refugios representados es de hasta 60 días y la máxima de 90 días.

Los factores determinantes del periodo de permanencia y del egreso son los siguientes:

- Evaluación por parte del equipo técnico de las necesidades de la mujer y su familia, así como de su capacidad de reinserción social y la fortaleza de su red familiar y comunitaria.
- Evolución del plan de egreso según fue concebido en la entrevista inicial y durante la evolución del proceso de recuperación.
- Dictamen de medidas legales por parte de las instancias judiciales y evolución del proceso judicial, así como de las aplicaciones legales.
- El equipo técnico puede reformular el plan de egreso y con ello alterar el periodo de permanencia conforme a su evaluación de las necesidades.



### ***Criterios para garantizar la seguridad***

El conservar la confidencialidad respecto a la ubicación del refugio constituye una recomendación general. Ahora bien, hay situaciones en las que hacerlo resulta demasiado complicado (p. ej., en comunidades pequeñas) y otras en que puede llegar a ser innecesario si el apoyo y la dotación policial son profesionales y suficientes.

Algunas medidas necesarias para preservar la confidencialidad de la ubicación del refugio son: el compromiso de las beneficiarias de no darlo a conocer, el control de llamadas telefónicas y la prohibición de las visitas.

En cualquier caso el refugio necesita tener tanto medidas de seguridad interna (que se extienden a las salidas necesarias de las usuarias cuando requieren acompañamiento de personal del refugio para realizar gestiones) como vecinales y comunales, y contar con guardias permanentes o convenios policiales.

### ***Sistema de referencia de casos***

La referencia de los casos se hace a través de las distintas organizaciones que constituyen redes sociales o comunitarias (organizaciones de mujeres, policía, fiscalía, hospitales, líneas telefónicas de emergencia, etc.). En algunos países se cuenta con un sistema de registro único y un sistema de remisiones aprobado y organizado interinstitucionalmente.

Para la referencia se recomienda utilizar una ficha o formulario específico, al cual se adjunta un informe de situación. Entre las organizaciones remitentes se comparten criterios de riesgo, remisiones y egreso.

### ***Monitoreo de las usuarias***

Al ingreso, al egreso y durante la permanencia de la mujer en el refugio se aplica una

serie de mediciones y valoraciones sobre la evolución de su estado, para lo cual se utilizan: entrevistas, fichas de registro de información, informe de seguimiento y un expediente. La información monitoreada comprende:

- El proceso de reflexión de la mujer sobre su situación.
- El conocimiento de sus derechos y de información sobre oportunidades y mecanismos de reintegración social (legales, salud, laborales, oportunidades de vivienda, etc.).
- El cambio en la conducta hacia sí misma, que implica su revalorización como parte del proceso de recuperación psicoemocional y que conlleva nuevas actitudes hacia el cuidado personal, uso del tiempo, además de decisiones sobre su salud sexual y reproductiva así como la básica general.
- Relaciones con otras personas, en particular con los hijos e hijas.
- Valoración del refugio por parte de la usuaria.

### ***Política de personal***

La política de recursos humanos requiere ejes de acción fundamentales, así como la definición del perfil básico y las necesidades de personal:

- Se requiere tanto de un equipo profesional interdisciplinario como personal de apoyo. Se recomienda ofrecer capacitación a todos los empleados para poder brindar contención emocional y seguridad en situaciones de crisis.
- El personal mínimo necesario incluye: dos asistentes técnicas sanitarias o paramédicas, una psicóloga y una asistente social. La



médica, abogada y otro personal de asistencia, como sería una psicóloga infantil y una educadora, puede contratarse a tiempo parcial u obtenerse a través de recursos estatales o locales. Además, se requiere personal de seguridad durante los siete días de la semana. Deben establecerse claramente los requisitos mínimos y las funciones para asegurar el cumplimiento de los objetivos y la misión establecida.

- El perfil básico recomendado para el personal incluye:
  - Sensibilidad a la violencia doméstica.
  - Capacidad para el trabajo en equipo.
  - Capacidad de introspección.
  - Capacidad para poner límites.
  - Actitud no dogmática, abierta.
  - Identificación con la misión del refugio.
- Los refugios deben garantizar un proceso de capacitación y retroalimentación permanente, para una mejor comprensión de la problemática y prestación de servicios por parte del personal. Se sugiere la siguiente agenda de capacitación:
  - Ciclo de la violencia doméstica.
  - Tipos de violencia.
  - Magnitud, causas, consecuencias y alternativas.
  - Síndrome de la mujer maltratada.
  - Resolución de conflictos y relaciones intrafamiliares.
  - Equidad, perspectiva de género y aspectos legales relacionados con los derechos de la mujer.
  - Trabajo en equipo.
  - Propuesta de métodos de intervención y contención emocional básica.
  - Salud sexual y reproductiva.
  - Maltrato infantil.
  - Abuso sexual.

### *Personal voluntario*

Se sugirió incorporar, normar y monitorear la participación de voluntarias (estudiantes en prácticas, ex usuarias y otras personas de la comunidad). Resultó conveniente aprovechar la participación de la comunidad, en particular de las antiguas usuarias, en la modalidad de aprendizaje entre pares, para ofrecer apoyo y generar opciones de vivienda y reinserción laboral. El apoyo psicológico y los incentivos deberán ofrecerse también a este grupo.

Se recomendó utilizar a las mujeres sobrevivientes de violencia doméstica como educadoras y promotoras sociales y convertirlas en recursos potenciales del equipo.

### *Requisitos de habitabilidad*

Los albergues deberán satisfacer requisitos mínimos de habitabilidad, que incluyan espacios específicos en un entorno seguro, protegido y acogedor, por lo menos con las siguientes instalaciones:

- Un cuarto por familia.
- Un cuarto para personal nocturno.
- Un espacio para la convivencia.
- Un espacio para talleres.
- Un espacio para el trabajo con niños y niñas.
- Un espacio para atención individual.
- Dos oficinas.
- Una cocina.
- Un comedor.
- Un baño por cada dos grupos familiares.
- Un patio.
- Un cuarto para lavado y tendido.
- Una despensa para alimentos.
- Una bodega para materiales y equipamiento.



**CUADRO 3. Costos de operación anual de los albergues participantes (en US\$)**

PAÍS	NÚM. DE HABITACIONES	NÚM. DE EMPLEADOS	COSTO TOTAL
Costa Rica	10	8	80.000
Colombia	10	7	60.000
Ecuador (Matilde)	3 (generales)	10	90.000
México	8 (30 camas)	14	100.000
Colombia	3	9	90.000
Chile	3	9	35.000
Chile	3	10	31.000
Guatemala	5	10	33.000
El Salvador	1 (sala)	8	70.000
Perú	3	6	72.400
Brasil	4	19	165.000
Honduras	10	8	55.000
Perú	4	8	75.000
Uruguay	10	8	85.000
Honduras (ADP)	2 grandes	5	80.000
Argentina	1 pabellón	15	110.000
Nicaragua	5 (15 mujeres)	12	80.000

### *Sostenibilidad financiera*

Los refugios deberían desarrollar estrategias de sostenibilidad financiera, para garantizar un financiamiento seguro y permanente. Si bien se necesita contar con fondos públicos, también se requiere el financiamiento procedente del sector privado, posibles ayudas comunitarias y el desarrollo de mecanismos que permitan generar ingresos propios.

Los albergues de la región se financian a través de todos los sistemas citados; algunos son financiados totalmente por el Estado y otros lo son completamente por el sector privado, pero la mayoría tiene sistemas mixtos. Algunos están llevando a cabo intentos

para desarrollar microempresas que les ayuden a financiarse.

Durante el taller de Managua se revisaron los costos de operación de los refugios y se analizaron los mecanismos de financiamiento. Se consideró, además, la necesidad de diseñar proyectos piloto tendientes a desarrollar mecanismos de financiamiento dirigidos al sector privado, ante todo para prestarle servicios, más que para solicitar ayuda económica directa.

Con respecto a los costos de operación se elaboró el Cuadro 3, que refleja los distintos presupuestos anuales de los albergues participantes.

Después de analizar los costos y las ca-

rencias, a menudo básicas, de algunos albergues, se elaboró un presupuesto mínimo “modelo” para crear y mantener nuevos refugios, que obviamente debe adaptarse a las diferentes circunstancias de cada país. Esta información permitiría hacer predicciones e incluir los albergues en el diseño de planes nacionales contra la violencia doméstica u otras políticas públicas.

La creación de un albergue requerirá de una inversión inicial sustantiva. Su monto dependerá de criterios basados en la situación local específica (p. ej., en cuanto a la decisión de transformar o construir un edificio). Sin embargo, el reto está en el mantenimiento del albergue y su sostenibilidad económica. A continuación (cuadro 4) se presenta un presupuesto aproximado del costo de mantenimiento de un refugio para aproximadamente 10 mujeres con sus familias por año.

## Redes

En el taller se distinguieron dos tipos de redes contra la violencia doméstica —interinstitucionales y de intercambio social— que constituyen el marco en el que los albergues se inscriben. Se identificaron buenas prácticas para ambos tipos en diferentes países de la región.

El trabajo en red contra la violencia doméstica resulta esencial, porque permite:

- La movilización y optimización de recursos de la comunidad y de las instituciones participantes.
- La visualización del tema y la participación de todos los actores posibles.
- La sensibilización.
- La construcción de conocimientos, el intercambio de experiencias y la unificación de criterios de trabajo.
- La incidencia política y contraloría social.

Para ser efectivo, el trabajo en red requiere:

- Claridad de objetivos.
- Explicitación de los intereses, necesidades, aportes y compromisos de cada integrante.
- Manejo democrático y de transformación de los conflictos.
- Mecanismos de funcionamiento establecidos.
- Planes de trabajo concretos enmarcados en un plan estratégico.
- Generación de un espacio para análisis y reflexión sobre la problemática.
- Apoyo a la articulación con redes de distintos niveles (local e internacional).
- Presupuesto asignado a la red.
- Recursos para comunicación, publicaciones, personal y posibles proyectos de la red.

Las redes hacen posible una oferta eficiente de servicios y la contraloría social. Cuando el Estado no está presente en la red de refugios, ésta puede proveer de:

- Atención integral.
- Planificación presupuestaria común.
- Seguridad.
- Sistemas de referencia para aumentar la seguridad.
- Equipamiento ocupacional para todos los refugios.
- Seguridad de que los recursos lleguen a las mujeres.
- Aval para financiamiento (p. ej., para presentar proyectos).

Cuando el Estado está presente resulta posible construir una red contra la violencia, constituida por operadores del sistema de justicia, servicios de salud, policía, organizaciones de mujeres, refugios y otros servicios de protección social, escuelas, organizaciones de



**CUADRO 4. Costo estimado anual del mantenimiento de un refugio para 10 mujeres con sus familias (en US\$)**

CATEGORÍA	CANTIDAD	TOTAL
<b>Infraestructura</b>		
Mantenimiento		4.000
Reposiciones (oficina y servicios)		4.000
<b>SUBTOTAL</b>		<b>8.000</b>
<b>Gastos operativos</b>		
Servicios públicos		8.000
Alimentación, vestuario, aseo	Se gestionarán otros ingresos	20.000
Dotación alcobas, comedor y cocina	Se gestionarán otros ingresos	1.000
Transporte		1.000
Caja chica		200
Material didáctico		1.000
Material oficina		500
Material médico		2.000
Talleres		1.000
Recreación		300
<b>SUBTOTAL</b>		<b>35.000</b>
<b>Personal</b>		
Psicóloga (medio tiempo)	(dos mujeres o dos niñas)	9.000
Trabajadora social	(directora)	9.600
Abogada (medio tiempo)		4.800
Paramédica-enfermera	(3/24h atención)	9.000
Educadora		3.000
Seguridad	(3/24 h atención)	6.000
Secretaria	una	3.000
Capacitación personal		600
<b>SUBTOTAL</b>		<b>45.000</b>
<b>Imprevistos y otros</b>		<b>12.000</b>
<b>Total</b>		<b>100.000</b>



la comunidad interesadas en el tema, etc. Este tipo de red puede garantizar:

- La integridad de la atención en la ruta crítica.<sup>2</sup>
- Un sistema de referencias eficiente:<sup>3</sup> salud, justicia, seguridad pública, alcaldía, medicina legal, albergue, educación, ONG, etc.
- La gratuidad del servicio.
- Ingresos para las mujeres.
- Servicios oportunos y eficientes.
- Resoluciones más efectivas por los compromisos creados en convenios.
- Seguridad (protección policial, delegación para las comunicaciones con el agresor; seguimiento y cumplimiento de las medidas de protección).
- Opciones de vivienda por gestión comunitaria.
- Apoyo para modificaciones en las sentencias judiciales.
- Medidas para expulsar al agresor de la vivienda familiar.
- Apoyo comunitario de emergencia y posterior al egreso.
- Restablecimiento de la red vincular.
- Acción educativa hacia la población.

Las redes para la incidencia y la contraloría son aquellas integradas por todos los actores sociales que se comprometen con el tema y potencian el debate público (sobrevivientes de la violencia de género, ONG, OG nacionales y gobiernos locales, organizaciones de base, cooperación técnica y financiera, profesionales, medios de comunicación, iglesias y otros.).

## LECCIONES APRENDIDAS Y RECOMENDACIONES

- El trabajo de convivencia cotidiana en el refugio y los programas ofrecidos pueden fortalecer la autonomía de las mujeres y romper el ciclo de la violencia. El abordaje del trabajo debe ser sistémico y estructurarse en la perspectiva de género, a fin de no caer en respuestas asistencialistas que sólo refuerzan la impotencia ante la violencia vivida.
- La demanda excede con creces la oferta de servicios. Probablemente se necesitaría por lo menos un refugio por cada 80.000 habitantes (1:80.000), que es la norma en Estados Unidos. Hasta ahora hay pocos y, en algunos países, ninguno.
- Resulta fundamental la adopción de normas para el ingreso, la estadia y el egreso de las usuarias y sus hijos e hijas, dentro de un marco de respeto a la voluntad y decisiones de la mujer y de fomento de la responsabilidad compartida. Un reglamento general debería normar la permanencia en el refugio. En casos de mujeres demasiado vulnerables con un cuadro inicial de crisis aguda, el tiempo requerido promedio es de dos meses, de los cuales la primera quincena se dedica mayoritariamente a la contención emocional.
- La política de personal de los albergues debería proporcionar capacitación, con énfasis en una formación básica común que permita brindar contención emocional en situaciones de crisis, así como atención psicológica al equipo. Es aconsejable contar con un manual de organización y funciones. Una política de recursos humanos efectiva incluye un buen trabajo de capacitación, contención y seguimiento permanente de todos los miembros del personal.



- Desde el punto de vista de la infraestructura se consideran clave la seguridad y la calidez del espacio físico, así como la posibilidad de contar con un cuarto por unidad familiar y espacios suficientes para la atención, capacitación, recreación y la vida cotidiana en colectividad.
- El Estado debería participar mediante compromisos programáticos y financieros frente al problema de la violencia doméstica. Cuando no está presente, se ve considerablemente mermada la eficacia de instrumentos como los refugios. La respuesta de prevención y atención es mejor cuando existe una decisión política coherente e integral para abordar el problema en lo administrativo y lo técnico teniendo a mano los recursos necesarios. Los refugios constituyen sólo un elemento dentro de un plan global de prevención y atención al problema.
- En cuanto a presupuesto, se consideró que para un refugio con capacidad para acoger a 10 mujeres y sus hijos e hijas (unas 40 personas) más la conformación del equipo y personal para la prestación de los programas recomendados, se requiere de un monto anual mínimo de US\$100.000. De ellos, 40% cubre el funcionamiento operativo y 60% el costo de personal. En función de estos costos, deberían buscarse mecanismos de cofinanciación entre el Estado, representantes del sector productivo y una ONG. Es recomendable que el refugio se articule a una actividad productiva de tipo microempresa o pequeña empresa. Los refugios deberían elaborar estrategias de sostenibilidad financiera.
- El trabajo en redes debería realizarse a través de:
  - Las coordinaciones interinstitucionales, de cara a la optimización de los servicios brindados por el refugio y a la reinserción de las mujeres en su red vincular y social.
  - Redes de cambio social para la incidencia política y la contraloría social, integradas por todos los actores sociales que se comprometen con el tema y potencian el debate público (sobrevivientes de la violencia de género, ONG, OG nacionales y gobiernos locales, organizaciones de base, cooperación técnica y financiera, profesionales, medios, iglesias, y otros).
  - Las redes deben sustentarse en convenios establecidos entre ministerios, representantes de ONG y otros actores claves. Para su éxito es fundamental una sociedad civil activa, participativa, organizada y comprometida.
- Es urgente desarrollar un sistema de seguimiento con indicadores claros que permitan visualizar la problemática, sensibilizar a los medios y medir los avances en cuanto a: a) la situación de las usuarias y su proceso, b) la situación de los menores a su cargo, c) el funcionamiento cotidiano y las áreas programáticas del refugio, y d) las relaciones del refugio con su entorno.



## BIBLIOGRAFÍA

Asociación Argentina de Mujeres de Carreras Jurídicas. *Primer Congreso Nacional de Abogadas: conclusiones*. Buenos Aires, 1987.

Foro Nacional sobre Violencia Intrafamiliar. *La violencia: lo impensable, lo impensado*. Foro Nacional sobre Violencia Intrafamiliar. Bogotá, 1990.

Gleghom Andrea. *Rosie's Place*. Wanderwyk & Burham. Acton (Massachusetts), 1997.

Gómez Santos R, Ruiz Morales AC, Villalva Segura M. *Un lugar para pensar en ti, en mí y en nosotras*. Adoum Ediciones. Quito, 1997.

Ministerio de Salud y Acción Social. *Directorio de Centros de Prevención de la Violencia Doméstica y Asistencia a la Mujer Golpeada*. Ministerio de Salud y Acción Social. Buenos Aires, 1988.

Sampsel CM (ed). *Violence against Women: Nursing Research, Education, and Practice Issues*. Hemisphere Publishing. New York, 1992.

Shepherd J (ed). *Violence in Health Care: a Practical Guide to Coping with Violence and Caring for Victims*. Oxford University Press. New York, 1994.

Shrader E, Sagot M. *La ruta crítica que siguen las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar*. Organización Panamericana de la Salud. Washington, DC, 1998.

Stewart JT. *Emotional First Aid Manual*. Para-Professional Training Associates and Canadian Mental Health Association. Vancouver, 1985.

Para mayor información sobre este y otros proyectos del BID sobre violencia, véase: [www.iadb.org/sds/violence](http://www.iadb.org/sds/violence).

## NOTAS

<sup>1</sup> El encuentro fue coordinado por SDS/WID y financiado por el Fondo Sueco de Consultoría y con recursos del FOE de Nicaragua.

<sup>2</sup> La ruta crítica es la secuencia de decisiones tomadas y acciones ejecutadas por una mujer para enfrentar su situación de violencia intrafamiliar, así como las respuestas encontradas en su búsqueda de ayuda (Shrader y Sagot, 1998).

<sup>3</sup> La experiencia de El Salvador en sistemas de referencia constituye un ejemplo de buenas prácticas. El área de Violencia y el Programa de Saneamiento de las Relaciones Familiares del ISDEMU, en coordinación con la Red de Acción contra la Violencia de Género, han trabajado en la conformación de un protocolo de referencia y contrareferencia único. Éste permite a las diversas instituciones involucradas en la ruta crítica de un caso de violencia doméstica, establecer una mejor coordinación y evitar la revictimización por ineficiencia en la coordinación interinstitucional.



**El Banco Interamericano de Desarrollo** *está comprometido en trabajar conjuntamente con los gobiernos y las sociedades civiles de América Latina y el Caribe para reducir la violencia doméstica y su impacto en el desarrollo social y económico de los países. Con este fin el BID, junto con los gobiernos de Finlandia, Suecia y Noruega, financió el proyecto *Paraguas Técnico-Violencia Doméstica*, el cual permitió recoger las experiencias de diversos países en la prevención y tratamiento de la violencia doméstica y sintetizarlas en folletos destinados a apoyar el diseño y aplicación de políticas y programas en la región. Cada uno de los nueve folletos informativos -más uno introductorio- sintetiza las lecciones aprendidas en un tema específico dentro de las siguientes áreas: 1) diseño de políticas públicas (planes nacionales contra la violencia doméstica), 2) prevención de la violencia (videos y campañas de comunicación, educación popular sobre masculinidad, y capacitación de facilitadoras indígenas), y 3) atención de víctimas y victimarios (líneas telefónicas de emergencia, refugios para mujeres, tratamiento de agresores y capacitación a jueces en la aplicación de convenios internacionales).*

*2001*



Banco Interamericano de Desarrollo

Unidad de la Mujer en el Desarrollo

1300 New York Ave., NW, W-502

Washington, DC 20577

Estados Unidos de América

[sds/wid@iadb.org](mailto:sds/wid@iadb.org)

[www.iadb.org/sds/violence](http://www.iadb.org/sds/violence)